



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

Análisis de Caso, previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y
Auditoría CPA

Tema:

“Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimas”.

Autor: Argotti Naranjo, Pablo David.

Tutor: Eco. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Álvarez Freire Alejandro Dostoiewski, con cédula de ciudadanía N° 180144450-4, en mi calidad de Tutor del análisis de caso sobre el tema: **“LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIMAS”**, desarrollado por Pablo David Argotti Naranjo, de la carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad semipresencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Marzo de 2017

EL TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Álvarez Freire', written over a horizontal dashed line.

Eco. Álvarez Freire Alejandro Dostoiewski

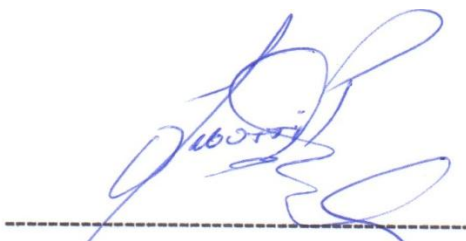
C.C. 180144450-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Pablo David Argotti Naranjo, con cédula de ciudadanía N° 1804815312, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el análisis de caso, bajo el tema: **“LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIMAS”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona como autor de este análisis de caso.

Ambato, Marzo de 2017

AUTOR



Argotti Naranjo Pablo David

C.C. 1804815312

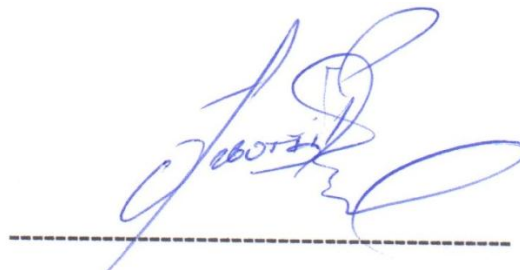
CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Marzo de 2017

AUTOR




Argotti Naranjo Pablo David

C.C. 1804815312

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

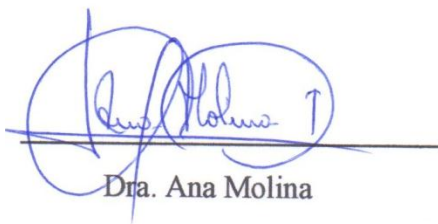
El Tribunal de Grado, aprueba el Análisis de Caso, sobre el tema: “**LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIMAS**”, elaborado por Pablo David Argotti Naranjo, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Marzo de 2017

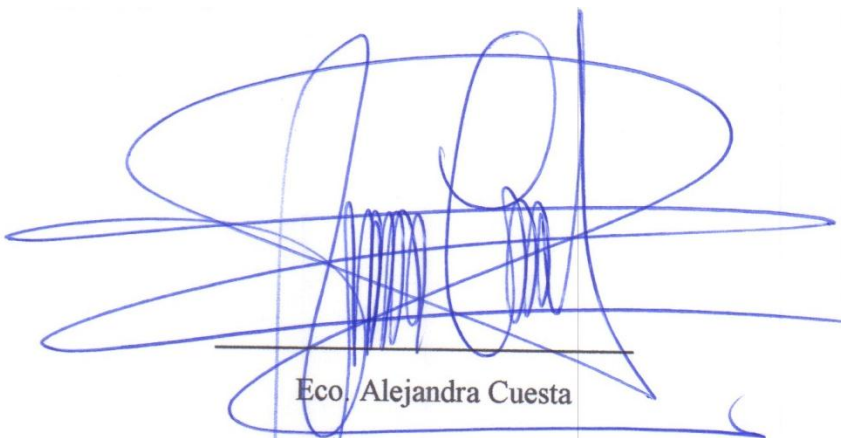


Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



MIEMBRO CALIFICADOR



MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo especialmente a Jesucristo mi señor por darme la fortaleza para seguir adelante y por ser el salvador de mi vida.

A mis queridos padres, que con su apoyo fundamental guiaron este proceso académico en mi vida.

A mi hijo Alessandro quien es mi bendición y mi inspiración para cumplir todos mis objetivos propuestos.

Pablo Argotti

AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a Jehová por darme la fortaleza para cumplir un objetivo planteado.

A Cristina la mujer de mi vida y bendición que Dios ha puesto en mi camino

A mis hermanas Raquel, Paola y demás familiares por apoyarme personal y profesionalmente.

Amigos, docentes de la Universidad Técnica de Ambato por brindarme los conocimientos, enseñanzas y capacitación adecuada para mi crecimiento personal y profesional.

Pablo Argotti

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

TEMA: “LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIMAS”.

AUTOR: Pablo David Argotti Naranjo

TUTOR: Econ. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

FECHA: Marzo de 2017

RESUMEN EJECUTIVO

Credimas es una cooperativa de ahorro y crédito que está ubicada en la ciudad de Ambato, la misma que fue constituida en el año de 1985. La cooperativa está enfocada en ofrecer sus servicios financieros a la zona centro del país y está clasificada en el segmento cuatro dentro de las instituciones financieras.

Durante el proceso de realización de sus actividades económicas la cooperativa ha experimentado factores de riesgo que han desembocado en problemas de liquidez, siendo determinante el proceso de recuperación de cartera, motivo por el cual se han visto comprometido sus rendimientos financieros y han impedido el crecimiento de la institución.

La cooperativa precisa de establecer políticas y procedimientos bien estructurados que permitan la correcta gestión de emisión de créditos y su posterior recuperación de cartera para mejorar sus índices económicos y de liquidez, ponderando el cumplimiento de objetivos y metas propuestas para su crecimiento económico y financiero.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RIESGO CREDITICIO, GESTIÓN FINANCIERA, POLÍTICAS FINANCIERAS, PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN, LIQUIDEZ.

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

TOPIC: “THE MANAGEMENT PROCEDURES IN THE CONTROL OF EXPECTED PORTFOLIO AND THE LIQUIDITY OF THE CREDIMAS SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE”.

AUTHOR: Pablo David Argotti Naranjo

TUTOR: Econ. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

DATE: March 2017

ABSTRACT

Credimas is a savings and credit cooperative located in the city of Ambato, which was established in 1985. The cooperative is focused on offering its financial services to the central area of the country and is classified in segment four within financial institutions.

During the process of carrying out its economic activities the cooperative has experienced risk factors that have led to liquidity problems, with the portfolio recovery process being decisive, which is why its financial returns have been compromised and have impeded the growth of the institution.

The cooperative needs to establish well-structured policies and procedures that allow the correct management of credit issuance and subsequent portfolio recovery to improve its economic and liquidity indices, weighting the achievement of goals and targets for economic and financial growth.

KEYWORDS: CREDIT RISK, FINANCIAL MANAGEMENT, FINANCIAL POLICIES, MANAGEMENT PROCEDURES, LIQUIDITY.

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.....	x
ÍNDICE GENERAL.....	xi
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
IDENTIFICACIÓN DEL CASO	3
1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE CASO DE ESTUDIO SELECCIONADO	3
1.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN	3
1.1.2. ANÁLISIS CRÍTICO	6
1.1.3. PROGNOSIS	7
1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.1.5. DELIMITACIÓN	8

1.2. JUSTIFICACIÓN.....	8
1.3. OBJETIVOS.....	9
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	9
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÒRICO.....	10
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA.....	13
2.2.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	13
2.3. VISIÓN DIALÉCTICA DE CONCEPTUALIZACIONES QUE SUSTENTAN LAS VARIABLES DEL PROBLEMA	17
2.3.1. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA	17
2.3.2. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ ..	24
2.4. HIPÓTESIS	30
2.5. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS	30
CAPÍTULO III	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.1. ENFOQUE	31
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	31
3.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	31
3.2.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA-DOCUMENTAL	32
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	33
3.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA.....	33
3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	33

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	34
3.4.1. POBLACIÓN.....	34
3.4.2. MUESTRA	34
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	35
3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE ...	36
3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	37
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.6.1. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	39
3.7.1. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV	41
RESULTADOS.....	41
4.1. PRINCIPALES RESULTADOS.....	41
4.1.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1.2. RESULTADOS	42
4.1.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	78
4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO.....	83
4.3. CONCLUSIONES.....	83
4.4. RECOMENDACIONES	84
CAPÍTULO V.....	86
PROPUESTA DE SOLUCIÓN	86
5.1. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	86
5.1.1. TÍTULO	86
5.1.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	86
5.1.3. JUSTIFICACIÓN	87

5.2. OBJETIVOS.....	87
5.2.1. OBJETIVO GENERAL.....	87
5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	88
5.3. MODELO OPERATIVO	89
5.3.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN	90
5.3.2. FASE I	90
ESTRUCTURA FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL	90
5.3.3. FASE II.....	93
DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS.....	93
5.3.4. FASE III.....	122
5.3.5. FASE IV	125
BIBLIOGRAFÍA	127
ANÉXOS	130

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Población	34
Tabla 2: Operacionalización Variable Independiente.....	36
Tabla 3: Operacionalización Variable Dependiente	37
Tabla 4: Procedimientos de gestión en cartera vencida	42
Tabla 5: Procedimientos de gestión	43
Tabla 6: Manejo de un manual de procedimientos para otorgar créditos	45
Tabla 7: Capacitación para el desempeño de funciones financieras	46
Tabla 8: Procedimientos de gestión en el departamento financiero.....	47
Tabla 9: Control de cartera vencida	49
Tabla 10: Control de cartera vencida para mejorar la liquidez	50
Tabla 11: Evaluación del sistema para realizar actividades de control financiero ...	52
Tabla 12: Control de la morosidad de clientes.....	53
Tabla 13: Control adecuado para recuperar cartera vencida.....	54
Tabla 14: Seguimiento post crédito a los socios	56
Tabla 15: Segmentación por tipo de créditos.....	57
Tabla 16: Incremento de cartera vencida	58
Tabla 17: Recuperación de cartera vencida como actividad prioritaria.....	60
Tabla 18: Verificación de información del solicitante de crédito.....	61
Tabla 19: Gestión por parte de la cooperativa para atraer nuevos socios	62

Tabla 20: Incremento de socios	64
Tabla 21: Evaluación referente a conocimiento de niveles de liquidez.....	65
Tabla 22: Liquidez para emitir créditos frecuentes a clientes.....	66
Tabla 23: liquidez necesaria para realizar actividades de inversión	68
Tabla 24: Revisión continua de indicadores de liquidez	69
Tabla 25: Recursos necesarios para cancelar sus obligaciones a corto plazo.....	70
Tabla 26: Recuperar cartera vencida para mejorar la liquidez.....	72
Tabla 27: Gestión que realizan los asesores de crédito.....	73
Tabla 28: Cartera vencida en los últimos meses	74
Tabla 29: Liquidez	76
Tabla 30: Tabla de frecuencias observadas.....	79
Tabla 31: Tabla de frecuencias esperadas.....	79
Tabla 32: Modelo Operativo	89
Tabla 33: Organigrama Estructural.....	90
Tabla 34: Requisitos para créditos	101
Tabla 35: Situación financiera	102
Tabla 36: Historial crediticio interno.....	103
Tabla 37: Criterios de calificación	104
Tabla 38: Historial crediticio externo	106
Tabla 39: Análisis crediticio (Registro de Riesgo).....	108
Tabla 40: Análisis crediticio (Capacidad de Pago).....	109

Tabla 41: Niveles para aprobación.....	110
Tabla 42: Acta de resolución	112
Tabla 43: Cobranza operativa	116
Tabla 44: Cobranza administrativa	117
Tabla 45: Cobranza judicial	118
Tabla 46: Tramite Judicial	119
Tabla 47: Socialización de la propuesta.....	125

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1: Árbol de Problemas	6
Gráfico 2: Superordinación conceptual.....	14
Gráfico 3: Infra Ordinación conceptual Variable Independiente.....	15
Gráfico 4: Infra Ordinación conceptual Variable Dependiente	16
Gráfico 5: Procedimientos de gestión en cartera vencida.....	42
Gráfico 6: Procedimientos de gestión	44
Gráfico 7: Manejo de un manual de procedimientos para otorgar créditos	45
Gráfico 8: Capacitación para el desempeño de funciones financieras.....	46
Gráfico 9: Procedimientos de gestión en el departamento financiero	48
Gráfico 10: Control de cartera vencida	49
Gráfico 11: Control de cartera vencida para mejorar la liquidez.....	51
Gráfico 12: Evaluación del sistema para realizar actividades de control financiero	52
Gráfico 13: Control de morosidad de clientes	53
Gráfico 14: Control adecuado para recuperar cartera vencida.....	55
Gráfico 15: Seguimiento post crédito a los socios.....	56
Gráfico 16: Segmentación por tipo de créditos.....	57
Gráfico 17: Incremento de cartera vencida	59
Gráfico 18: Recuperación de cartera vencida como actividad prioritaria.....	60
Gráfico 19: Verificación de información del solicitante de crédito.....	61

Gráfico 20: Gestión por parte de la cooperativa para atraer nuevos socios	63
Gráfico 21: Incremento de socios	64
Gráfico 22: Evaluación referente a conocimiento de niveles de liquidez.....	65
Gráfico 23: Liquidez para emitir créditos frecuentes a clientes.....	67
Gráfico 24: liquidez necesaria para realizar actividades de inversión	68
Gráfico 25: Revisión continua de indicadores de liquidez	69
Gráfico 26: Recursos necesarios para cancelar sus obligaciones a corto plazo.....	71
Gráfico 27: Recuperar cartera vencida para mejorar la liquidez	72
Gráfico 28: Gestión que realizan los asesores de crédito.....	73
Gráfico 29: Cartera vencida en los últimos meses	75
Gráfico 30: Liquidez	76
Gráfico 31: Capital de trabajo	77
Gráfico 32: Verificación de la hipótesis	82
Gráfico 33: Diagrama de flujo del proceso de emisión de créditos	100
Gráfico 34: Diagrama de flujo del proceso de recuperación de cartera.....	115

INTRODUCCIÓN

La cooperativa de ahorro y crédito CREDIMAS es una entidad financiera ubicada en la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua perteneciente al segmento cuatro de acuerdo a su clasificación dentro de las entidades financieras; la entidad financiera brinda servicios financieros y aporta al crecimiento económico de la provincia.

CREDIMAS ha venido atravesando problemas evidenciados principalmente en la gestión realizada en procesos financieros, emisión de créditos y su posterior recuperación de haberes; motivo por el cual la entidad financiera ha visto grandemente comprometida su liquidez.

El desarrollo de la presente investigación se realizara de la siguiente manera:

CAPÍTULO I, contiene el análisis del problema investigativo, contiene su contextualización, árbol de problemas, para evidenciar las variables a estudiar y el planteamiento del objetivo general y específicos.

CAPÍTULO II, comprende el marco teórico como fundamentación teórica para su elaboración; además se establece su categorización fundamental para su mejor comprensión y el planteamiento de la hipótesis para su posterior justificación.

CAPÍTULO III, contempla la metodología de la investigación la cual servirá para fundamentar el desarrollo del proyecto, en este capítulo se evidenciaran los tipos de investigación que se realizaran, población, muestra y la operacionalización de las variables de estudio.

CAPÍTULO IV, sintetiza los principales resultados de la investigación, a través de la aplicación de una encuesta realizada a socios y empleados de la cooperativa en mención; se establece la verificación de la hipótesis planteada y emiten conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO V, plantea la propuesta de solución a problemas evidenciados en la entidad financiera, el desarrollo de un modelo de políticas y procedimientos para la emisión de créditos y para la recuperación de cartera de la cooperativa.

CAPÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DEL CASO

1.1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE CASO DE ESTUDIO SELECCIONADO

El presente trabajo de titulación está relacionado con los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIMAS, el mismo que se contextualizara para su entendimiento.

1.1.1. CONTEXTUALIZACIÓN

1.1.1.1. MACRO CONTEXTUALIZACIÓN

Nuestro País ocupa en Sudamérica un puesto importante en lo referente al desarrollo del cooperativismo de ahorro y crédito, esto se debe, a que luego de atravesar la crisis financiera del año 1999-2000 muchas de las instituciones bancarias cerraron o estuvieron en proceso de “Rescate Financiero”, motivo por lo cual los clientes ya no confiaban en los bancos y empezaron a inyectar dinero en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Las cooperativas se han vuelto tan populares que su crecimiento en promedio es del 16% anual, según datos del sector financiero.

De acuerdo a los métodos financieros que manejan las cooperativas de ahorro y crédito los beneficios para los socios pueden resultar atractivos, ya que las Cooperativas amplían y rompen barreras en cuanto a tipos y los campos en que se aplican los créditos oferentes. Centralizando en actividades lícitas y siempre con una finalidad mutua y

equitativa, para ayuda entre los miembros de la cooperativa.

El aspecto primordial para el análisis del cumplimiento financiero es evitar contingencias fiscales, para lo cual en la actualidad existen lineamientos estipulados por el Organismo de Control “Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”, enmarcados en leyes y reglamentos que deben de cumplir absolutamente todas las Cooperativas del Ecuador por la responsabilidad como sujetos pasivos de “Contribuyentes” y “Responsables”.

1.1.1.2. MESO CONTEXTUALIZACIÓN

En la provincia de Tungurahua ha incursionado en un gran número el sector indígena, incrementando el número de cooperativas de ahorro y crédito administradas por este grupo humano.

En Ambato prioritariamente existe el mayor número de estas entidades financieras motivo por el cual el número de cooperativas en Ambato y la provincia de Tungurahua se ha incrementado en gran número, se estima que en la provincia de Tungurahua existen alrededor de 150 entidades cooperativistas mismas que ubican a la provincia como la cuna principal del país en cuanto a cooperativas de ahorro y crédito.

El sector financiero ocupa un papel importante en la provincia y debido a estar ubicado en la zona centro del país, Ambato se presenta como uno de los lugares más importantes para realizar actividades de negocios y transacciones financieras.

Motivo por el cual los índices de liquidez son factores importantes a ser analizados y tomados en consideración por parte de las cooperativas de ahorro y crédito ya que se precisa de un control adecuado en la gestión de recuperación de cartera por parte de las entidades financieras para mantener elevados los índices de liquidez y realizar operaciones financieras y de negocios.

1.1.1.3. MICRO CONTEXTUALIZACIÓN

En la ciudad de Ambato, el sector cooperativo ha despertado con respuestas positivas de parte del público hasta lograr grandes recursos que benefician tanto a socios como a directivos.

COAC CREDIMÁS es una organización de intermediación financiera con enfoque social, orientada a mejorar las condiciones de vida de las personas, y satisfacer las necesidades y expectativas de todo tipo de población y en todos los campos que se pueda aplicar como son industrial, agrícola, etc. de la provincia de Tungurahua y el país; mediante la prestación e innovación de productos financieros integrales de calidad, dentro de los principios y valores caracterizándose así y buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente para la zona centro del país.

El término cooperativismo permite designar a aquel movimiento social, doctrina, que propone, promueve, impulsa la cooperación de sus seguidores o integrantes a nivel social y económico para poder conducir a sus socios hacia beneficios constantes, alcanzando la satisfacción de sus necesidades.

COAC CREDIMAS tiene el propósito de cumplir con todos los deberes tributarios, financieros y legales, pero debido a la recesión economía que ha atravesado el país debido al decaimiento del precio del petróleo las entidades financieras se han vuelto obligadas a seleccionar de una manera adecuada sus clientes para obtener a futuro una recuperación de cartera eficaz y ordenada COAC CREDIMAS no ha sido la excepción y la cooperativa busca principalmente mantener la liquidez elevada para mantenerse con fuerza en el mercado.

La recuperación de cartera en entidades financieras cooperativistas es un problema que debe ser afrontado y COAC CREDIMAS ha presentado problemas en los procedimientos de gestión que manejan para la correcta recuperación de cartera, mismos

problemas que han impedido el desarrollo eficaz de la entidad financiera por la falta de procedimientos adecuados para el cobro y recuperación de haberes vencidos.

COAC CREDIMAS está ubicada en un nivel estándar dentro de zona cooperativista ya que al no tener un control adecuado en la cartera vencida dificulta el crecimiento financiero de la cooperativa.

1.1.2. ANÁLISIS CRÍTICO

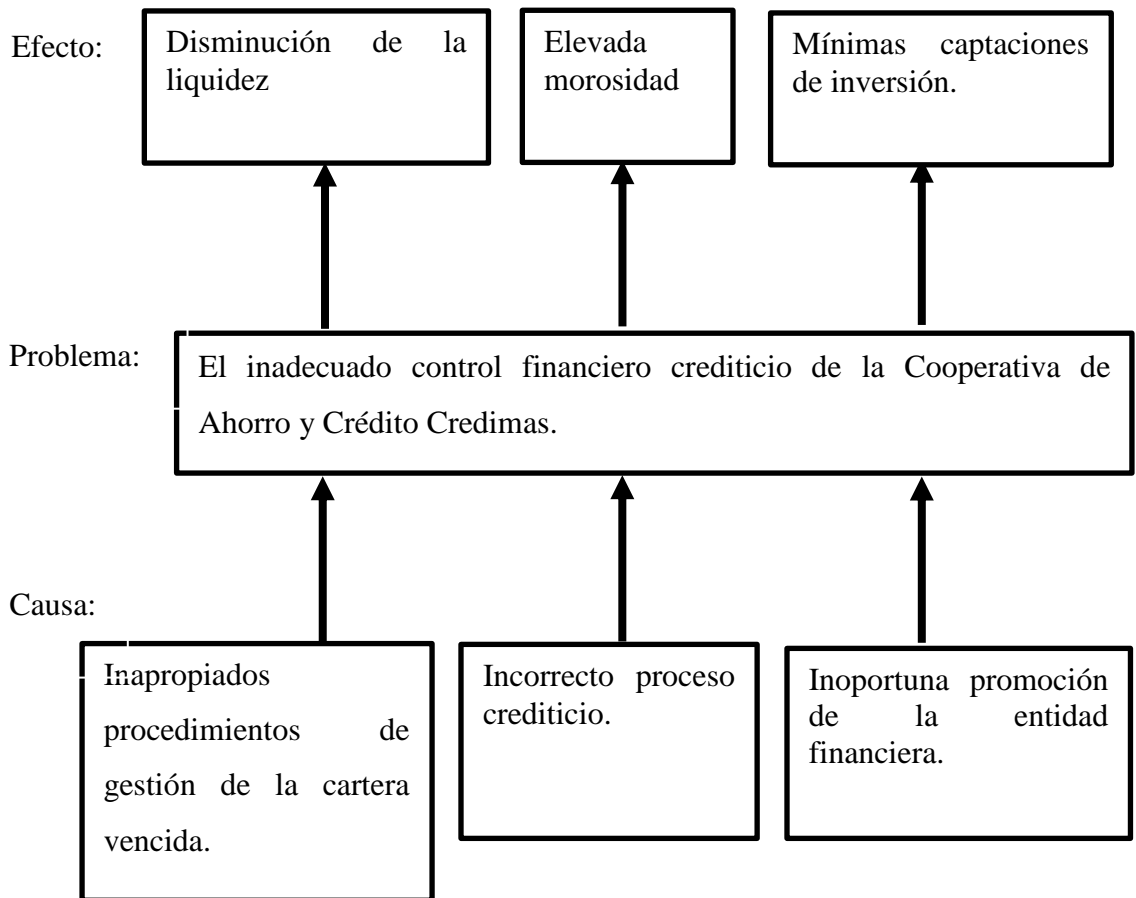


Gráfico 1: Árbol de Problemas

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

1.1.2.1. RELACIÓN CAUSA-EFECTO

Los inadecuados procedimientos de gestión en el control de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Credimas influyen directamente en la liquidez.

Los procedimientos de gestión que se realizan por parte del personal al momento de recuperar cartera no han sido lo suficientemente eficaces y se ha comprometido la liquidez de COAC CREDIMAS, al influenciar directamente en la liquidez la disminución de la misma han provocado la falta de recursos para posteriores operaciones financieras.

El deficiente control para la emisión de créditos en COAC CREDIMAS ha ocasionado índices elevados de morosidad los mismos que ocasionan que la cooperativa tenga problemas para recuperar montos entregados por operaciones crediticias a socios de la cooperativa, aumentando así el nivel de cartera vencida.

Al no contar con procesos para atraer nuevos socios potenciales la cooperativa de ahorro y crédito Credimas posee alta dificultad para conseguir inversión en la entidad motivo por el cual se ven en la necesidad de buscar nuevos métodos de atracción de clientes para que puedan invertir en COAC CREDIMAS.

1.1.3. PROGNOSIS

Por el alto índice de cartera vencida que maneja Credimas, la Cooperativa podría correr el riesgo de incrementar su iliquidez, problema grave que podría conllevar en llamados de atención por parte de entidades de control como la SEPS, mismos problemas que podrían desencadenar la pérdida de réditos financieros, el incumplimiento de metas propuestas y debilitar la imagen de la cooperativa a socios potenciales y alejando inversiones tanto nacional como extranjera para el fortalecimiento de la entidad.

1.1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influyen los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida para la disminución de la liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimas?

1.1.5. DELIMITACIÓN

Campo: Contabilidad y Auditoría.

Área: Gestión Financiera, Contabilidad General.

Aspecto: Procedimientos de gestión para el control de cartera.

Temporal: Del período completo 2016

Espacial: Panamericana Norte Km 7 diagonal Parque Industrial (Anexo 1).

1.2. JUSTIFICACIÓN

En la cooperativa de ahorro y credito CREDIMAS el control sobre la cartera vencida tiene importancia vital ya que contribuye directamente con los ingresos que obtienen para realizar operaciones financieras continuas y poseer liquidez en las actividades a realizar.

El presente análisis de caso nace por la necesidad que la cooperativa tiene por establecer los procedimientos adecuados y pertinentes para ejercer un control eficaz en la cartera vencida ya que al poseer altos índices de cartera vencida CREDIMAS tiene un riesgo alto de iliquidez.

Este análisis de caso es factible principalmente por el compromiso e interés por parte del investigador, pero sobre todo por el apoyo de la cooperativa al facilitar el acceso a la información financiera y contable para la realización del mismo.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y liquidez para implementar un adecuado proceso en la emisión de créditos que facilite su recaudación y sostenibilidad económica.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida para conocer el estado financiero y situacional de la cooperativa.
- Analizar la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIMAS para determinar los fondos disponibles y factores de cumplimiento alcanzados por la cooperativa.
- Proponer políticas y procedimientos que permitan la correcta emisión de créditos y facilite la recuperación de cartera para evitar riesgos crediticios y de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMAS.

CAPÍTULO II

MARCO TEÒRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Los procedimientos de gestión al momento de la recuperación de cartera vencida para obtener un nivel alto de liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas toma un nivel de importancia muy alto y será necesario tomar como soporte investigaciones realizadas y ejecutadas con anterioridad, para lo cual se tomaran datos de distintos análisis, revistas y artículos científicos.

El trabajo de investigación de (Zuñiga, 2012) “Plan de políticas internas de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Tisaleo LTDA” concluye que:

“Los clientes no cuentan con una capacitación previa antes de recibir el dinero el cliente, y cumplir con su obligación, no cuenta con una adecuada formación para utilizar el dinero recibido sin ser gastado en actividades diferentes a lo que ha requerido, consecuencia de no poder cumplir con sus pagos a tiempo, mientras tanto que los clientes internos no realizan una gestión de crédito adecuado. Se concluye que no hubo una capacitación previa a clientes internos y externos, como para cumplir cualquier obligación.

En la Cooperativa no existe un Plan estratégico donde se encuentre claramente definida su Misión, Visión, Valores y Políticas.

Los socios accionistas de la Cooperativa no tienen un seguimiento previo acerca de las actividades que realizan los asesores de crédito, ya que se reúnen cada mes

a informarse de lo sucedido en ese lapso de tiempo.

Los asesores de crédito no cuentan con un programa de capacitación especializada en atención al cliente, que permita gestionar y asesorar de mejor manera la concesión de créditos a los clientes, con la finalidad de evitar o recuperar cartera vencida.

El no disponer de un seguimiento de créditos y trabajar con créditos dirigidos en la Cooperativa, con lleva a que los clientes externos no cumplan sus pagos en el tiempo previsto por la cooperativa.

Se identifica en gran porcentaje que la mala utilización del dinero en actividades que no generan rentabilidad son la consecuencia del incumplimiento de los pagos, cabe mencionar también que la pérdida de la inversión también conllevan a esta consecuencia.

Las tablas de amortización se debe facilitar a los clientes para que estos estén en constante acuerdo al día que le toca su pago, para ello también es considerable hacer una visita personal para entregar la tabla de amortización o para notificar su atraso". (págs. 52-53)

Las entidades financieras al no brindar la capacitación adecuada a sus clientes al momento de emitir créditos, estos clientes no realizan de manera ordenada la administración de los dineros obtenidos, convirtiéndose así en un problema recurrente para la entidad financiera emisora del crédito y provocando así la morosidad en sus clientes.

Las cooperativas de ahorro y crédito al no contar con un departamento especializado para dar seguimiento a sus clientes corren el riesgo elevado de incrementar su cartera vencida debido a la falta de prevención de la morosidad de sus clientes.

Según (Orellana, 2016) en su trabajo de investigación “La cartera y la liquidez del patio de vehículos Autocrédito Sánchez del cantón Ambato” toma en consideración las conclusiones siguientes:

“Se pudo examinar los procedimientos de recuperación de cartera a través del levantamiento de información lo cual permitió conocer la situación actual, por cuyos resultados obtenidos se comprende entonces que no existen políticas de cobro claras, no posee métodos eficientes y organizados con respecto al cobro, de hecho generalmente se ha trabajado según se presente el caso y se han improvisado métodos de cobro que han dado pocos resultados, además los requisitos para otorgar crédito no son los apropiados, pues no se han establecido condiciones de cobro claras y seguras para la empresa.

Así mismo luego de analizar la liquidez, considerando los flujos de efectivo en un periodo de tiempo, se comprobó que el cumplimiento de obligaciones con la empresa está ligado al otorgamiento del crédito, es decir que los clientes no cumplen con los pagos de manera regular, generándose prórrogas demasiado extensas para rubros que no ameritan ese periodo de tiempo, por lo tanto la cartera de morosidad se ha incrementado y la capacidad de liquidez de la empresa ha disminuido, pues no ha logrado ampliar el número de vehículos para la venta de manera apropiada, además los Nivel de Circulante y de Liquidez Inmediata están muy por debajo del porcentaje esperado”. (pág. 74)

La recuperación de cartera vencida por medio de la recolección de información facilitan en gran manera el conocer el estado situacional de la entidad, dicho sea de paso se debe tomar en consideración también identificar los procedimientos de gestión que se realizan para el cobro y recuperación de haberes vencidos por lo cual se deben gestionar los procedimientos para la recuperación de cartera en el momento oportuno.

2.2. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO – TÉCNICA

2.2.1. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

- **SUPERORDINACIÓN CONCEPTUAL**

Organiza y jerarquiza las ideas referentes a las variables de estudio, que han sido extraídas de los antecedentes investigativos y de las fundamentaciones. Es súper-ordinación o supra-ordinación, porque desglosa la información referente al problema de investigación. Las ideas son obtenidas del análisis del texto, siguiendo la técnica de estudio de elaboración e organizadores gráficos de ideas; esto es detectando la idea principal, de segundo y/o tercer orden del texto en cuestión. La información se ordena teniendo en cuenta la relación causa-efecto para la variable independiente; y la relación efecto-efecto para la variable dependiente. La interrelación es solamente para las variables, y no para el contenido de los niveles superiores, no hay ninguna relación horizontal entre los bloques, ni numérica, ni de orden de los niveles superiores.

- **SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL**

El deficiente control en los procedimientos de gestión en la cartera vencida es lo que produce pérdidas económicas e iliquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMAS.

GRÁFICOS DE INCLUSIÓN INTERRELACIONADOS

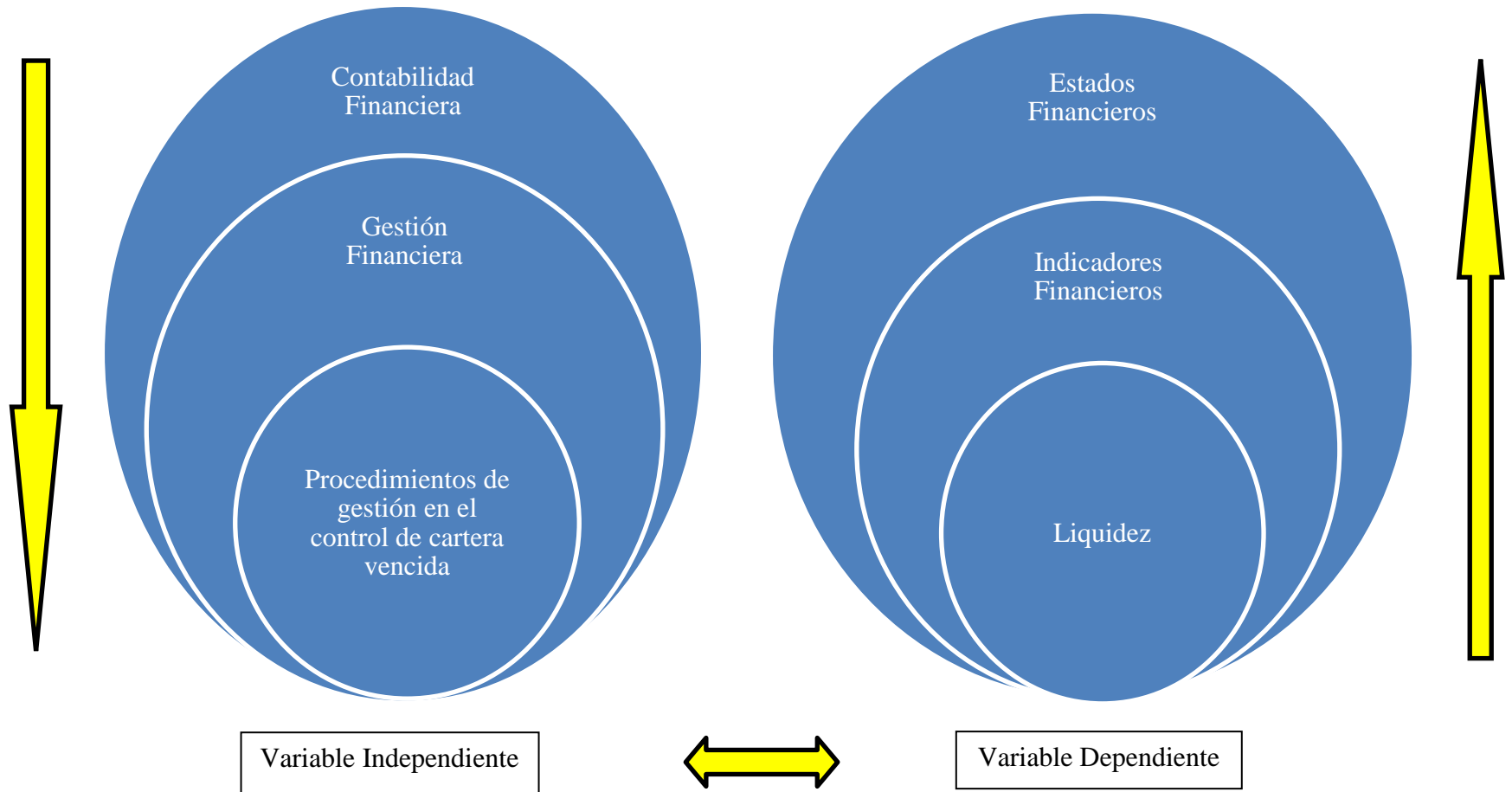


Gráfico 2: Superordinación conceptual

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

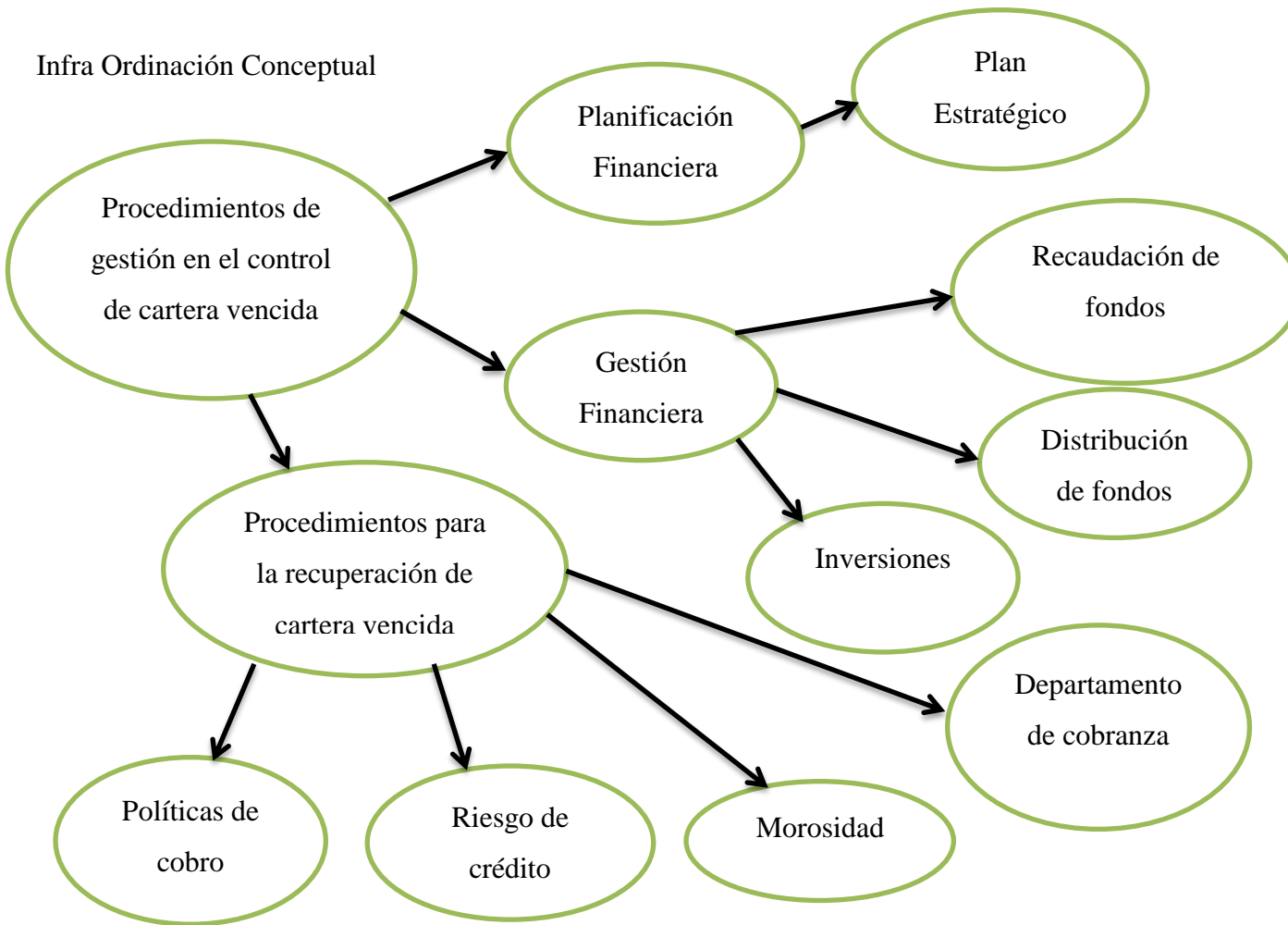


Gráfico 3: Infra Ordinación conceptual Variable Independiente

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Infra Ordinación Conceptual

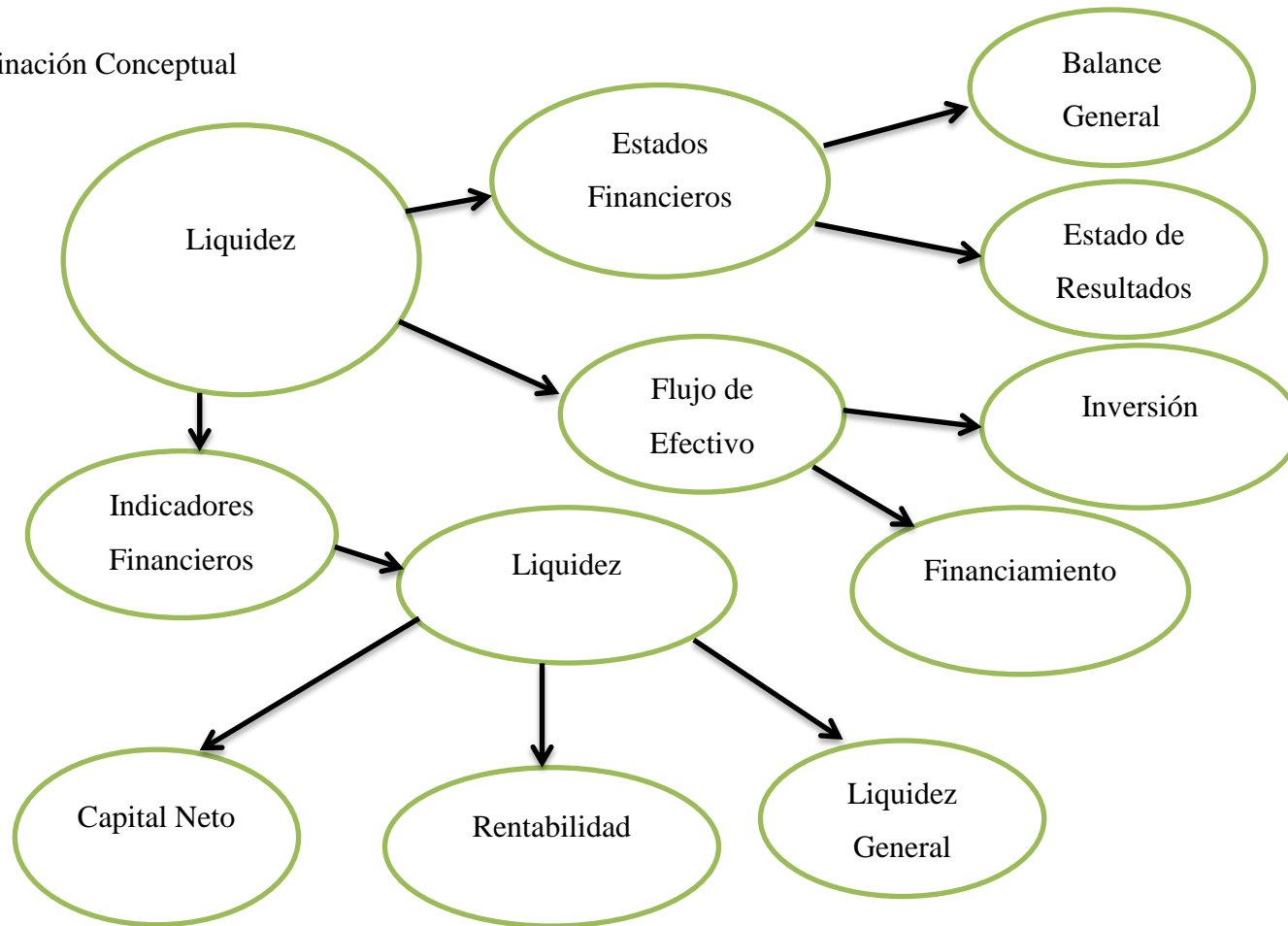


Gráfico 4: Infra Ordinación conceptual Variable Dependiente

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

2.3. VISIÓN DIALÉCTICA DE CONCEPTUALIZACIONES QUE SUSTENTAN LAS VARIABLES DEL PROBLEMA

2.3.1. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE INDEPENDIENTE: PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN EL CONTROL DE CARTERA VENCIDA

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Para (Sánchez Galán, 2008). “En concreto, La planificación financiera, resulta de la combinación de tres periodos temporales:

Un corto plazo hasta los tres años), que tiene en cuenta el aspecto operativo en lo que respecta a la gestión del circulante y de la liquidez y al tipo de endeudamiento en estas condiciones.

Un medio plazo (hasta los cinco años) relacionado con la estructura financiera de la empresa, el proceso de producción o las posibilidades de expansión.

Un largo plazo en el cual se incluyen la función predictiva del entorno y la evolución potencial de las diferentes variables que van a afectar a la empresa”. (págs. 107-108)

De acuerdo con (León, Escobar, & Gutierrez, 2007) “Tres son, las características básicas que se destacan en el presupuesto como instrumento de planificación financiera:

- Se trata de un documento forzosamente referido a uno concreto y normalmente de corto plazo.
- Su contenido principal es el conjunto de gastos que es preciso para realizar las actividades propias de la empresa o entidad que lo realiza.

- Contiene así mismo los instrumentos de financiación de dichos gastos”. (pág. 465)

Para analizar la planificación financiera dentro de una organización será necesario tomar en consideración el enfoque hacia donde van encaminados los procesos que se realizan en la entidad, motivo por el cual será necesario tomar en consideración los objetivos y metas propuestos y examinarlos de acuerdo a los periodos de participación: corto, mediano, largo plazo, de acuerdo a la necesidad del planteamiento inicial.

La planificación financiera será de vital importancia ya que permitirá a la cooperativa de ahorro y crédito Credimas sustentar la validez de sus transacciones y operaciones a corto plazo para determinar el proceso con el que se están cumpliendo sus objetivos financieros y cooperativistas.

GESTIÓN FINANCIERA

En cuanto refieren (Loring, Galán, & Montero, 2004) “El capital procede del ahorro de las familias, de las empresas y del estado.

Hay familias que tienen ingresos superiores a lo que necesitan para vivir: gracias a ello pueden acumular un excedente de ahorro en metálico.

Hay empresas que tienen ingresos ordinarios superiores a sus gastos ordinarios: ello genera un beneficio y produce un excedente de tesorería.

El propio estado puede tener, al menos durante periodos parciales del ejercicio fiscal, un superávit de la recaudación fiscal sobre el gasto público: ello genera un excedente de liquidez en el tesoro público”. (pág. 18)

Según (Pérez & Veiga, 2015) “la gestión financiera exige una colaboración eficaz entre todas las funciones, lo que requiere compartir los objetivos, los planteamientos y los problemas. Para que haya unidad en la acción se precisa una cierta homogeneidad en el propósito, las prioridades y las soluciones.

En esta colaboración, a la que el financiero a de aportar convicciones propias para evitar ser arrastrado por las urgencias de la actividad y la coyuntura de los mercados, se han de consensuar políticas y criterios de gestión, considerando todos los aspectos de las mismas y no solo una perspectiva parcial, bien sea la financiera o la de otra función”. (pág. 61)

La gestión financiera en COAC CREDIMAS forma parte importante en su composición debido a que se trataría de la correcta administración de los fondos y recursos con lo que cuenta la cooperativa, estos recursos disponibles son los que deben llevar a Credimas a la consecución de sus metas y objetivos ,por tanto al analizar lo referente a la disponibilidad económica que dispone la cooperativa, se deben tomar en consideración la perspectiva financiera y de gestión que se realiza en la administración de los recursos con los que dispone la cooperativa.

RECAUDACIÓN DE FONDOS

La recaudación de fondos en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas de la ciudad de Ambato es un proceso encaminado a la gestión que se viene realizando para la administración correcta de dinero que se dispone para la realización de operaciones financieras cooperativistas.

Al hablar de recaudación de fondos nos referimos a un proceso de gestión financiera el cual se lo debe realizar de manera eficaz y oportuna para contar con dinero a la vista para la realización de las actividades normales de una cooperativa de ahorro y crédito.

Para referirnos exitosamente a la recaudación de fondos de la cooperativa deberemos orientarnos a realizar un proceso de seguimiento eficaz a la gestión realizada y política internas que se manejan en el proceso de recaudar el dinero que se debe obtener por las transacciones que realicen dentro y fuera del país, será referido el evaluar a los involucrados con los procesos que se manejan y corroborar que dichos procesos se realicen de manera correcta para que la recaudación en Credimas sea funcional, practica y oportuna.

DISTRIBUCIÓN DE FONDOS

En el proceso de distribución de fondos en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas de Ambato se debe considerar que al realizar una segmentación para dividir los fondos disponibles tomaremos en cuenta varios aspectos; entre estos:

Departamento Administrativo: Que será el sector orientado a distribuir de manera correcta los recursos que se obtienen para con el personal en cuanto al trabajo se refiera.

Departamento Financiero: Sera el encargado de administrar y distribuir los recursos asignados de manera correcta para realizar las operaciones financieras que la entidad esta habitual a realizar.

La distribución será siempre tema de debate dentro de una economía activa ya que existen aspectos importantes como el social, económico, cultural, o la situación que atraviese la economía del país para poder tomar decisiones correctas en la distribución del mismo, por lo tanto para realizar de una manera correcta la repartición de fondos se deben realizar estudios de mercado para evaluar la situación de la entidad y dirigir los fondos disponibles hacia el o los sectores que lo ameriten tomando como referencia el cumplimiento de los objetivos y metas propuesta por parte de la cooperativa para así no perjudicar sus intereses.

INVERSIONES

Según (Rodés Bach, 2014) “De forma generica, invertir significa colocar un capital en una operación determinada con la idea de recuperarla mas adelante junto con una cierta rentabilidad. Asi, por ejemplo podemos afirmar que hemos invertido dinero en bolsa, comprado un terreno edificable o adquirido una colección de pintura abstracta como inversion. Estas operaciones tienen en comun dos aspectos que definen su carácter especulativo:

- Pretencion de alcanzar una rentabilidad
- Asuncion de un riesgo”. (pág. 72)

Para (Fernández, 2007) “Se puede decir que un proyecto de inversión es una propuesta que surge como resultado de estudios que la sustentan y que está conformada por un conjunto determinado de acciones con el fin de lograr ciertos objetivos.

El propósito del proyecto de inversión es poder generar ganancias o beneficios adicionales a los inversionistas que lo promueven y, como resultado de este, también se verán beneficiados los grupos o poblaciones a quienes va dirigido.

Un proyecto puede ser de carácter privado o de carácter público”. (pág. 15)

La inversión que se realiza en un ente financiero tiene como objetivo principal el recuperar a corto plazo el capital invertido al inicio de la transacción financiera, por lo tanto si tratamos este punto en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas tomaremos como referencia el manejo financiero que se realiza en la cooperativa.

El proceso de invertir los fondos con los que cuenta la entidad será una forma de realizar operaciones en el mercado ya sean a corto, mediano o largo plazo dependiendo del trámite del mismo, una inversión se la realiza esperando obtener resultados favorables para quienes participan en ella mejorando así sus opciones de conseguir resultados eficaces.

CRÉDITO

Para (Brachfield, 2009) “La posibilidad de obtener dinero, bienes y servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha en el futuro.

Por consiguiente el crédito comercial o inter empresarial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro”. (pág. 20)

Si nos referimos a una entidad financiera sabemos de ante mano que se tomara vital importancia al hablar de la palabra “Crédito” esto debido a que el proceso de concesión

de créditos a socios es una actividad muy frecuente en lo que refiere al ámbito cooperativista.

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

Como señala (Brachfield, 2009) “Aquellos tiempos en los que la palabra era suficiente para garantizar en buen fin de las operaciones comerciales y en los que los malos pagadores eran señalados con el dedo y marginados de la actividad mercantil han pasado a la historia.

La moralidad en el mundo de los negocios no sanciona las malas prácticas de pago y hoy en día el retrasar intencionalmente los pagos a los proveedores se considera muchas veces como equivalente a una buena gestión empresarial.

En la actualidad se han extendido universalmente unos nefastos hábitos de pago que suponen un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios.

Indudablemente la morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente”. (págs. 103-104)

Para realizar este proceso se deben considerar los diversos síntomas que presenta el mercado dependiendo del sector y hasta la actividad económica que realice el responsable de cubrir los montos adeudados antes de caer en cartera vencida.

Se considera una cartera de clientes de crédito en cartera vencida cuando el deudor supera la cartera de días de atraso considerando la cartera vencida al atravesar los treinta días de vencimiento de la cuota.

RIESGO DE COBRO

(Acuerdo de capital de Basilea)

Para (Elizondo, 2012) “El acuerdo de Basilea ha sido utilizado ampliamente desde 1988 para capitalización por riesgo de crédito. Su objetivo primordial fue

determinar el capital necesario para hacer frente al riesgo de crédito asumido por los activos tanto dentro de balance como fuera de balance del banco. Este mecanismo se hizo operativo al asignar ponderaciones según la calidad crediticia de las contrapartes y definir un activo ponderado por riesgo al cual se requiere un determinado porcentaje de capital mínimo”. (pág. 245)

PRÉSTAMO

Como lo refiere (García Prado, 2015) “ Se trata de un contrato mediante el cual una entidad presta a la empresa una determinada cantidad de dinero, de acuerdo a una serie de estipulaciones acordadas, existiendo el compromiso por parte de la empresa de devolver tanto el dinero recibido en préstamo como los intereses acordados contractualmente.

El préstamo requiere de un estudio previo por parte de la entidad financiera en orden a determinar la solvencia de la empresa a la hora de devolver el mismo, normalmente basados en sistemas de “scoring”, en los que se valora la viabilidad de la operación de acuerdo a una serie de criterios.

Pueden clasificarse en función de su plazo en “a corto plazo”, cuando han de ser devueltos en un plazo inferior o igual a un año y en “a largo plazo”, cuando superan el año como periodo de devolución del capital inicialmente concedido, pero si corresponderá proceder a la devolución de intereses, que se seguirán devengando”. (pág. 36)

CRÉDITO

Para (García Prado, 2015) “Mediante esta figura, denominada póliza de crédito, una entidad financiera pone a disposición de una empresa cierta cuantía económica, y durante un periodo de tiempo igualmente determinado, de la cual podrá disponer de acuerdo a sus requerimientos financieros. La empresa habrá de abonar un interés pactado por el importe que haya sido dispuesto y, de otro lado, una comisión de disponibilidad, la cual se determina en función del saldo medio no dispuesto, se abona por la parte del crédito que haya sido contratado y o utilizado.es un instrumento adecuado y de eso

generalizado por parte de las empresas, para gestionar adecuadamente la tesorería de la empresa, siendo lo más interesante para la empresa que la póliza de crédito no sea contratada a un plazo muy corto de tiempo, ya que las comisiones de apertura supondrían un encarecimiento del coste financiero de la misma”. (pág. 36)

MOROSIDAD

Como menciona (Westley, Glenn D; Branch, Brian, 2000) “El control de la morosidad de los prestamos es una de las tareas más críticas que afronta una institución financiera para asegurar su supervivencia a largo plazo.

La rentabilidad, es decir, la obtención de ganancias para aumentar el capital de la institución, es también una de las claves para desarrollar una intermediación financiera sana y capaz de crecer sostenidamente”. (pág. 71)

Evaluar la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas forma parte fundamental dentro de la institución y al ser un problema muy común dentro de nuestro ámbito se vuelve cada vez un factor preponderante para ser analizado y tratado.

Dependiendo de los índices de morosidad que poseen las entidades de índole financiero se puede establecer un margen potencial de rendimientos financieros y en COAC CREDIMAS el control de la morosidad de sus clientes toma vital importancia en lo que concierne a la actividad económica a la que se debe la cooperativa.

2.3.2. MARCO CONCEPTUAL VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ

ANÁLISIS FINANCIERO

Como lo refiere (Valls Pinós, 1999) “El análisis financiero tiene como objetivo la comparación sistemática entre masas patrimoniales del activo (representativas 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.

Esta definición contiene las siguientes facetas características del análisis financiero:

1. La información de base ha de hallarse revisada y matizada para que el análisis no pierda significado. En otro caso las conclusiones podrían resultar sesgadas e incluso erróneas.
2. Se asienta en comparaciones sistemáticas. Es importante fijar a priori las relaciones y cifras a analizar, que deben ser constantes en su cálculo y definidas en cuanto a la información que utilicen. Tanto unos como otras han de ser bien conocidas por los usuarios.
3. Las comparaciones pueden ser establecidas:
 - Entre masas patrimoniales integrantes del activo o entre las que componen el pasivo, de manera que se ponga de manifiesto la importancia relativa de cada una de ellas sobre el total correspondiente. Por ejemplo, resulta esclarecedor saber que, en una sociedad la financiación bancaria a corto plazo representa el 60 % del pasivo, o que los fondos propios solo alcanzan el 15 % de este.
 - Entre masas patrimoniales homogéneas de distinto signo, lo que permite conocer la situación de la empresa respecto del equilibrio financiero. Es importante darse cuenta, por ejemplo, de que los compromisos de pago a corto plazo superan significativamente las expectativas de ingresos en ese periodo.

- Inter temporales, lo que permite comparar la evolución de las masas patrimoniales y su situación respecto al equilibrio financiero, no solo en base a datos históricos sino incluso en base a proyecciones, facilitando la solución por anticipado de los problemas que pueden presentar en orden financiero la aplicación de estrategias empresariales concretas.
4. El fin del análisis es el conocimiento de la situación de la empresa desde el doble aspecto de:

- Estabilidad financiera. La coherencia entre empleo de fondos y captación de recursos evita tener que optar por soluciones de alto coste, que a menudo comprometen los beneficios de la compañía, o tener que hacer frente a situaciones aún más duras, que pueden llegar a comprometer seriamente su futuro.
- Desarrollo equilibrado, que permita dotar a la compañía de una estructura financiera adecuada al medio y largo plazo, con los menores costes posibles, entroncando con el análisis patrimonial (aprovechamiento óptimo de recursos) y el económico (consecución del mayor beneficio posible).
Esta faceta del análisis, por tanto, está íntimamente ligada al concepto de rentabilidad del negocio en el futuro, y en consecuencia, con el análisis económico.

5. Todo ello, destinado a su utilización en toma de decisiones.

El diseño del análisis financiero, como cualquier otra información sistemática obtenida en la empresa, debe ser útil en la toma de decisiones. En este caso las decisiones no se limitaran al área estrictamente financiera: decisiones de gerencia tan trascendentales como la elección de

estrategias a largo plazo, o la renuncia a planes de expansión, deben tener un sólido apoyo en el análisis financiero”. (págs. 92-93)

ESTADOS FINANCIEROS

Para (Tanaka Nakasone, 2005) “Los estados Financieros tiene como fin último estandarizar la información económico-financiera de empresa de manera tal que cualquier persona con conocimiento de contabilidad pueda comprender la información que en ellos se ve reflejada.

Los Estados Financieros permiten obtener información para la toma de decisiones no solo relacionada con aspectos históricos (control) sino también con aspectos futuros (planificación).

Analizando los Estados Financieros uno obtiene información referente a:

- Las inversiones realizadas por la empresa (tanto a corto como a largo plazo);
- Sus obligaciones y el mono financiado por los accionistas;
- El flujo de dinero que se da en la empresa; y
- El nivel de liquidez, rentabilidad y la magnitud del autofinanciamiento de la empresa”. (págs. 101-102)

ESTADO DE RESULTADOS – BALANCE GENERAL

Según (Tanaka Nakasone, 2005) “El balance general muestra la situación financiera de la empresa. Incluye todos los movimientos susceptibles de ser registrados contablemente, desde la fecha de constitución de la empresa hasta la fecha de su formulación.

En el lado derecho se muestra las inversiones realizadas por la empresa, a las que denomina “Activo”, y que está dividida en: “Activo Corriente” (Inversiones que

razonablemente se espera sean o puedan ser convertidas en efectivo o consumidas durante el ciclo normal del negocio, que es generalmente de un año), y “Activo no Corriente” (Inversiones a largo plazo).

En el lado izquierdo se muestra la estructura de financiamiento de la empresa.

El financiamiento obtenido de terceros (bancos, proveedores, etc.) se denomina “Pasivo”, el cual muestra las obligaciones de la empresa. El pasivo está dividido en “Pasivo Corriente” (Deudas que se vencen en un lapso de hasta un año) y “Pasivo no Corriente” (Obligaciones que se vencen en un plazo mayor a un año)”. (pág. 103)

FLUJO DE EFECTIVO

Según (Sánchez Estella, 2011) “La importancia que tiene que los estados financieros muestren los flujos de tesorería radica en que el beneficio, o rentabilidad, mostrado por la cuenta de pérdidas y ganancias, es un buen indicador a largo plazo del valor de la empresa para sus propietarios. Por el contrario, la liquidez condiciona, en el corto plazo, la solvencia y la supervivencia de la misma. En definitiva, si la empresa comienza a tener dificultades económicas derivadas de las operaciones de explotación, la tesorería avisa mucho antes que el resultado.

Salvo casos poco frecuentes, el resultado no es un buen indicador de la solvencia a corto plazo, ya que los flujos de tesorería no siguen el mismo patrón de comportamiento que aquel, debido a que el primero se elabora bajo el criterio de devengo y el segundo con el de caja. Además, hay que tener presente que la tesorería es, en general, menos manipulable que el resultado.

En definitiva, tenemos que ser conscientes de que las deudas no se pagan con beneficios, sino con dinero. Es tan importante el flujo de efectivo que los modelos de valoración de empresas suelen utilizar el cash-flow de las operaciones de explotación como un indicador base para establecer la misma”. (pág. 42)

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Liquidez

Según (Briseño Ramírez, 2006) “Una de las razones por las que fracasa un negocio antes de la falta de rentabilidad, es la falta de liquidez.

Tener liquidez es sinónimo de seguridad de poder cumplir con las obligaciones y responsabilidades con los proveedores y acreedores”. (pág. 50)

Capital neto

Como menciona (Briseño Ramírez, 2006) “Para medir la liquidez total de una empresa es importante conocer el capital neto de trabajo. Éste es un indicador que sirve para saber cuánto dinero habría en caso de liquidar el pasivo circulante”. (pág. 52)

La fórmula es la siguiente:

$$\text{Capital neto de trabajo} = \text{Activo Circulante} - \text{Pasivo a corto plazo}$$

Prueba ácida

Para (Laurence J., 2003) “La razón rápida (prueba del ácido) es similar a la razón del circulante, excepto que excluye el inventario, el cual es, por lo general, el activo circulante menos líquido”. (pág. 49)

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Circulantes}}$$

Rentabilidad

Margen neto

Según (Briseño Ramírez, 2006) “Así como la utilidad no es suficiente para determinar si un negocio es rentable, tampoco el nivel de ventas lo es por si solo, ya que una empresa puede vender mucho y aun así tener pérdidas por el mal manejo de costos o por la falta de liquidez.

Unos indicadores que me dan información valiosa para determinar si mis ventas están generando utilidad son: margen bruto, margen de operación y margen neto.

La fórmula para obtenerlos es muy sencilla, simplemente se divide la utilidad neta o la utilidad de operación o la utilidad bruta entre las ventas y se multiplica por 100". (pág. 10)

2.4. HIPÓTESIS

Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida influyen en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimas.

2.5. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPÓTESIS

- **Variable independiente:** Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida
- **Variable dependiente:** Liquidez
- **Unidad de observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMÁS
- **Términos de relación:** influyen en la, de la

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La presente investigación es cuantitativa, debido a que los objetivos de la investigación y el proceso a seguir son conocidos tanto por el investigador como por la población; también porque la investigación no se considera como un proceso estático, sino una acción.

La investigación cuantitativa será medida y analizada por indicadores a través de datos estadísticos, ya que se utilizarán prioritariamente técnicas cuantitativas, busca las causas y la explicación de los hechos que realiza, controlada por una medición adecuada, que permita la correcta orientación a la comprobación de la hipótesis.

De acuerdo a (Galeano M., 2004) “Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación y la predicción de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud, de la medición de dimensiones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable”. (pág. 24)

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Según (Zapata, 2005) ”En ciertos proyectos de investigación es necesario tener

una guía de trabajo de campo; para su elaboración se pueden emprender los siguientes pasos, que a la vez permiten contar con la estrategia aplicable al trabajo de campo con metodología cuantitativa:

- Estudio previo a sondeo.
- Diseño de la muestra.
- Preparación de los materiales de recolección de datos.
- Equipo de trabajo necesario: grabadoras, cámaras fotográficas, filmadoras.
- Selección y entrenamiento de personal.
- Revisión de las etapas anteriores y prueba experimental piloto.
- Recolección de datos, ya sea primarios o secundarios.
- Análisis de los datos, conclusiones y generalizaciones.
- Elaboración del informe del trabajo de campo.
- Estimación del personal necesario y costos.
- Aspectos administrativos: aquí se deben ubicar los aspectos administrativos del proyecto que son importantes para obtener financiación total o parcial del proyecto”. (pág. 187)

Para la realización de éste trabajo se utilizará la modalidad de la investigación de campo la que se realiza en el lugar de los hechos, denominado Cooperativa de ahorro y crédito CREDIMÁS, en la que se obtendrá la información necesaria para empezar con el cumplimiento de los objetivos, Para la recolección de los datos se realizará una encuesta dirigida a los empleados y directivos de la Cooperativa, los mismos que podrán dar su aporte mediante el planteamiento del cuestionario.

3.2.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA-DOCUMENTAL

Se ha considerado este tipo de investigación porque a través de las diferentes opciones a consultar se puede conocer, sustentar y establecer el marco teórico y ser de ayuda y soporte para el desarrollo y elaboración del presente trabajo.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. INVESTIGACIÓN EXPLORATORIA

Esta investigación es exploratoria porque busca formular cambios a favor de la empresa en concordancia con la normativa financiera vigente que servirán a futuro como precedente para tomar los correctivos necesarios.

Para lo cual será necesario mantener contacto con el departamento financiero de la cooperativa para poder indagar y llegar a conclusiones adecuadas sobre el tema en mención.

3.3.2. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

Como describe (Tamayo y Tamayo, 2004) “La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

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

1. Descripción del problema.
2. Definición y formulación de hipótesis.
3. Supuestos en que se basan la hipótesis.
4. Marco teórico.
5. Selección de técnicas de recolección de datos.
 - Población.
 - Muestra.
6. Categorías de datos, a fin de facilitar relaciones.
7. Verificación de validez de instrumentos.
8. Descripción, análisis e interpretación de datos”. (pág. 46)

La Investigación descriptiva, también conocida como la investigación estadística, nos ayuda a describir datos a través del método de recolección de datos aplicado que permitirá el posterior análisis de resultados obtenidos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. POBLACIÓN

La presente investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMÁS cuya población a tomarse en consideración son los directivos y empleados administrativos, los mismos que por verse involucrados en los procedimientos administrativos, contables y financieros de la Cooperativa, son parte importante del constante desarrollo y mejoramiento de la institución.

Tabla 1: Población

N °	Unidades de Observación	Población
1	Empleados de la cooperativa Credimas	22
2	Directorio de la cooperativa Credimas	8
Total		30

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

3.4.2. MUESTRA

Para el desarrollo de esta investigación no fue necesario determinar un muestreo puesto que el investigador disponía de los recursos necesarios para trabajar con todos los elementos de la población.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

“La operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación (marco teórico) a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información”. Luis Herrera y otros (2004- 108)

A continuación presente la operacionalización de las variables de este trabajo de investigación:

3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Tabla 2: Operacionalización Variable Independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida.				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida, son los pasos que se siguen para la correcta administración de procedimientos de control en la emisión de créditos y su posterior revisión de cuentas por cobrar a clientes por pagos atrasados.	Procedimientos de control	Gestión de cobro	¿Se realiza el seguimiento y control adecuado post crédito a los clientes para verificar los pagos?	Encuesta con cuestionario a los empleados y directivos de la Cooperativa ANEXO 2
		Presupuesto de recuperación de cartera vencida		
	Emisión de créditos	Políticas para la colocación de créditos	¿Se cumplen los procedimientos básicos para la emisión de créditos?	
		Tipos de Crédito		

3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Tabla 3: Operacionalización Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE: Liquidez				
CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN
Liquidez: Es la capacidad con la que cuenta la entidad para convertir sus cuentas por cobrar en efectivo para realizar actividades de inversión y la capacidad de cumplir las obligaciones financieras a corto plazo.	Flujo de efectivo	Liquidez	¿La cooperativa ha cumplido las metas financieras propuestas para el 2016?	Encuesta con cuestionario a los empleados y directivos de la Cooperativa ANEXO 2
		Efectivo		
	Inversión	Cartera de clientes	¿Se ha incrementado la cartera de socios que invierten en la cooperativa durante el periodo 2016?	

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recolección de datos e información será un proceso que se desarrollara con el apoyo fundamental de socios y empleados de la cooperativa.

3.6.1. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

¿Sobre Qué?

Los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida y la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito “Credimas”

¿Para qué?

Para conocer los procedimientos de gestión que se realizan en la recuperación de cartera vencida y evaluar la liquidez con la que cuenta la cooperativa de ahorro y crédito “Credimas”

¿A quiénes?

Para el desarrollo de esta investigación se va a realizar una observación a los directivos y empleados administrativos, revisando estados financieros de la Cooperativa, flujos de efectivo niveles de liquidez y la gestión que se realiza para la recuperación de cartera vencida, la responsabilidad recae sobre el Gerente y contador de la empresa como responsables de la información entregada.

¿Quién?

Investigador: Pablo David Argotti Naranjo

¿Cómo?

En la presente investigación se va a utilizar para obtener la información requerida los balances proporcionados por la empresa en conjunto con las encuestas presentadas en la sección de anexos.

¿Cuándo?

En las fechas establecidas para la observación.

¿Con qué?

Con recursos propios y con la apertura por parte de directivos de la cooperativa

Selección de recursos de apoyo. La realizará el investigador, el material de apoyo constará de un computador y materiales de oficina.

¿Dónde?

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimás en la ciudad de Ambato.

Entrevista Realizada a los directivos y empleados de Cooperativa de Ahorro y crédito Credimas. (Ver Anexo 2)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de los resultados Estadísticos: Estadísticamente se utiliza representaciones gráficas que permitan explicar los resultados obtenidos en la encuesta para medir las variables del tema de investigación.

Interpretación de los resultados: Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación de hipótesis: El presente estudio utilizará el método de distribución χ^2 para el desarrollo de la investigación y comprobación de la hipótesis.

La distribución χ^2 tiene muchas explicaciones en inferencia estadística. La más conocida es la de la denominada prueba χ^2 utilizada como prueba de independencia y como prueba de bondad de ajuste y en la estimación de varianzas.

Este método nos dará la relación de las variables que intervienen en la fórmula.

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Se tomó en consideración los objetivos específicos planteados en la presente investigación, para la determinación de las conclusiones y recomendaciones, constituyéndose en base de información para los mismos.

A más de las conclusiones y recomendaciones derivadas de los objetivos específicos, si pueden establecerse más conclusiones y recomendaciones propias de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRINCIPALES RESULTADOS

Para el desarrollo e interpretación de resultados se tomaran en consideración tanto la variable independiente, “los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida” y la respectiva variable dependiente, “liquidez” con el propósito de despejar resultados en la hipótesis, motivo por el cual se realizaron encuestas y la aplicación de indicadores financieros con respecto a la liquidez para obtener resultados.

4.1.1. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Según (Namakforoosh, Mohammad Naghi, 2005, pág. 420) “El investigador debe revisar antecedentes de los datos y parámetros importantes para la toma de decisiones. Estos parámetros de decisiones serán aquellos en los que el responsable de emitir decisiones puede evaluar el resultado obtenido, y con base a lo obtenido interpretar su análisis de resultados”.

Además el investigador revisara la recopilación de datos con el afán de evaluar su significancia estadística. El nivel estadístico es también el nivel de confianza que se tiene de los datos recopilados.

Para realizar el análisis e interpretación de resultados se procedió a recolectar datos, de los cuales se tomará en cuenta los resultados obtenidos mediante la tabulación de las preguntas realizadas en encuestas.

Encuesta dirigida a los empleados y directivos de las Cooperativa de Ahorro y Crédito Credimas.

4.1.2. RESULTADOS

ENCUESTA

1. ¿Se realizan procedimientos de gestión para controlar la cartera vencida?

Tabla 4: Procedimientos de gestión en cartera vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	18	60	60
NO	12	40	100
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

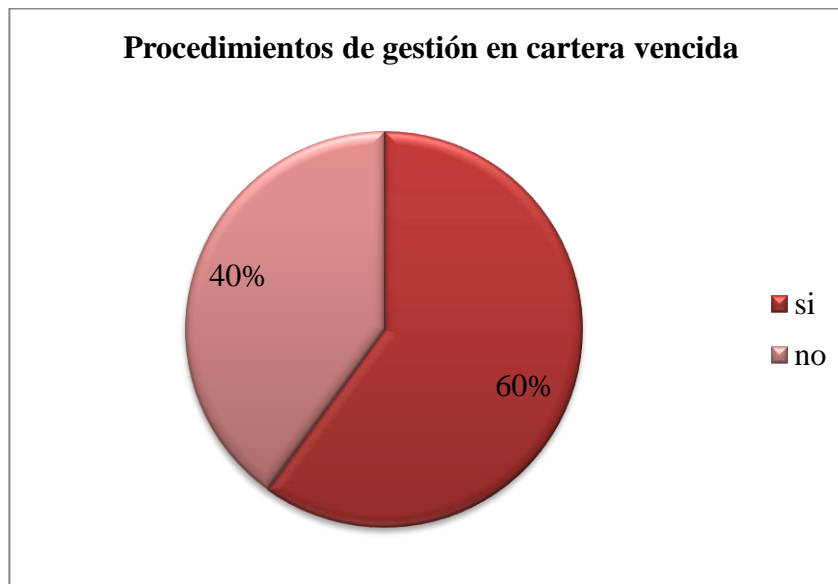


Gráfico 5: Procedimientos de gestión en cartera vencida

Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Corroborando la información se obtiene que el 60 % confirmo que si se realizan procedimientos de gestión para la recuperación de cartera vencida, mientras que el 40% manifestó que no se realizan dichos procedimientos.

Interpretación:

Los procedimientos de gestión son de vital importancia para mantener un eficiente control de cartera vencida ya que es el mecanismo que permite el correcto funcionamiento financiero.

2. ¿Sabe que son procedimientos de gestión?

Tabla 5: Procedimientos de gestión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	9	30	30
NO	21	70	100
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

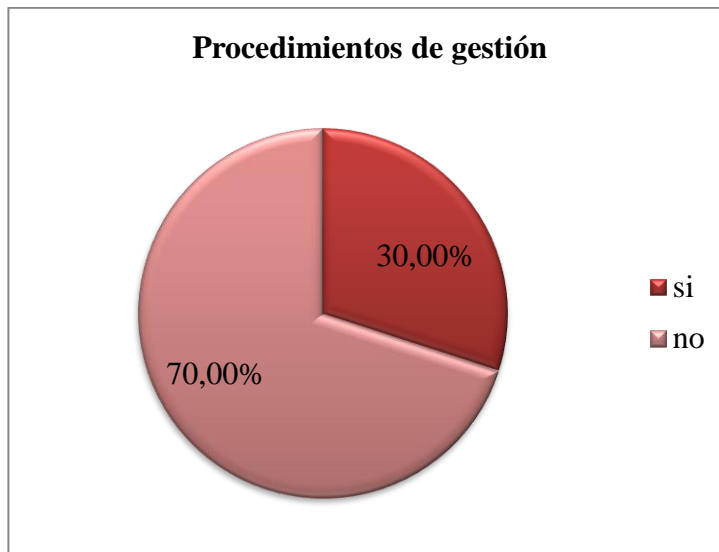


Gráfico 6: Procedimientos de gestión

Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

De acuerdo a lo observado en el grafico se deduce que el 30 % confirmo conocer que son procedimientos de gestión, mientras que el 70% manifestó desconocer del mismo.

Interpretación:

El desconocimiento de los procedimientos de gestión que se deberían seguir en un proceso crediticio conlleva un riesgo importante ya que influye en gran manera para realizar actividades de control.

3. ¿La cooperativa maneja un manual de procedimientos para otorgar créditos?

Tabla 6: Manejo de un manual de procedimientos para otorgar créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	10	33,33	33,33
NO	20	66,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

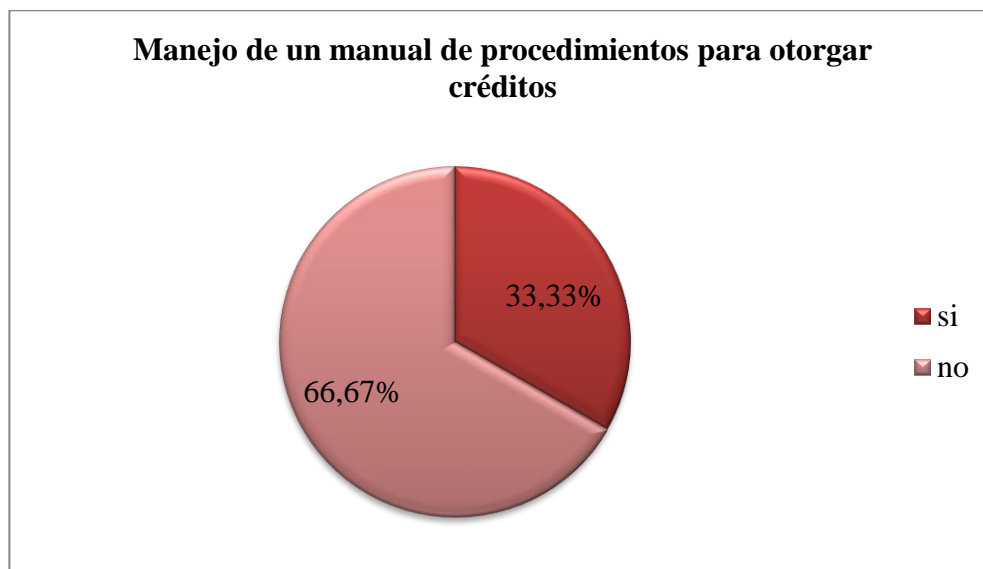


Gráfico 7: Manejo de un manual de procedimientos para otorgar créditos

Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Dados los datos se deduce que el 33,33% que COAC Credimas dispone de un manual de procedimientos para otorgar créditos, mientras que el 66,67% manifestó desconocer del mismo.

Interpretación:

Disponer de un manual o instructivo que permita el llevar a cabo el proceso de otorgamiento de créditos es una herramienta adecuada para una entidad financiera.

4. ¿Se capacita oportunamente para el desempeño de funciones financieras?

Tabla 7: Capacitación para el desempeño de funciones financieras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	6	20,00	20,00
NO	8	26,67	46,67
A VECES	16	53,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

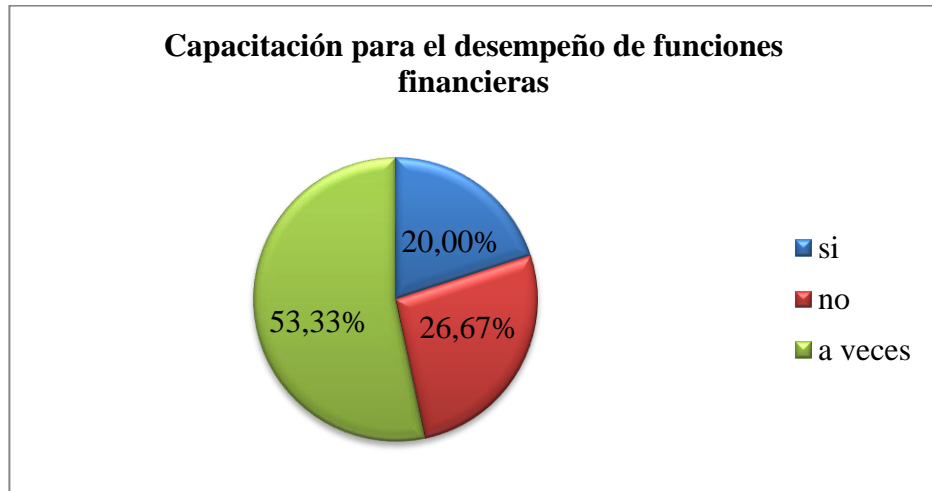


Gráfico 8: Capacitación para el desempeño de funciones financieras

Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Como resultado de esta pregunta se resume que el 20 % de los encuestados si se capacita para el desempeño de su función, el 26,67 % no se capacita, y el 53,33 % lo hace a veces.

Interpretación:

La capacitación por parte del personal es un factor importante para el correcto desempeño de las funciones financieras dentro de la cooperativa.

5. ¿Se aplican procedimientos de gestión en el departamento financiero para la emisión y control de créditos de la cooperativa?

Tabla 8: Procedimientos de gestión en el departamento financiero

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	15	50,00	50,00
NO	5	16,67	66,67
TAL VEZ	10	33,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

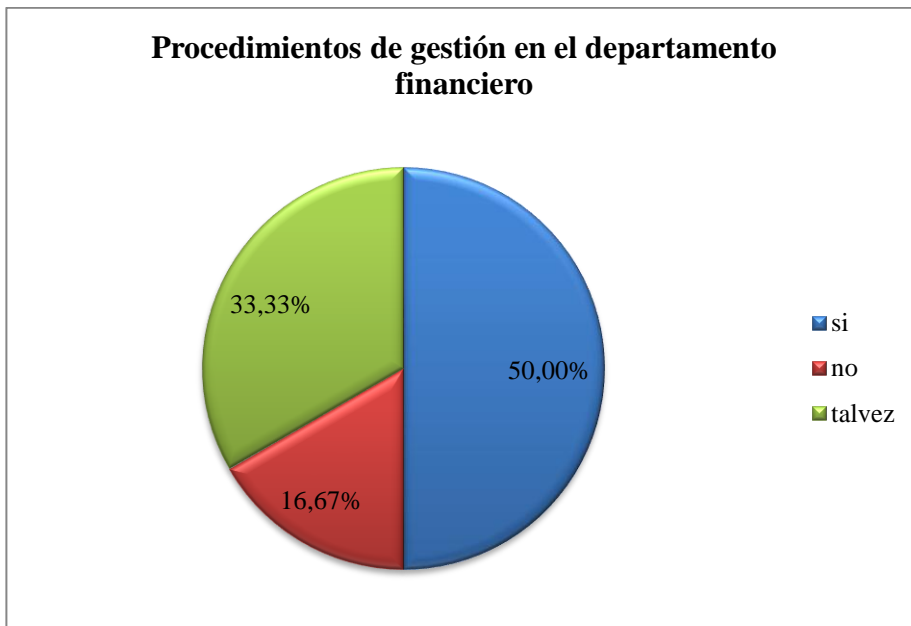


Gráfico 9: Procedimientos de gestión en el departamento financiero

Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Con los datos obtenidos puedo detallar que el 50 % afirman que si aplican procedimientos de gestión en el departamento financiero de la cooperativa, el 16,67 % lo niega, y el 33,33 % manifiestan que tal vez se apliquen dichos procedimientos.

Interpretación:

Se debe manejar con rigurosidad los procedimientos de gestión en la colocación y verificación de créditos en el departamento financiero de la cooperativa para evitar índices de morosidad y otros conflictos financieros.

6. ¿Se evalúa el control de cartera vencida de manera continua?

Tabla 9: Control de cartera vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	4	13,33	13,33
NO	3	10,00	23,33
TAL VEZ	23	76,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

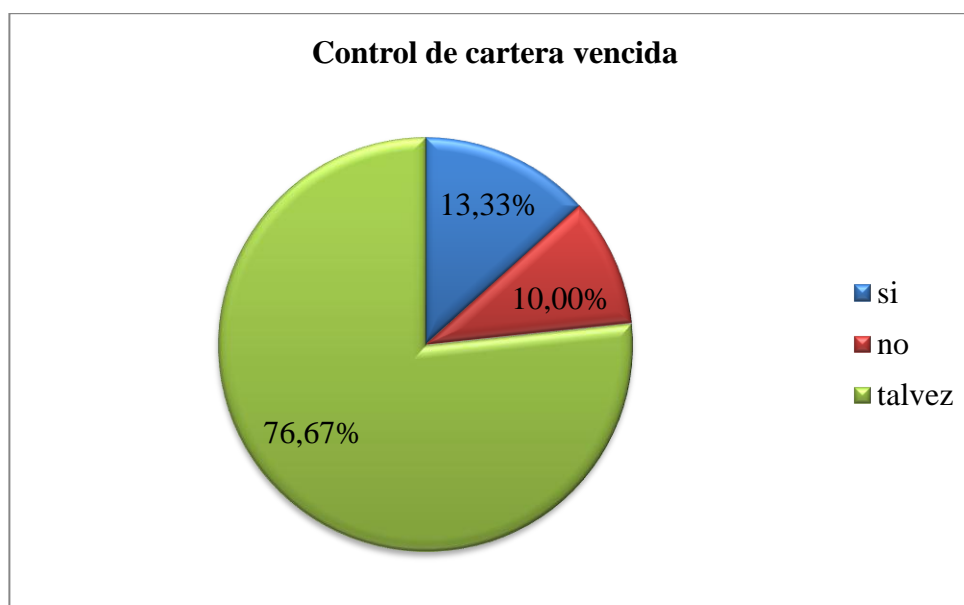


Gráfico 10: Control de cartera vencida

Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Al realizar la encuesta respectiva se obtuvo un 13,33 % afirmativo sobre evaluar el control de cartera vencida, un 10 % sosteniendo que no, y 76,67 % indican que tal vez.

Interpretación:

Evaluar continuamente el control que se realiza para recuperar cartera vencida es una misión importante ya que permite medir la eficacia con la que se realiza esta actividad.

7. ¿Considera que los procedimientos para el control de cartera vencida pueden mejorar la liquidez?

Tabla 10: Control de cartera vencida para mejorar la liquidez

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	22	73,33	73,33
NO	4	13,33	86,67
TAL VEZ	4	13,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

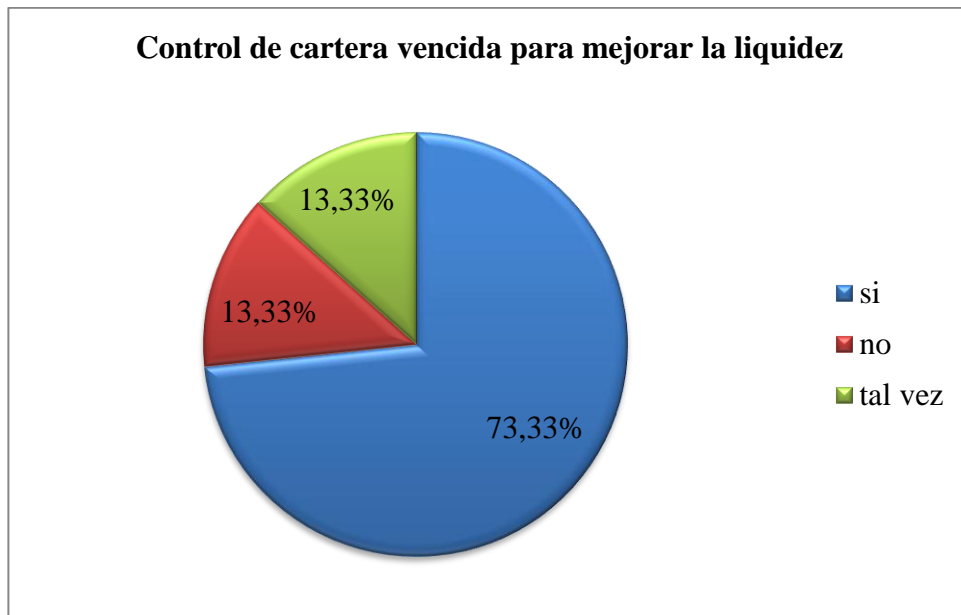


Gráfico 11: Control de cartera vencida para mejorar la liquidez

Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Mediante este grafico apreciamos que el 73,33 % afirman que los procedimientos para el control de cartera vencida ayudan a mejorar la liquidez, 13,33 % dicen que no, 13,33 % opinan que tal vez.

Interpretación:

El eficaz control de cartera vencida por medio de los procedimientos adecuados de gestión significa el incremento de la liquidez debido a que permiten la recuperación de cuentas por cobrar de manera rápida sin contratiempos.

8. ¿La cooperativa dispone de un sistema amigable para realizar actividades de control financiero?

Tabla 11: Evaluación del sistema para realizar actividades de control financiero

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	25	83,33	83,33
NO	5	16,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo



Gráfico 12: Evaluación del sistema para realizar actividades de control financiero

Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Se observa que el 83,33 % responden afirmativamente con respecto al sistema que maneja la cooperativa para realizar actividades de control sea amigable con el usuario, mientras que el 16,67 % indican que no.

Interpretación:

El disponer de un sistema adecuado y amigable con el usuario proporciona la facilidad para realizar actividades de control en el ámbito financiero.

9. ¿Se verifica la morosidad de clientes como mecanismo de control?

Tabla 12: Control de la morosidad de clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	8	26,67	26,67
NO	7	23,33	50,00
A VECES	15	50,00	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

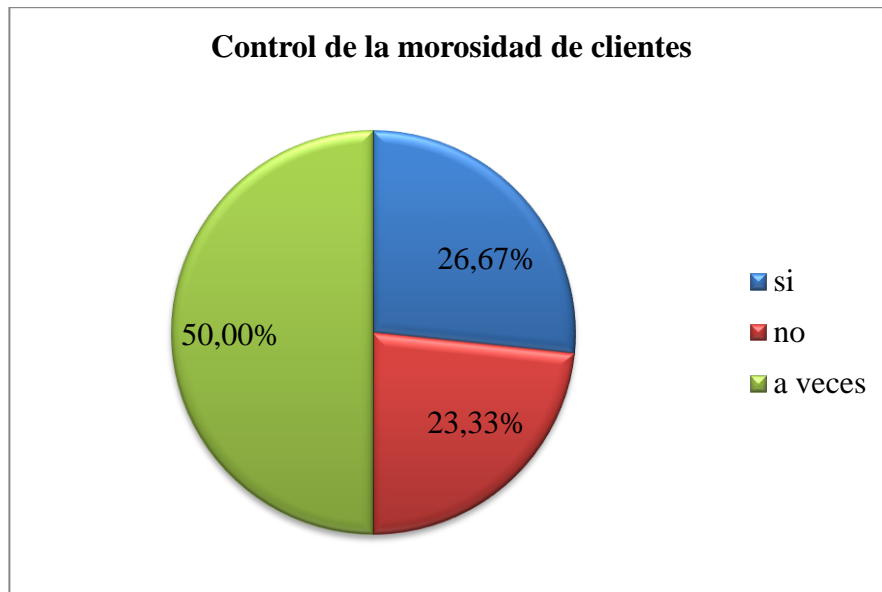


Gráfico 13: Control de morosidad de clientes

Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

En esta pregunta se puede evidenciar que el 26,67 % responden que si se realiza un control de morosidad de clientes, mientras que el 23,33 % responden que no y el 50 % responden que a veces se realiza dicho control.

Interpretación:

Se debe realizar el seguimiento de los clientes y revisar los niveles de morosidad de los clientes como parte del proceso post crédito que se maneja en la cooperativa.

10. ¿Considera que de realizar el control adecuado se podría recuperar oportunamente la cartera vencida?

Tabla 13: Control adecuado para recuperar cartera vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	22	73,33	73,33
NO	3	10,00	83,33
TAL VEZ	5	16,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

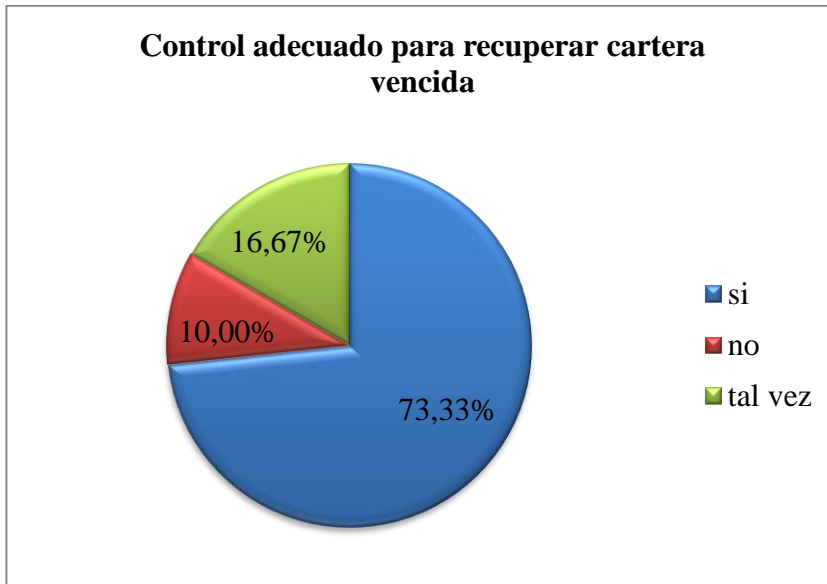


Gráfico 14: Control adecuado para recuperar cartera vencida

Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

El 73,33 % respondieron afirmativamente en esta pregunta, el 10 % negativamente y el 16,67 % piensa que tal vez el adecuado control puede ayudar a recuperar cartera vencida de clientes.

Interpretación:

De realizar el control adecuado y oportuno se podría recuperar cartera vencida lo cual ayudaría a mantener los índices de liquidez de manera elevada.

11. ¿Se realiza seguimiento post crédito a los socios?

Tabla 14: Seguimiento post crédito a los socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	18	60,00	60,00
NO	12	40,00	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

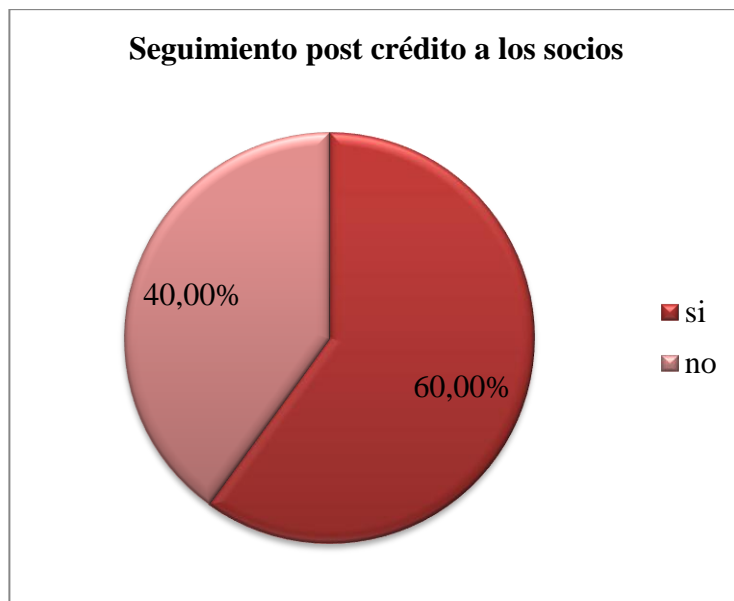


Gráfico 15: Seguimiento post crédito a los socios

Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Referente a esta pregunta el 60 % de los encuestados indican que si se realiza un seguimiento post crédito a los socios, mientras que el 40 % indican que no se lo realiza.

Interpretación:

Realizar seguimientos post crédito a clientes es un mecanismo eficaz de control que nos ayuda a prevenir índices de morosidad.

12. ¿Se realiza una segmentación de acuerdo al tipo de crédito que requieran los socios?

Tabla 15: Segmentación por tipo de créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	30	100,00	100,00
NO	0	0,00	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo



Gráfico 16: Segmentación por tipo de créditos

Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

De acuerdo a esta pregunta se pudo obtener un 100 % de respuestas afirmativas sobre la realización de una segmentación por tipo de créditos para la emisión de los mismos a los socios.

Interpretación:

Es importante la segmentación por tipo de créditos que se realizan ya que esto permite tener distribuidos correctamente el tipo de cliente y tipo de crédito que se pretende emitir.

13. ¿Cree usted que la cartera vencida ha aumentado en el último periodo?

Tabla 16: Incremento de cartera vencida

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	22	73,33	73,33
NO	8	26,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

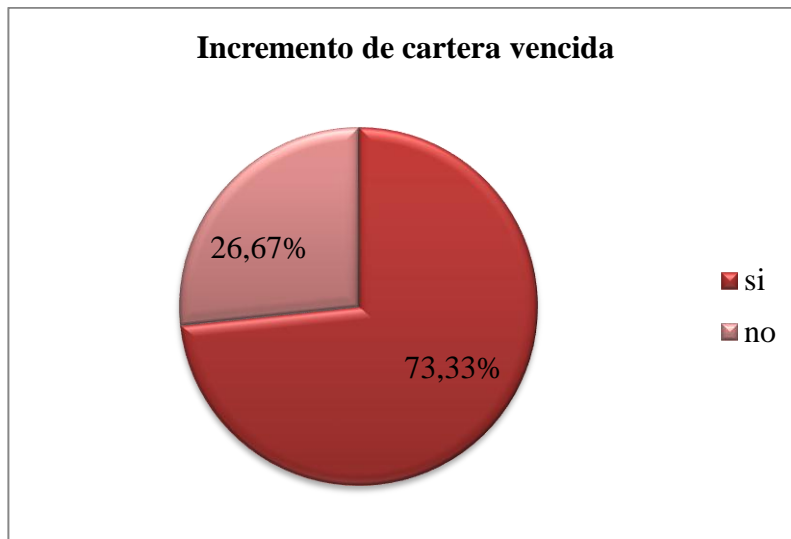


Gráfico 17: Incremento de cartera vencida

Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Del personal encuestado el 73,33 % piensa que si se ha incrementado la cartera vencida, por el contrario el 26,67 % piensa que no.

Interpretación:

El incremento de cartera vencida es un problema recurrente en entidades financieras y en COAC Credimas no es la excepción debido a ser un inconveniente tanto interno como externo.

14. ¿Considera que recuperar la cartera vencida debería ser una actividad prioritaria para la cooperativa?

Tabla 17: Recuperación de cartera vencida como actividad prioritaria

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	20	66,67	66,67
NO	5	16,67	83,33
TAL VEZ	5	16,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

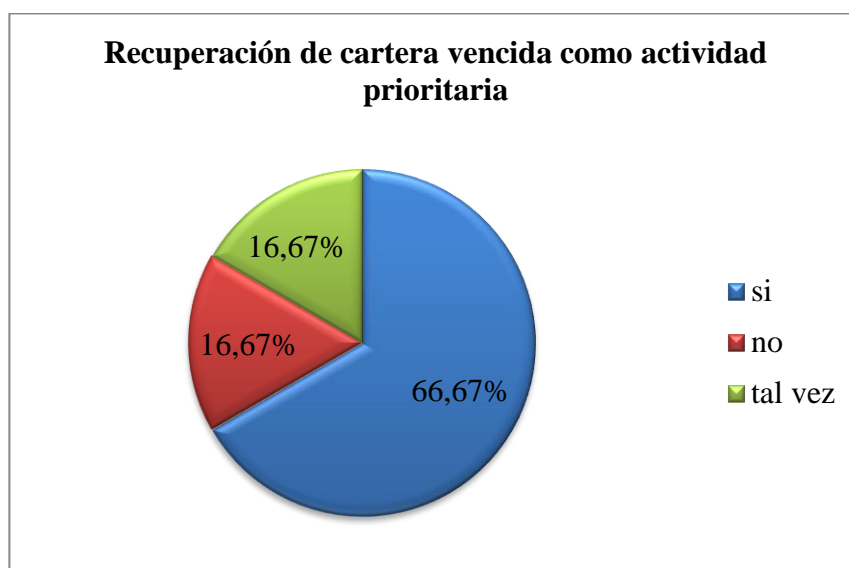


Gráfico 18: Recuperación de cartera vencida como actividad prioritaria

Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Con respecto a priorizar la recuperación de cartera vencida el 66,67 % piensa afirmativamente, el 16,67 % piensa que no y el 16,67 % presume que tal vez se debería tomar como actividad esencial en COAC Credimas.

Interpretación:

La recuperación de cartera es una actividad esencial en el seguimiento de créditos para evitar riesgos financieros y de liquidez.

15. ¿Se realiza la verificación de la información obtenida por el solicitante de algún crédito?

Tabla 18: Verificación de información del solicitante de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	20	66,67	66,67
NO	2	6,67	73,33
A VECES	8	26,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

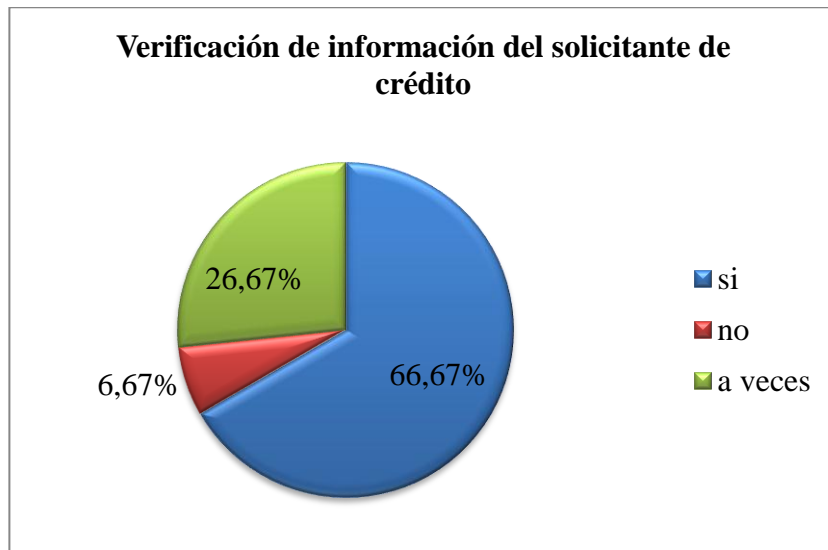


Gráfico 19: Verificación de información del solicitante de crédito

Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Referente a la verificación de información al momento de emitir créditos se constata lo siguiente: 66,67 % indican que si, 6,67 % indican lo contrario y 26,67% indican que a veces.

Interpretación:

Para emitir créditos es importante verificar la información que proporcionan los socios esto para constatar y verificar la realidad de la información recolectada.

16. ¿Considera adecuada la gestión por parte de la cooperativa para atraer nuevos socios?

Tabla 19: Gestión por parte de la cooperativa para atraer nuevos socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	10	33,33	33,33
NO	10	33,33	66,67
A VECES	10	33,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

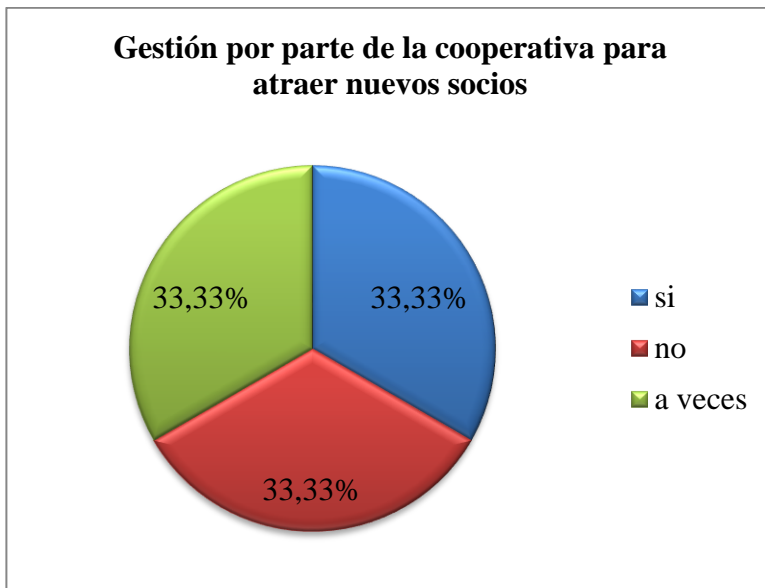


Gráfico 20: Gestión por parte de la cooperativa para atraer nuevos socios

Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

El 33,33 % respondió afirmativamente en esta pregunta, 33,33 % respondieron negativamente, y el 33,33 % indicaron que a veces la cooperativa realiza una buena gestión para atraer nuevos socios.

Interpretación:

Se debe atraer nuevos socios como mecanismo de apoyo ya que si se obtiene mayor ingreso por parte de los socios se puede obtener mayores réditos financieros para la cooperativa.

17. ¿La cooperativa ha aumentado su cartera de socios con los que trabaja?

Tabla 20: Incremento de socios

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	10	33,33	33,33
NO	20	66,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

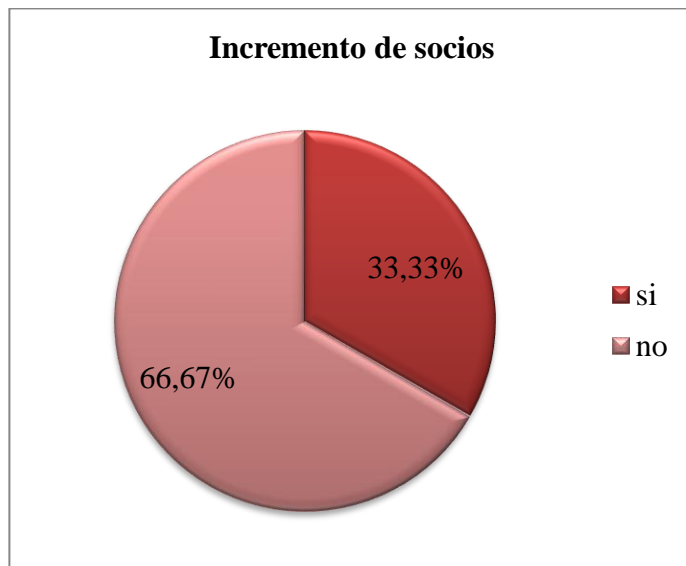


Gráfico 21: Incremento de socios

Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Referente a esta pregunta el 33,33 % indican que si se han incrementado los socios, y el 66,67 % indican lo contrario.

Interpretación:

Evaluar índices de incremento en cuanto a socios es un enfoque importante para la medición de parámetro de crecimiento institucional en una entidad financiera.

18. ¿Sabe usted como ayuda a la cooperativa el tener niveles altos de liquidez?

Tabla 21: Evaluación referente a conocimiento de niveles de liquidez

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	18	60,00	60,00
NO	12	40,00	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

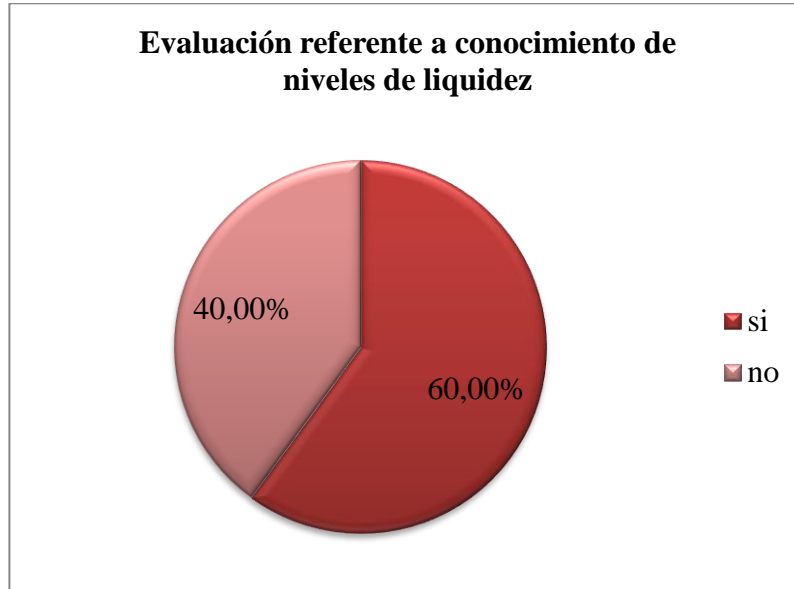


Gráfico 22: Evaluación referente a conocimiento de niveles de liquidez

Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

El 60 % de las personas encuestadas indican si conocer los beneficios de poseer una liquidez elevada, y el 40 % indican no conocer cuáles serían los beneficios.

Interpretación:

Los beneficios que podría obtener la cooperativa si posee índices altos de liquidez serían muy buenos ya que esto permitiría el fácil uso de recursos a corto plazo.

19. ¿La cooperativa posee liquidez para emitir créditos frecuentes a clientes?

Tabla 22: Liquidez para emitir créditos frecuentes a clientes

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	12	40,00	40,00
NO	10	33,33	73,33
A VECES	8	26,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

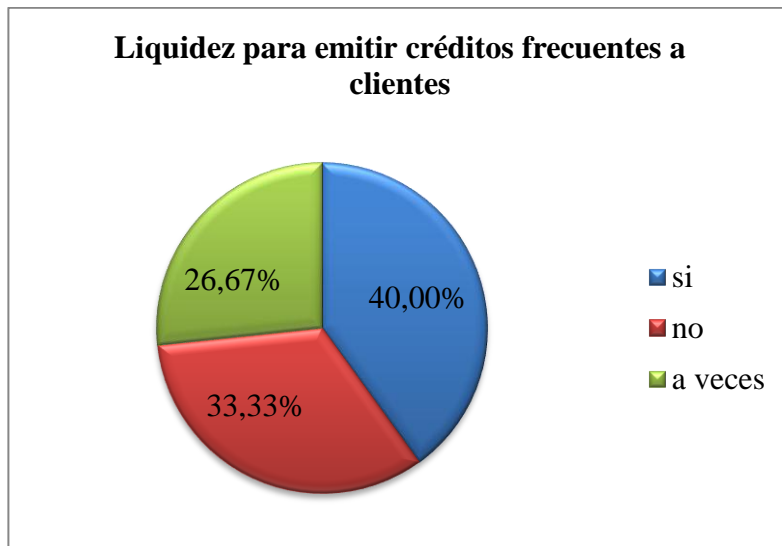


Gráfico 23: Liquidez para emitir créditos frecuentes a clientes

Fuente: Tabla 22

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Al preguntar sobre la liquidez para emitir créditos frecuentes el 40 % indicaron que sí, el 33,33 % que no, y el 26,67 % indicaron que a veces.

Interpretación:

El tener índices de liquidez satisfactorios permite la realización de operaciones financieras y emisión de créditos a socios.

20. ¿La cooperativa cuenta con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión?

Tabla 23: liquidez necesaria para realizar actividades de inversión

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	11	36,67	36,67
NO	9	30,00	66,67
TAL VEZ	10	33,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

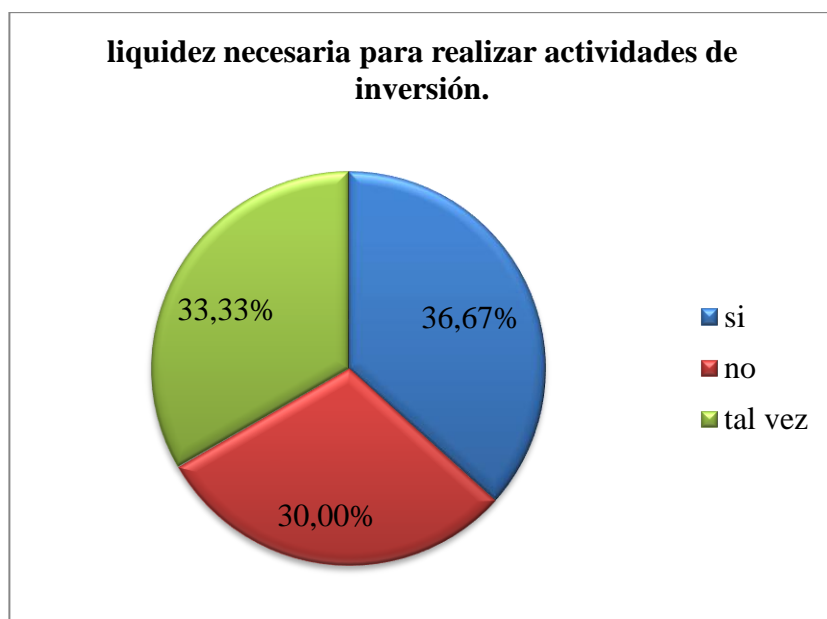


Gráfico 24: liquidez necesaria para realizar actividades de inversión

Fuente: Tabla 23

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

En esta pregunta 36,67 % de los encuestados indican que la cooperativa posee la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión, el 30 % mencionan que no, y el 33,33 % menciona que tal vez.

Interpretación:

Para una entidad financiera es importante el poseer liquidez necesaria para realizar actividades de inversión y mantener así réditos financieros.

21. ¿Considera fundamental revisar continuamente indicadores de liquidez?

Tabla 24: Revisión continua de indicadores de liquidez

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	25	83,33	83,33
NO	5	16,67	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

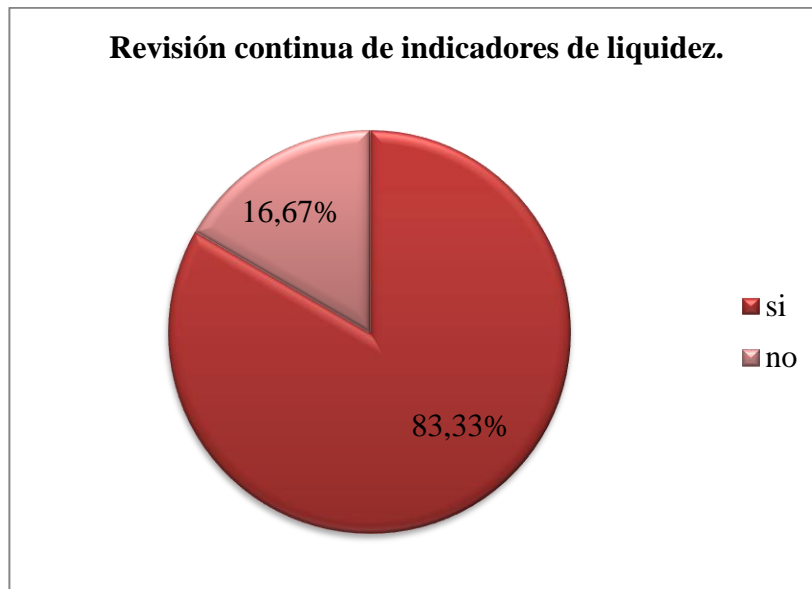


Gráfico 25: Revisión continua de indicadores de liquidez

Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Con respecto a considerar fundamentalmente los indicadores de liquidez, el 83,33 % mencionaron que sí, y el 16,67 % indicaron que no.

Interpretación:

La evaluación de liquidez en una entidad financiera se la realiza mediante la medición de indicadores financieros motivo por el cual dichos indicadores merecen la atención permanente requerida.

22. ¿La cooperativa dispone de los recursos necesarios para cancelar sus obligaciones a corto plazo?

Tabla 25: Recursos necesarios para cancelar sus obligaciones a corto plazo

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	15	50,00	50,00
NO	5	16,67	66,67
A VECES	10	33,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

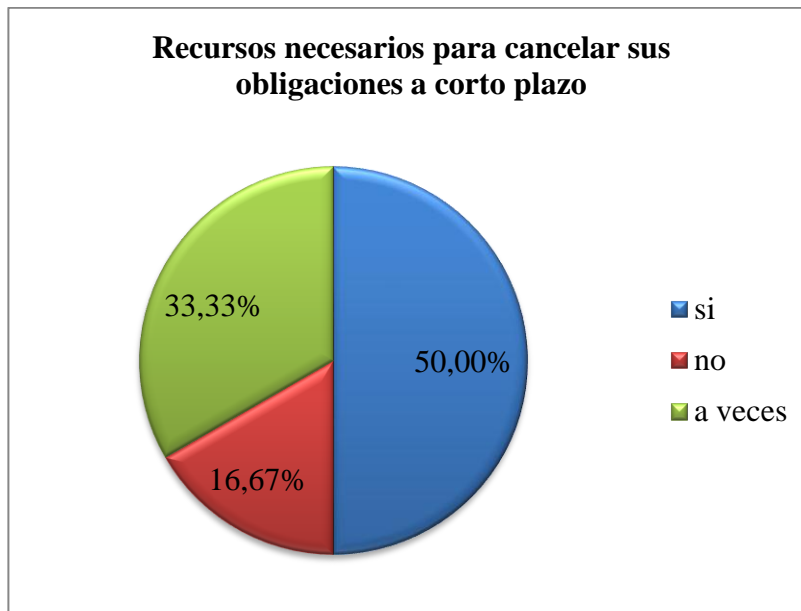


Gráfico 26: Recursos necesarios para cancelar sus obligaciones a corto plazo

Fuente: Tabla 25

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

De los encuestados el 50 % indicaron que la cooperativa si posee los recursos necesarios para cancelar obligaciones a corto plazo, 16,67 % manifestó que no, y el 33,33 % indicaron que a veces.

Interpretación:

Disponer de los recursos necesarios para afrontar obligaciones a corto plazo es un tema importante ya que los indicadores de una entidad sólida y en crecimiento conllevan a un análisis de su capacidad de pago a corto plazo.

23. ¿Cree usted que el recuperar cartera vencida ayuda a mejorar la liquidez de la cooperativa?

Tabla 26: Recuperar cartera vencida para mejorar la liquidez

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	27	90,00	90,00
NO	3	10,00	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo



Gráfico 27: Recuperar cartera vencida para mejorar la liquidez

Fuente: Tabla 26

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

El 90 % de las personas indican que si es importante recuperar cartera vencida para mejorar la liquidez, mientras que el 10 % indicaron que no.

Interpretación:

Si se mantienen niveles óptimos en la recuperación de cartera se puede definir que la liquidez también iría en aumento en una economía financiera.

24. ¿Considera apropiada la gestión que realizan los asesores de crédito?

Tabla 27: Gestión que realizan los asesores de crédito

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	27	90,00	90,00
NO	3	10,00	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo



Gráfico 28: Gestión que realizan los asesores de crédito

Fuente: Tabla 27

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

El 90 % indico que la gestión que realizan los asesores de crédito seria correcta, mientras que el 10 % indico lo contrario.

Interpretación:

La función que realizan los asesores de crédito es fundamental ya que en el proceso de emisión de créditos la función por parte del personal conlleva a una buena inversión por parte de la entidad financiera.

25. ¿La cartera vencida ha aumentado en los últimos meses?

Tabla 28: Cartera vencida en los últimos meses

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	% VALIDO	% ACUMULADO
SI	20	66,67	66,67
NO	10	33,33	100,00
total	30	100	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

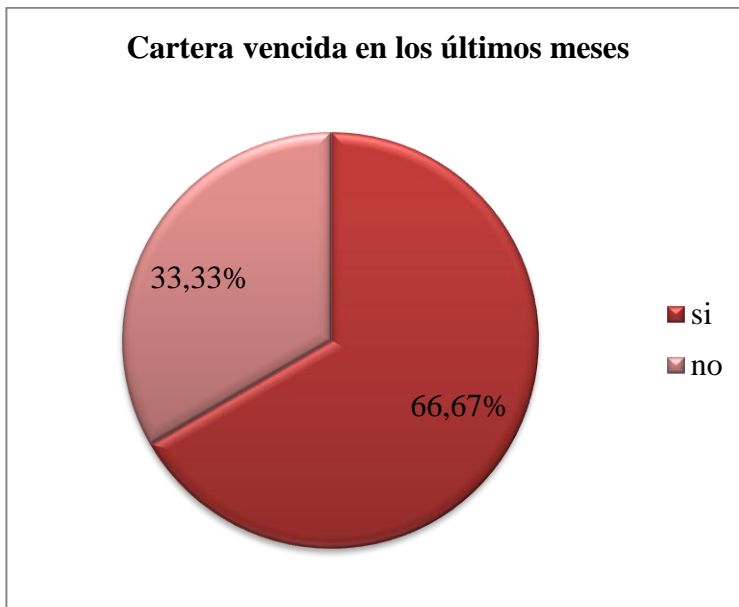


Gráfico 29: Cartera vencida en los últimos meses

Fuente: Tabla 28

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Con respecto a un incremento en cartera vencida en los últimos meses, 66,67 % respondieron afirmativamente, y el 33,33 % señalaron que no.

Interpretación:

El incremento de cartera vencida en últimos meses conlleva tomar en consideración varios aspectos de control, los cuales al evidenciar dicho incremento corresponderían a que se deben mejorar dichos procedimientos.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Para analizar la variable liquidez en el presente proyecto se tomaran en consideración diversos indicadores que proporcionen las bases fundamentales para un posterior análisis enfocado principalmente a resultados evidenciados.

Tabla 29: Liquidez

FICHA DE OBSERVACIÓN VARIABLE LIQUIDEZ				
DESCRIPCIÓN	FÓRMULA	FUENTE	PARÁMETROS DE CUMPLIMIENTO	RESULTADO
LIQUIDEZ	Fondos Disponibles Depósitos a corto plazo	Balance General ANEXO 3	18% - 20%	18,42%
CAPITAL DE TRABAJO	Activo circulante - Pasivo circulante	Balance General ANEXO 3	\$150.000,00 - \$180.000,00	\$ 165.513,37

Fuente: Balance General

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

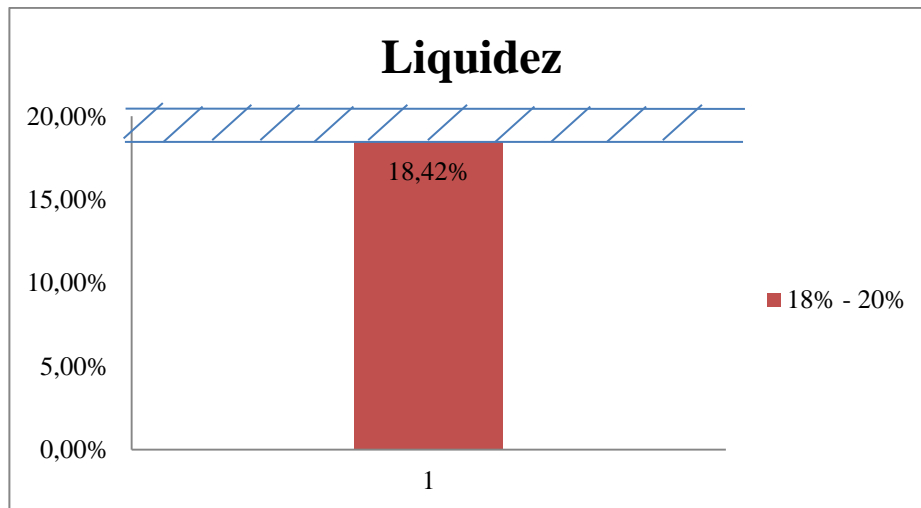


Gráfico 30: Liquidez

Fuente: Tabla 29

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Con respecto a la liquidez de la cooperativa los parámetros estipulados fluctúan entre el 18% y 20% como porcentaje óptimo de liquidez, al aplicar la formula respectiva se puede señalar un 18,42% para el periodo 2016.

Interpretación:

La cooperativa cumple de manera mínima con lo estipulado como objetivo financiero trazado motivo por el cual se puede evaluar que la cooperativa necesita tomar los correctivos necesarios para incrementar los niveles de liquidez ya que se encuentra en niveles mínimos de cumplimiento.

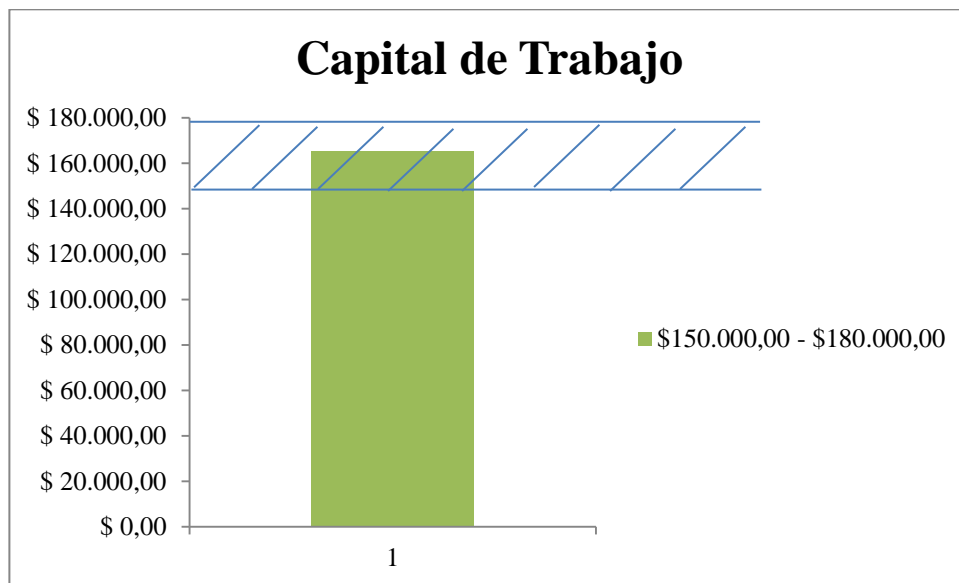


Gráfico 31: Capital de trabajo

Fuente: Tabla 29

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Análisis:

Con respecto al capital de trabajo que posee la entidad para la realización de operaciones financieras el resultado es de \$ 165.513,37.

Interpretación:

El capital de trabajo que posee la entidad financiera es satisfactoriamente alto y cumple los parámetros de cumplimiento esperados, motivo por el cual se puede interpretar que COAC CREDIMAS tiene los recursos necesarios para lograr el cumplimiento de objetivos.

4.1.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La verificación de la hipótesis se lo hará mediante la prueba del CHI cuadrado que se lo representa con X^2 el mismo que consiste en determinar si la frecuencia teórica prevista, o si, por el contrario estas dos frecuencias acusan una diferencia significativa.

Tabla de frecuencias esperadas y observadas.**Frecuencias observadas**

Para la comprobación utilizamos el cruce de las preguntas 5, 6 y 7.

Tabla 30: Tabla de frecuencias observadas

VARIABLES PREGUNTAS	ITEMS			TOTAL	p
	si	no	tal vez		
7	22	4	4	30	0,33
6	4	3	23	30	0,33
5	15	5	10	30	0,33
TOTAL	41	12	37	90	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Frecuencias esperadas

Tabla 31: Tabla de frecuencias esperadas

fo	fe	(fo - fe)	(fo - fe) ²	((fo - fe) ² /fe)
22	13,67	8,33	69,39	5,08
4	13,67	-9,67	93,51	6,84
15	13,67	1,33	1,77	0,13
4	4,00	0	0,00	0,00
3	4,00	-1	1,00	0,25
5	4,00	1	1,00	0,25
4	12,33	-8,33	69,39	5,63
23	12,33	10,67	113,85	9,23
10	12,33	-2,33	5,43	0,44
90	90,00			27,85

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Planteamiento de la hipótesis

Simbología

H_0 = Hipótesis Nula

H_a = Hipótesis alternativa

K = número de categorías

J = número de columnas (variables)

V = Grados de libertad

f_e = Frecuencia esperada

f_o = Frecuencia observada

H_0 : La inaplicación de los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida no incide en la liquidez de la cooperativa Credimas.

H_a : La inaplicación de los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida si incide en la liquidez de la cooperativa Credimas.

Nivel de significación

En este proyecto de investigación, se está trabajando con el ensayo unilateral hacia la derecha, con un nivel de significancia de 95% es decir a 0,64 dentro de la curva por lo tanto el nivel de significación es 5% equivalente $\alpha = 0,05$.

Nivel de confianza del 95%

$\alpha = 5\% = 0,05$

Grados de libertad

$gl = (k-1) (j-1)$ más de una variable

$gl =$ grados de libertad

$k =$ número de filas (del cuadro de frecuencias observadas)

$j =$ número de columnas (del cuadro de frecuencias observadas)

Dónde: $K = 3$ $J = 3$

$gl = (k-1) (j-1)$

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

$gl = (2) (2)$

$gl = 4$

Determinamos X^2 crítico (tabla)

Según la tabla el Chi cuadrado es igual a **9,49** con un valor de los grados de libertad de 4 y un nivel de significancia de 0,05, según la tabla de valores percentiles para la distribución del Chi cuadrado con grados de libertad.

$A = 1 - 0,05$

$A = 0,95$

$X^2 = 95$ y $gl = 4$

$$X^2 = 9,49$$

Gráfico de la verificación de hipótesis

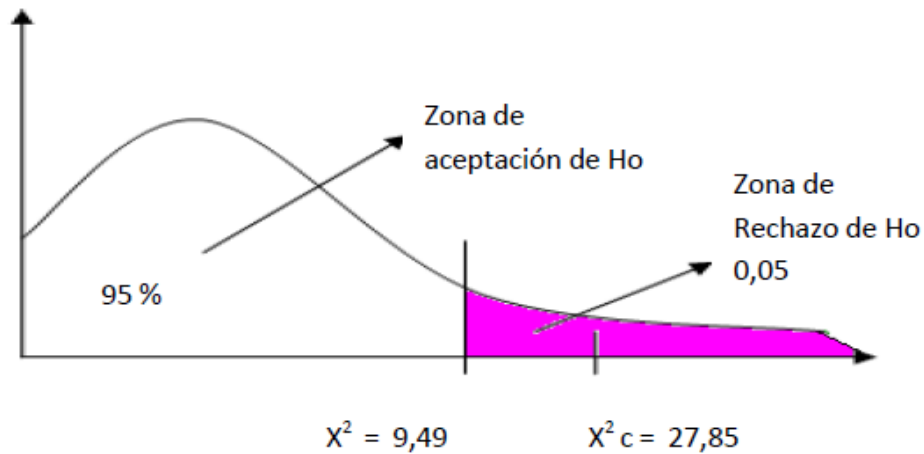


Gráfico 32: Verificación de la hipótesis

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Calculamos X^2 Fórmula

$$x^2 = \sum \left[\frac{(fo - fe)^2 / fe}{\sum fe} \right]$$

$$X^2 \text{ calculado} = 27,85$$

Decisión

Como X^2 calculado 27,85 está en la zona de rechazo de la hipótesis Nula H_0 , se acepta la Hipótesis alternativa H_a .

Conclusión

Una vez hecho el cálculo podemos entender que el criterio de las personas encuestas realizada en la cooperativa Credimas Ambato, concuerda que “La inaplicación de los procedimientos de gestión en el control de cartera vencida si incide en la liquidez de la cooperativa Credimas”.

4.2. LIMITACIONES DEL ESTUDIO

El ámbito financiero abarca diversos temas motivo por el cual la presente investigación está limitada exclusivamente a los procedimientos de gestión para el control de cartera en la cooperativa, esto debido a que de acuerdo a lo analizado el problema de investigación es el más recurrente dentro de la cooperativa Credimas.

4.3. CONCLUSIONES

Una vez obtenidos los resultados de la encuesta y el análisis de la liquidez, se concluye que:

- Los procedimientos que se realizan para la emisión de créditos no se encuentran debidamente estipulados físicamente en documentos de soporte que faciliten el desempeño y cumplimiento de normas básicas para disminuir riesgos crediticios optimizando los recursos financieros y facilitando una mejor gestión al momento de colocar créditos.
- La cooperativa no posee un manual específico de procedimientos a seguir para la recuperación de cartera, tampoco existen los parámetros necesarios que permitan la correcta gestión de cobro de cartera.

- El proceso de aprobación de créditos no se realiza tomando en consideración los niveles jerárquicos necesarios para su aprobación, sin diferenciar los montos ni tipos de créditos que se emiten, esto ha causado inconvenientes en la revisión y seguimiento post crédito a socios.
- El seguimiento que se da a los procedimientos de control en el proceso de recuperación de cartera vencida no ha sido manejado de manera continua, motivo por el cual existen niveles altos de morosidad en socios, lo cual disminuye la liquidez de la entidad financiera.

4.4. RECOMENDACIONES

- Se recomienda elaborar un modelo de políticas y procedimientos enfocado a la emisión de créditos que permita disponer de un instrumento adecuado que brinde los pasos necesarios para el análisis y evaluación que se realiza al momento de otorgar créditos a socios de la cooperativa, esto permitirá solventar problemas evidenciados en la entidad, disminuyendo así los niveles de riesgo crediticio y permitiendo el crecimiento financiero.
- Recomiendo la elaboración de un modelo de políticas y procedimientos que sirva de guía en los procesos que se deben seguir para la recuperación de cartera, facilitando así labores relacionados al control de morosidad y facilitando procesos de recuperación de cartera.
- Realizar una segmentación jerárquica con niveles de aprobación crediticia tomando en consideración los montos y tipos de créditos que solicitan los socios, para categorizar los tipos de créditos y evaluar los mismos, esto facilitara el manejo crediticio y seguimiento a socios.

- Realizar verificaciones mensuales de los archivos que contienen información de los créditos emitidos por la cooperativa, esto para tener información oportuna y a tiempo en el seguimiento post crédito de clientes, además evaluar mensualmente los niveles de morosidad para prevenir riesgos crediticios y capacitar periódicamente al talento humano dedicado al control y emisión de créditos.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1. METODOLOGÍA DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.1.1. TÍTULO

Modelo de políticas y procedimientos para la emisión de créditos y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas.

5.1.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

En la cooperativa de ahorro y crédito Credimas el manejo de los recursos financieros es un factor importante que debido a índices altos de morosidad y la inadecuada recuperación de cartera vencida han afectado sustentablemente el desarrollo financiero de la cooperativa.

Al realizar un previo análisis de los procesos financieros de gestión que se realizan en la cooperativa se puede evidenciar el incorrecto funcionamiento de las etapas que se manejan en los procesos realizados en la colocación de créditos y recaudación de cartera, mismos procesos no se encuentran claros y sustentados en un manual o instructivo que permita tener identificada la metodología que se debe utilizar en la gestión financiera.

Debido a los factores estudiados anteriormente se puede establecer que la implementación de un modelo de políticas y procedimientos aplicados a la emisión de créditos y su posterior recuperación de cartera será una herramienta adecuada para solventar las necesidades que tiene la cooperativa para lograr alcanzar las metas y

objetivos propuestos con un crecimiento financiero optimo y tener la liquidez necesaria para afrontar operaciones financieras continuas.

5.1.3. JUSTIFICACIÓN

La importancia de implementar un modelo de procedimientos y políticas para la emisión de créditos y para la recuperación de cartera facilitara el funcionamiento financiero en la cooperativa, esto además facilitara la correcta administración de recursos orientados a resultados financieros y el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

Al establecer los procedimientos adecuados de gestión para el control de las actividades financieras Credimas se verá beneficiada ya que un manual con políticas financieras permitirá establecer los parámetros de cumplimiento para evitar contingencias y riesgos crediticios en actividades financieras realizadas.

Este modelo propuesto servirá como base metodológica para realizar el correcto desempeño financiero y además permitirá a COAC Credimas disponer de una alternativa de solución y mejoramiento continuo para posesionar a la institución como una entidad sólida en sector financiero y así plasmar un excelente desempeño en el sector financiero como beneficio para la colectividad.

5.2. OBJETIVOS

5.2.1. OBJETIVO GENERAL

Diseño de políticas y procedimientos que permitan la correcta emisión de créditos y facilite la recuperación de cartera para evitar riesgos crediticios y de liquidez.

5.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar la estructura financiera y organizacional que dispone la cooperativa para el proceso de créditos.
- Diseñar políticas y procedimientos para la emisión de créditos y recuperación de cartera.
- Socializar la herramienta diseñada al personal de la cooperativa para conocimiento y aplicación del mismo.

5.3. MODELO OPERATIVO

Tabla 32: Modelo Operativo

Fase	Objetivo	Actividad	Responsable
I	Identificar la estructura organizacional que dispone la cooperativa.	<p>Describir la estructura organizacional financiera</p> <p>Revisar procedimientos financieros</p> <p>Conocer las funciones que realizan en cada área.</p>	Investigador
II	Diseñar políticas y procedimientos para la emisión de créditos y recuperación de cartera.	<p>Diseño de políticas para la emisión de créditos</p> <p>Descripción de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera</p> <p>Diseño de flujo gramas para representar las políticas financieras.</p>	Investigador
III	Aplicación de la propuesta	Aplicar el diseño mediante la ejecución práctica.	Investigador
IV	Socializar la herramienta diseñada con el personal de la cooperativa para conocimiento y aplicación del mismo.	Entrega y presentación de a herramienta financiera al personal de la cooperativa.	Investigador

Fuente: Objetivos de la propuesta

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

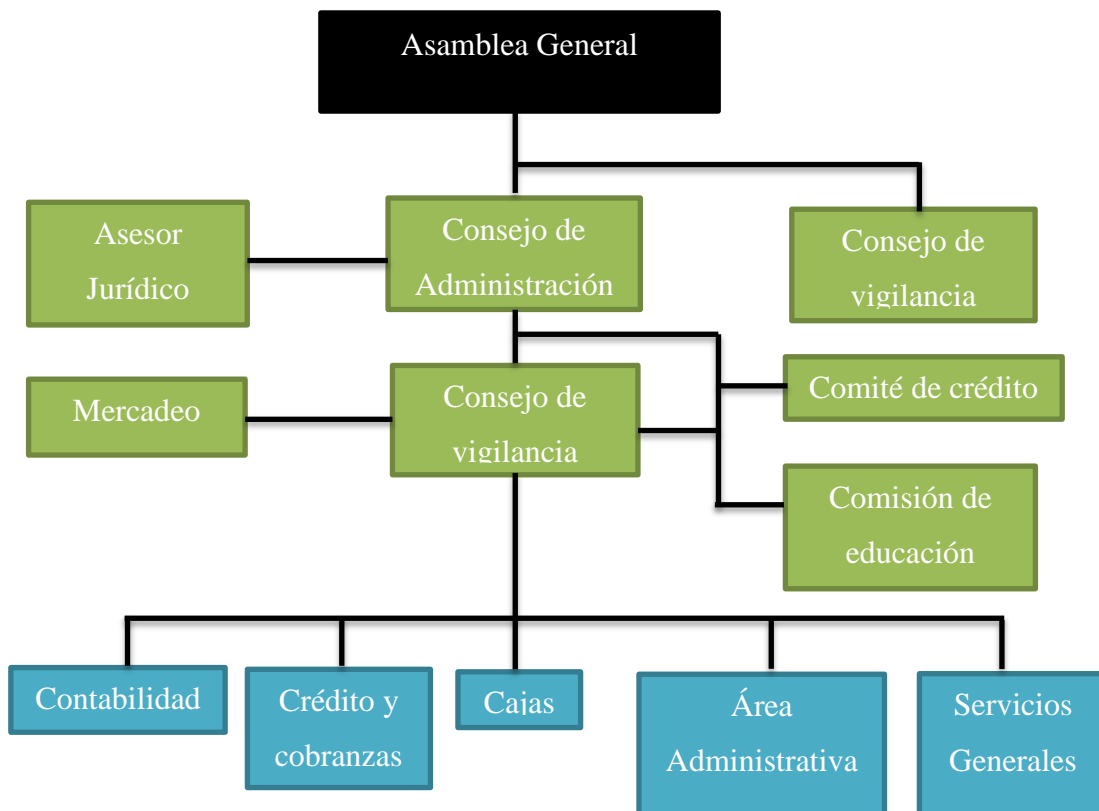
5.3.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN

5.3.2. FASE I

ESTRUCTURA FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL

Identificar la estructura organizacional que dispone la cooperativa.

Tabla 33: Organigrama Estructural



Fuente: COAC CREDIMAS

Elaborado por: COAC CREDIMAS

De acuerdo a la estructura revisada se puede connotar que existe la carencia en un sistema de estructuración financiera, motivo por el cual la realización de una

jerarquización por niveles en el proceso crediticio será fundamental en la realización de la presente propuesta.

5.3.2.1. SERVICIOS DE LA COOPERATIVA

Ahorros:

COAC CREDIMAS ofrece el servicio de apertura por cuenta de ahorros con los siguientes requisitos:

- Original y copia de cedula y papeleta de votación
- Apertura de la cuenta con un valor mínimo de \$ 20,00
- Personan naturales mayores a 18 años de edad.

Créditos:

LA cooperativa ofrece varios tipos de crédito los cuales se mencionaran a continuación:

1. Crédito comercial ordinario.

Son créditos que se entregan a empresarios y microempresarios los cuales son destinados para la adquisición de bienes, de financiación o adquisición de activos.

2. Microcrédito:

Son los créditos más frecuentes en la cooperativa y se entregan a personas naturales y jurídicas.

Este tipo de crédito requiere además de las garantías respectivas de acuerdo a pretensiones de los socios.

El microcrédito está dirigido a socios que deseen emprender al igual que a empresas.

- Agricultura
- Ganadería
- Avicultura
- Actividades artesanales
- Transportistas
- Comerciantes

3. Educación:

Este tipo de crédito se entrega a estudiantes de educación superior que posean respaldos económicos y garantías respectivas.

Este crédito será destinado a fomentar el desarrollo académico y educativo por parte de los socios solicitantes del mismo.

Servicios:

Entre los servicios que ofrece COAC CREDIMAS están los mencionados a continuación.

- Pago de Servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono)
- Transferencias bancarias
- Recargas electrónicas telefónicas
- Pago de planes celulares
- Tv cable
- Avon, yanbal.
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS)

5.3.3. FASE II

DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS FINANCIEROS

Diseñar políticas y procedimientos para la emisión de créditos y recuperación de cartera.

5.3.3.1. PROCEDIMIENTOS PREVIOS PARA EVALUAR UN CLIENTE

Personas Naturales y Jurídicas

- Deben ser socios activos (hombre/mujer) de la cooperativa y en el caso jurídico deben estar constituidos legal y jurídicamente.

Edad necesaria

- El socio debe poseer una edad comprendida entre 18 y 75 años.

Nacionalidad

- Debe ser ecuatoriano de nacimiento con residencia actual mínima de un año en el país.
- En el caso de ser extranjero se requiere que este reglamentado sin impedimentos realizando actividades económicas y que resida por lo menos un año en el país.

Domicilio

- Debe residir en la provincia de Tungurahua de preferencia en la ciudad de Ambato por un lapso mínimo de seis meses.

- En el caso de policías, militares y demás personas que debido a su relación laboral posean un domicilio distinto al mencionado se tomara en consideración un análisis previo de residencia y riesgo crediticio.

Actividad

- Todas las personas naturales o jurídicas que realicen actividades de producción, comercio, servicio, que perciban ingresos por honorarios, jubilación, rentas varias y demás labores asalariados desempeñados.

5.3.3.2. POLÍTICAS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS

Para la emisión de créditos por parte de COAC CREDIMAS será de vital importancia analizar los siguientes factores:

1. Solicitar la cedula de identidad del socio solicitante, conyugue y garantes de ser el caso para revisar información interna.
2. Realizar la actualización de datos del socio.
 - Dirección domicilio
 - Números de teléfono
 - Referencias personales
 - Estado civil
 - Cargas familiares
 - Actividad económica
 - Historial financiero en la cooperativa
3. Revisar que el socio no tenga retrasos ni incumplimiento por cuotas vencidas por créditos pendientes.

4. Receptar y revisar la solicitud de crédito de acuerdo al formato prescrito de la entidad.
5. Solicitar documentos originales que respalden la información financiera del socio con la cual se puedan evidenciar ingresos y egresos percibidos que además deben estar actualizados:
 - Rol de pagos (de ser el caso)
 - Libreta de la cooperativa
 - Pago de servicio básico (luz, agua, teléfono)
 - Pago de predio (opcional)
 - Balances de resultados (de ser el caso)
 - R.U.C. (de ser el caso)
 - Documentos que evidencien ingresos percibidos por rentas, servicios prestados, actividades de comercio, jubilación y demás labores asalariados.
6. Evaluar la capacidad de pago mediante la revisión documentos de ingresos y egresos presentados por el socio.
7. Revisar el historial crediticio del socio para evaluar la calificación de pagos respectiva.
8. Realizar un archivo en el cual se evidencie el análisis realizado al socio y que evidencie respaldos para aprobación o a su vez la negación del crédito.
9. Realizar inspecciones y verificaciones al socio para determinar la veracidad de la información recibida.
10. Contar con la aprobación crediticia por parte del jefe de crédito y de ser el caso de gerencia o consejo administrativo.

11. Revisar la documentación para su constatación de firmas.
12. Emitir el crédito una vez aprobado por el personal encargado del mismo.
13. El crédito se efectivizara únicamente en la cuenta del socio.

5.3.3.3. PROCEDIMIENTOS PARA LA EMISIÓN DE CRÉDITOS

1. Información:

El personal de COAC CREDIMAS deberá proporcionar la información necesaria requerida que el socio solicite.

- Información sobre el tipo de crédito que requiera.
- Requisitos preliminares.
- Documentos necesarios.
- Asesoramiento sobre el tipo de requerimiento.
- Solicitud de crédito (formato).

2. Solicitud de crédito.

La información proporcionada en la solicitud de crédito receptada sin ningún tipo de anomalía para su posterior evaluación.

- Entrevista con el socio.
- Encaminar al socio la solicitud de créditos de acuerdo a su capacidad de pago, tomando en consideración los tiempos que se estimen para la cancelación del crédito.
- Verificar que la información cumpla con los requisitos para su recepción.
- Sellar y archivar los documentos recibidos para su constancia interna.

- Organizar y revisar todos los documentos para evidenciar que no existan anomalías.

3. Verificación:

El asesor de crédito deberá revisar que la información financiera recibida este completa y el socio cumpla con todos los requisitos necesarios para solicitar el crédito.

- Revisión de documentos
- Revisión del historial crediticio en la cooperativa
- Revisión del historial crediticio en otras entidades financieras
- Constatación de la información receptada en documentos
- Realizar un estudio analítico de acuerdo a la capacidad de pago del cliente.
- Verificación del domicilio del socio
- Archivar y registrar los procesos que se realizan en este punto
- Socializar el caso con el departamento crediticio
- Informar al nivel superior el proceso crediticio para su aprobación o negación.

4. Aprobación o negación del crédito:

En este punto se procederá a examinar y revisar información obtenida en los pasos anteriores que de ser favorables se solicitara al jefe de crédito, consejo administrativo y de ser el caso gerente de la cooperativa la aprobación del mismo, caso contrario de cumplir con los parámetros de revisión establecidos se procederá a detener y negar el proceso crediticio.

- Exponer el caso con el sustento necesario para la recomendación o desestimación del crédito
- Evidenciar a través de documentos de respaldo la resolución en cuanto a la aprobación o negación del crédito con su respectivo sustento.

- Anexar los documentos de respaldo en este proceso a la carpeta de archivo del socio.

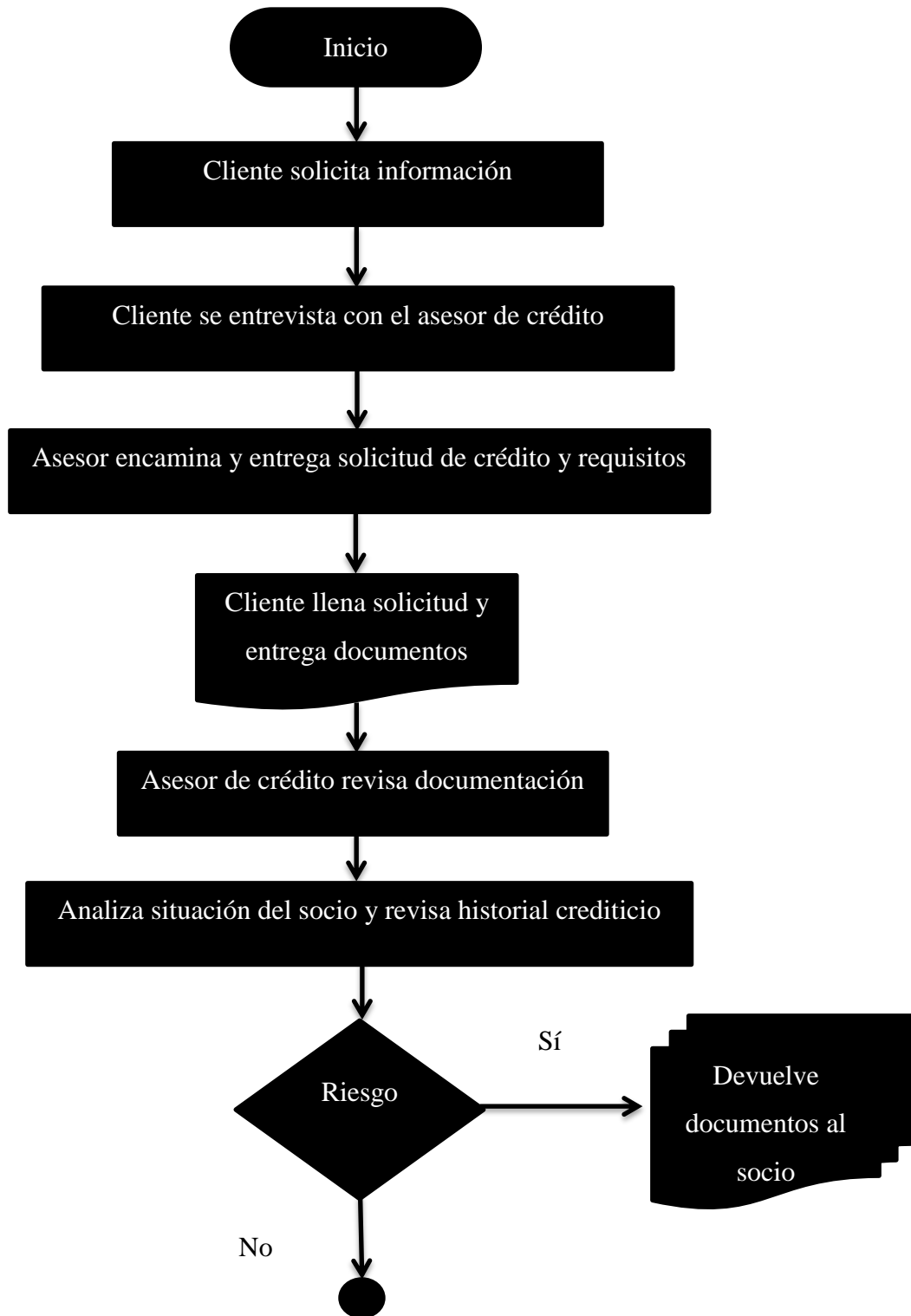
5. Resolución:

De ser aprobado el crédito se informara al socio y se solicitara las respectivas firmas en documentos de cobro respectivos y compromisos de pago para el sustento legal pertinente, una vez realizado se procederá a abrir el expediente respectivo para llevar control de la cartera de crédito del cliente.

De ser negado el crédito se procederá a informar y notificar el motivo al socio para que este pueda tener información clara de los procesos necesarios que debe normalizar para que de ser el caso pueda retomar una vez solventado los requerimientos de la cooperativa nuevamente el proceso crediticio.

- Garantías de pago (pagaré, letra de cambio, hipotecas)
- Tabla de amortización crédito
- Expediente crediticio del socio para seguimiento post crédito
- Entrega de cartera al departamento de cobros para seguimiento

5.3.3.4. DIAGRAMA DE REPRESENTACIÓN DEL PROCESO DE EMISIÓN DE CRÉDITO



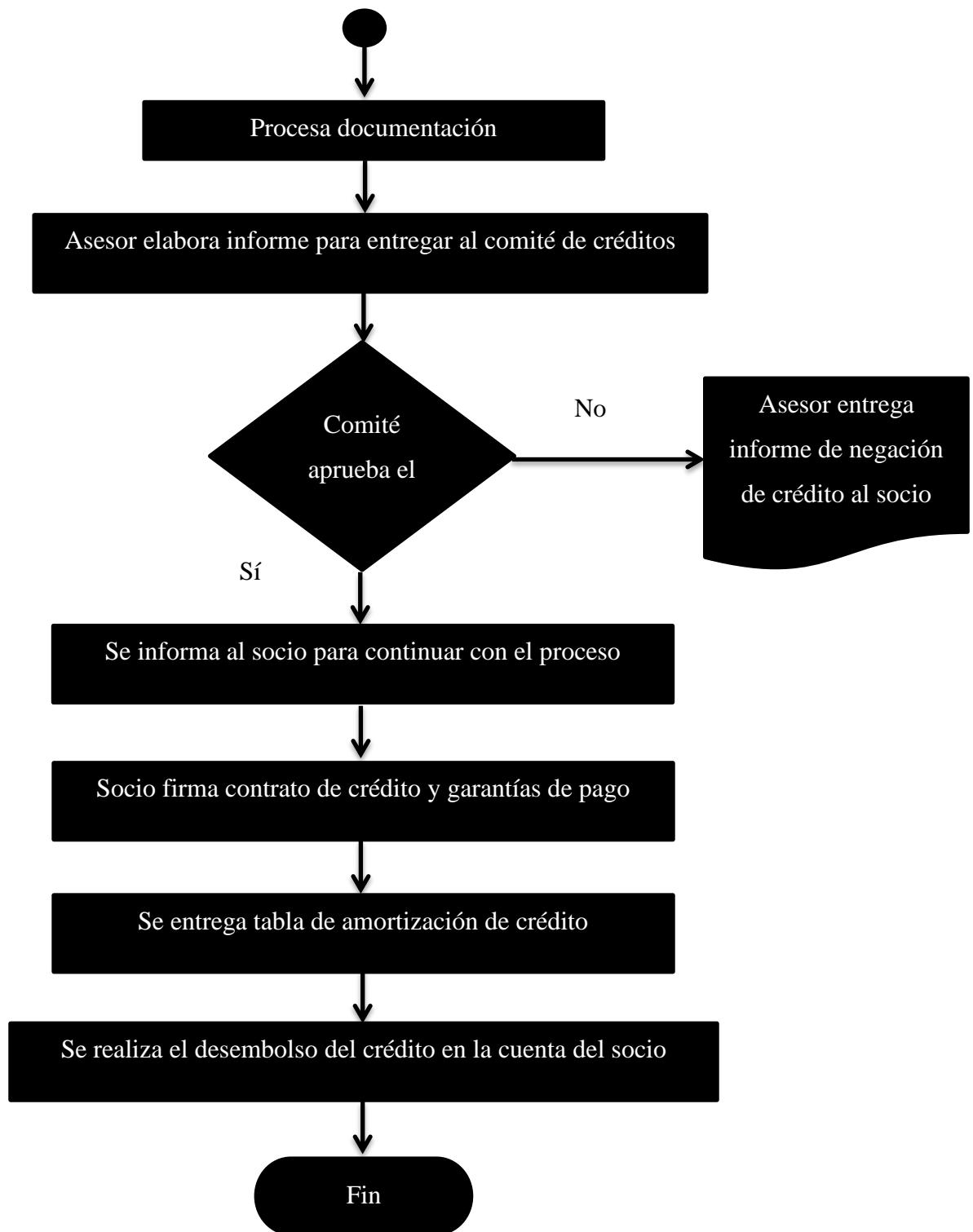


Gráfico 33: Diagrama de flujo del proceso de emisión de créditos

Fuente: Modelo de políticas y procedimientos para la emisión de créditos

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

5.3.3.5. DESCRIPCIÓN PRÁCTICA DEL PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS

Requisitos para solicitar un crédito:

El socio que requiera de un crédito, previo al asesoramiento proporcionado por la cooperativa presentara los requisitos necesarios para la obtención del crédito.

Tabla 34: Requisitos para créditos

		
TIPO DE CRÉDITO		
SOLICITANTE		
CTA. NÚMERO		
MONTO		
PLAZO		
N °	DOCUMENTOS	SI / NO
1	Solicitud de crédito	
2	Original y copia de la cedula de identidad y papeleta de votación	
3	Original y copia de servicios básicos (Agua, luz, teléfono)	
4	Libreta de la cooperativa	
5	Fotografía tamaño carnet actualizada	
6	Justificación de ingresos económicos	
7	Copia de la escritura y pago del impuesto predial	

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Después de revisar la documentación proporcionada por el socio se procede a realizar el respectivo análisis financiero para determinar el siguiente nivel.

Diagnostico financiero Interno:

En esta etapa se revisara la situación financiera del socio con la cooperativa y posteriormente se evaluara su historial crediticio.

Tabla 35: Situación financiera

N °		DESCRIPCION					SI / NO
1	Documentación completa referente a requisitos presentados						
2	Situación financiera con COAC Credimas						
	Saldos vigentes						
		Ahorros	Certificados	Encaje	Total \$	Observación	
	SOCIO CÓNYUGE GARANTE GARANTE						
3	Créditos pendientes de pago con la cooperativa						

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Historial crediticio interno:

Se procede a revisar y evaluar el historial crediticio que tenga el socio con la cooperativa.

Este proceso refiere el análisis financiero que presenta el socio con la cooperativa.

Tabla 36: Historial crediticio interno

															
TIPO DE CRÉDITO															
SOLICITANTE															
CTA. NÚMERO															
MONTO															
PLAZO															
RESUMEN CREDITICIO															
Detalle	N° Créditos	Calificación Promedio					Última Calificación					Créditos y garantías vigentes			
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	N°	Saldo Crédito	N°	Saldo Garantía
Socio															
Cónyuge															
Garante															
Garante															

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Para la presente calificación se tomara como referencia los criterios de calificación propuestos por la Junta Monetaria Financiera, resolución 254 emitida en el 2016:

Tabla 37: Criterios de calificación

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (PYME)	MICROCRÉDITO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO, INMOBILIARIO
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B-1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 66 hasta 120
	B-2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 181 hasta 210
	C-2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 180	De 126 hasta 180	De 126 hasta 180	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 181 hasta 360	De 181 hasta 360	De 181 hasta 360	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 360	Mayor a 360	Mayor a 360	Mayor a 450

Fuente: (Junta De Regulación Monetaria y Financiera, 2016, pág. 2)

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Historial crediticio externo:


La cooperativa de ahorro y crédito Credimas utiliza el sistema Equifax emitido por Credit Report, empresa que categoriza la calificación del buro crediticio de la siguiente manera de acuerdo al Sistema Crediticio Ecuatoriano:

- Riesgo Mayor: de 1 a 561.
- Riesgo Medio: de 562 a 916.
- Riesgo Menor: de 917 a 999.

Se recomienda tomar en consideración el siguiente score propuesto para los aspirantes a créditos:

- Score del solicitante mayor a 750.
- Score de los garantes mayor a 700.

Tabla 38: Historial crediticio externo



TIPO DE CRÉDITO	
SOLICITANTE	
CTA. NÚMERO	
MONTO	
PLAZO	

RESUMEN CREDITICIO							
DETALLE	SCORE	INSTITUCIÓN FINANCIERA	SALDO	INSTITUCIÓN FINANCIERA	SALDO	INSTITUCIÓN FINANCIERA	SALDO
SOCIO							
CÓNYUGE							
GARANTE							
CÓNYUGE							
GARANTE							
CÓNYUGE							

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Evaluación y Análisis crediticio:

En esta etapa se procederá a evaluar la capacidad de pago del solicitante, analizando factores importantes como los ingresos y egresos que posee el socio solicitante, para determinar el excedente económico que será el factor importante para el cumplimiento de la cuota por crédito requerido.

El proceso de evaluación de ingresos, egresos y gastos se lo realizara de acuerdo a las políticas y procedimientos previamente establecidos los cuales requieren de la comprobación y constatación de los documentos que respalden la información financiera recolectada.

En esta etapa también se evaluarán características importantes en el comportamiento financiero:

- **Capacidad:**

Fuentes de ingreso, posicionamiento en el mercado, experiencia en años, capacidad de endeudamiento.

- **Carácter:**

Referencias comerciales y personales, calificación crediticia.


- **Capital:**

Solvencia, liquidez, patrimonio, capital de trabajo.

Estos factores mencionados se deberán tomar en consideración para evaluar el nivel de riesgo que presente el socio, los cuales se los examinarán de acuerdo a requerimientos crediticios evaluados.

Dichos factores se los medirán de acuerdo a niveles de riesgo que demuestres lo observado.

Tabla 39: Análisis crediticio (Registro de Riesgo)




TIPO DE CRÉDITO	
SOLICITANTE	
CTA. NÚMERO	
MONTO	
PLAZO	

REGISTRO DE RIESGO			
TIPO DE RIESGO	EVENTO	PARAMETRO DE CALIFICACIÓN	ANÁLISIS
Factor evidenciado	Hecho evaluado	Alto - Medio - Bajo	Diagnóstico de lo evidenciado
CAPACIDAD			
CARÁCTER			
CAPITAL			

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Tabla 40: Análisis crediticio (Capacidad de Pago)



TIPO DE CRÉDITO	
SOLICITANTE	
CTA. NÚMERO	
MONTO	
PLAZO	

INGRESOS	EGRESOS /GASTOS	EXCEDENTE	VALOR CUOTA	ANALISIS CREDITICIO
En este campo se colocaran los valores monetarios correspondientes a ingresos percibidos por el socio	En este campo se colocaran los valores monetarios correspondientes a egresos y gastos percibidos por el socio	Corresponde a la diferencia entre los ingresos menos los egresos y gastos del socio	Corresponde al valor a pagar de la cuota crediticia	En esta etapa se analizara sustentablemente el excedente y el valor de la cuota para su aprobación o negación.
- - - - <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 5px;">Ingresos en dólares</div> - - - - Sumatoria	- - - - <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin: 5px;">Egresos en ...</div> - - - - Sumatoria			
-	-	-	-	-


Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Niveles para aprobación:

En esta etapa se recolectara toda la documentación necesaria que sustente la respectiva aprobación crediticia y se tomaran en cuenta los niveles y valores propuestos para la revisión resolución crediticia.

Tabla 41: Niveles para aprobación

			
TIPO DE CRÉDITO			
SOLICITANTE			
CTA. NÚMERO			
MONTO			
PLAZO			
NIVELES DE APROBACIÓN			
NIVEL	MONTO	APROBACIÓN	REVISIÓN
PRIMER	DE \$4000 A \$30000	Gerente General y Comisión de Crédito	Comisión de crédito
SEGUNDO	DE \$2001 A \$ 4000	Gerente General	Comisión de crédito
TERCER	DE \$ 501 A \$ 2000	Jefe de crédito	Gerente General
CUARTO	DE \$ 200 A \$ 500	Oficial de crédito	Jefe de crédito

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Para la aprobación crediticia se revisara que el solicitante cumpla con todos los parámetros establecidos anteriormente de manera satisfactoria tomando en consideración los siguientes aspectos:

- Solicitud de crédito con los documentos requeridos
- Documentación clara que evidencie la veracidad de la información financiera presentada
- Historial crediticio que cumpla los parámetros requeridos
- Revisión financiera satisfactoria y que no registre riesgos en el proceso crediticio
- Socialización y aprobación por el nivel pertinente de acuerdo al monto del crédito


Estos aspectos deben constar en el acta de resolución crediticia que evalué el proceso de acuerdo al nivel de aprobación pertinente.

Acta de resolución:

Una vez cumplido los procesos de evaluación y análisis para la aprobación crediticia se deberán adjuntar los formatos establecidos propuestos en este capítulo y emitir la respectiva acta de resolución emitida por el nivel de aprobación correspondiente.

El acta de resolución lo emitirá el nivel responsable de aprobar o negar el crédito solicitado, el cual evidenciara la resolución y observaciones necesarias en el proceso evaluado.

Tabla 42: Acta de resolución

					
TIPO DE CRÉDITO					
SOLICITANTE					
CTA. NÚMERO					
MONTO					
PLAZO					
ACTA DE RESOLUCIÓN					
(NIVEL CORRESPONDIENTE)					
ACTA N°	FECHA:				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">RESOLUCION:</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">OBSERVACIÓN:</div>					
APRUEBA	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">SI</td> <td style="text-align: center;">NO</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;"> </td> </tr> </table>	SI	NO		
SI	NO				
Firmas de acuerdo al nivel correspondiente:					
_____	_____				
Firma correspondiente	Firma correspondiente				

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

5.3.3.6. POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

Para la recuperación de cartera por parte de COAC CREDIMAS será de vital importancia analizar los siguientes factores:

1. El monitoreo y revisión de la cartera será una función prioritaria en el departamento de cobros de la entidad financiera.
2. Se realizaran gestiones de cobro inmediatas para recuperación de cartera.
3. Se evaluara el proceso de recuperación de cartera mediante índices comparativos que permitan el mejoramiento continuo del proceso de recaudación.
4. Se documentara con los respaldos necesarios para evidenciar el proceso de gestión realizado.
5. Se notificará al cliente de acuerdo a los días que presente morosidad de pago.
6. Será responsabilidad de la cooperativa la capacitación permanente y adecuada al personal encargado del proceso de cobro.
7. Será responsabilidad del personal encargado del proceso de recaudación el informar continuamente a los niveles superiores los avances en los procesos realizados
8. La cooperativa de ahorro y crédito Credimas brindara los instrumentos necesarios para efectuar labores de recaudación por parte del personal de cobro.

5.3.3.7. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA

1. Utilizar mecanismos de aviso y recordatorio de pago a los socios.

- Llamada telefónica
- Mensaje de texto
- Mensaje de voz
- Correo electrónico de aviso

2. Entregar notificaciones para apresurar el cobro.

- 8 días
- 15 días
- 30 días

3. Notificaciones judiciales.

- 45 días
- 60 días
- 90 días

4. Refinanciamiento o reestructuración de créditos.

- Se lo realizara de acuerdo a requerimientos contemplados por la cooperativa

5. Trámite judicial.

- Se utilizara este recurso a partir de los 91 días de mora es decir tres pagos vencidos.

5.3.3.8. DIAGRAMA DE REPRESENTACIÓN DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

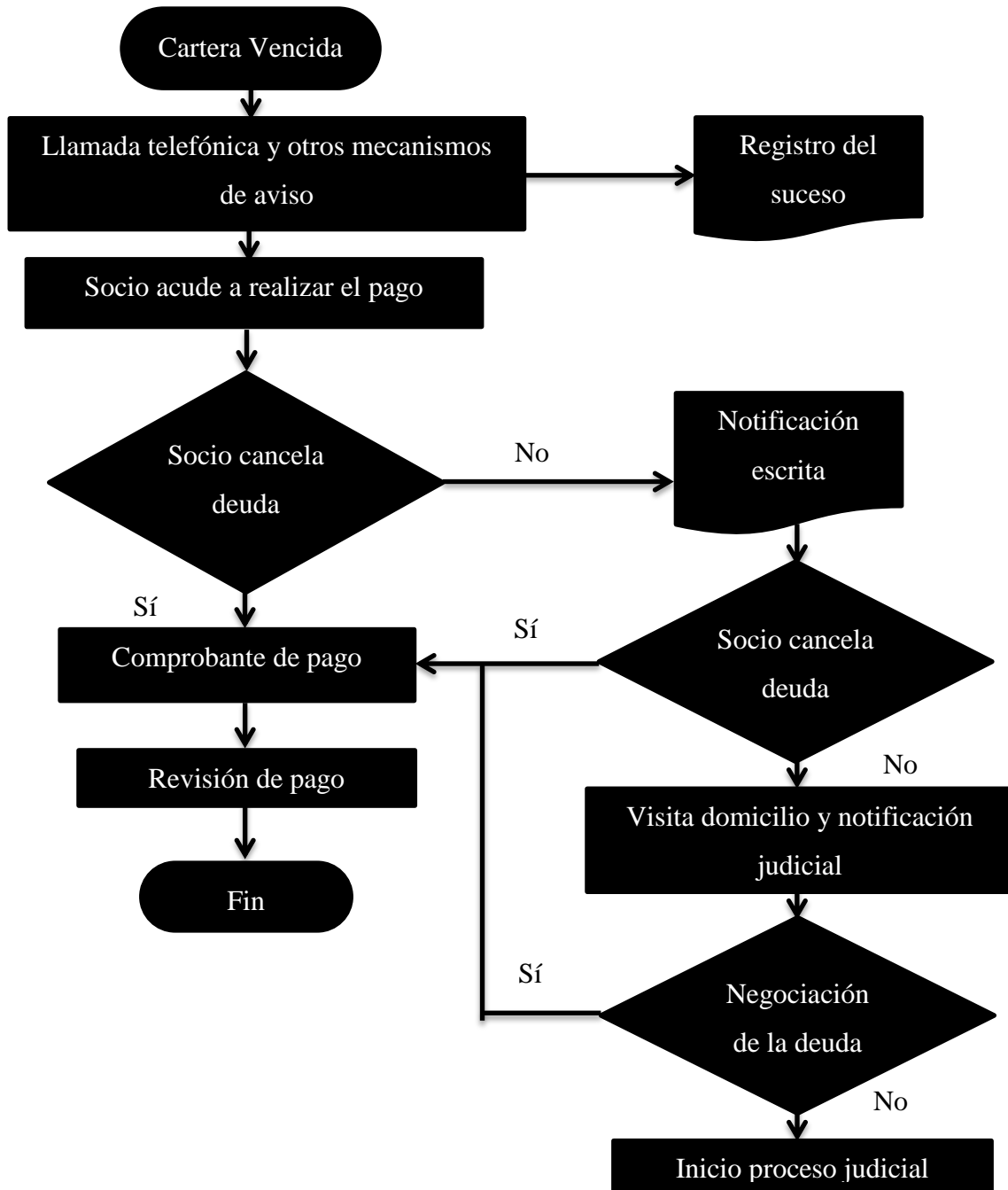


Gráfico 34: Diagrama de flujo del proceso de recuperación de cartera

Fuente: Modelo de políticas y procedimientos para la recuperación de créditos

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

5.3.3.9. DESCRIPCIÓN PRÁCTICA DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Cobranza operativa:

Esta etapa comprende el registro de la actividad realizada dentro del transcurso de los primeros 7 días de retraso en pagos evidenciado en la cooperativa.

Tabla 43: Cobranza operativa

			
NOMBRE SOCIO			
CTA. NÚMERO			
VALOR DEUDA			
DÍAS MORA			
FECHA REALIZACIÓN			
COBRANZA OPERATIVA			
DÍAS MORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
De 1 a 7 días de mora	Llamada telefónica Mensaje de texto Mensaje de voz Correo electrónico de aviso		

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Cobranza Administrativa:

Este proceso se lo realizara en el periodo comprendido por 8 y 30 días de mora

Tabla 44: Cobranza administrativa

			
NOMBRE SOCIO			
CTA. NÚMERO			
VALOR DEUDA			
DÍAS MORA			
FECHA REALIZACIÓN			
COBRANZA ADMINISTRATIVA			
DÍAS MORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
De 8 a 30 días de mora	Memorandos y Notificaciones escritas		

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Cobranza Judicial:

Este trámite será considerado como el último proceso de cobro interno que se lo realizaría en la cooperativa ya que contemplara el proceso de notificar al deudor conjuntamente con el abogado o departamento jurídico pertinente con el cual trabaje COAC CREDIMAS.

Este proceso se lo realizara con la respectiva visita domiciliaria y la respectiva notificación final antes del inicio del trámite judicial procesal del caso.

Tabla 45: Cobranza judicial

			
NOMBRE SOCIO			
CTA. NÚMERO			
VALOR DEUDA			
DÍAS MORA			
FECHA REALIZACIÓN			
COBRANZA JUDICIAL			
DÍAS MORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
De 31 a 90 días de mora	Notificaciones judiciales		

Fuente: Fase II


Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Trámite Judicial:

En esta etapa se entregara todos los documentos procesales y garantías de pago para que sean efectivizadas en el trámite de cobro por procesos estrictamente judiciales.

La confiabilidad del cumplimiento de las etapas anteriores dará como resultado el tener todos los documentos habilitantes necesarios para realizar el proceso efectivo de cobro a través del sistema judicial del país.

Tabla 46: Tramite Judicial

			
NOMBRE SOCIO			
CTA. NÚMERO			
VALOR DEUDA			
DÍAS MORA			
FECHA REALIZACIÓN			
TRAMITE JUDICIAL			
DÍAS MORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIÓN
De 91 días de mora en adelante	Entrega total del caso para los trámites judiciales procesales		

Fuente: Fase II

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Reestructuración y refinanciación crediticia:

Para el proceso crediticio de reestructuración y de refinanciación se tomaran en consideración los parámetros establecidos por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera.

Requisitos refinanciación:

- Solicitud de refinanciación entregada por el socio indicando el motivo de su solicitud
- Rol de pagos (de ser el caso)
- Libreta de la cooperativa
- Pago de servicio básico (luz, agua, teléfono)
- Pago de predio (opcional)
- Balances de resultados (de ser el caso)
- R.U.C. (de ser el caso)
- Documentos que evidencien ingresos percibidos por rentas, servicios prestados, actividades de comercio, jubilación y demás labores asalariados.

En esta etapa se realizara un análisis financiero y crediticio para determinar la factibilidad del proceso

Requisitos reestructuración:

- Solicitud de reestructuración entregada por el socio indicando el motivo de su solicitud
- Rol de pagos (de ser el caso)
- Libreta de la cooperativa
- Pago de servicio básico (luz, agua, teléfono)
- Pago de predio (opcional)
- Balances de resultados (de ser el caso)
- R.U.C. (de ser el caso)
- Documentos que evidencien ingresos percibidos por rentas, servicios prestados, actividades de comercio, jubilación y demás labores asalariados.

5.3.3.10. POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS CREDITICIOS

1. Incentivos a socios por pagos puntuales
2. Rifas y premios para socios que registre puntualidad en pagos
3. Obsequios a socios con altas calificaciones crediticias.
 - Esferos
 - Gorras
 - Agendas
 - cuadernos
 - Llaveros
 - Tasas y vasos
 - Calendarios
 - Camisetas
4. Renovación crediticia más ágil debido a la confianza mutua desarrollada.

5.3.4. FASE III

Aplicación de la propuesta

Aplicar el diseño mediante la ejecución práctica a través de un ejercicio.

Análisis crediticio:

Para la implementación práctica se tomara como referencia los datos proporcionados por un socio activo de la cooperativa; mismo que se renunciara en los anexos respectivos.



TIPO DE CRÉDITO	Microcredito
SOLICITANTE	Bejarano Acosta Rene fernando
CTA. NÚMERO	1281
MONTO	\$ 2.000,00
PLAZO	12 Meses

N °	DOCUMENTOS	SI / NO
1	Solicitud de crédito	SI
2	Original y copia de la cedula de identidad y papeleta de votación	SI
3	Original y copia de servicios basicos (Agua, luz, teléfono)	SI
4	Libreta de la cooperativa	SI
5	Fotografía tamaño carnet actualizada	SI
6	Justificación de ingresos económicos	SI
7	Copia de la escritura y pago del impuesto predial	SI

N °	DESCRIPCION	SI / NO				
1	Documentacion completa referente a requisitos presentados	SI				
2	Situacion financiera con COAC Credimas	SI				
	Saldos vigentes					
		Ahorros	Certificados	Encaje	Total \$	Observación
	SOCIO	\$ 300,00	-	-	\$ 300,00	
	CÓNYUGE	-	-	-	-	Divorciado
	Gonzalo Miranda	\$ 700,00	-	-	\$ 700,00	Socio N° 932
3	Creditos pendientes de pago con la cooperativa	NO				

RESUMEN CREDITICIO INTERNO															
Detalle	N° Creditos	Calificación Promedio					Última Calificación					Créditos y garantías vigentes			
		A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	N°	Saldo Crédito	N°	Saldo Garantía
		Rene Bejarano	0											-	-
Gonzalo Miranda	2											-	-	-	-
Verónica Bayas	0											-	-	-	-

RESUMEN CREDITICIO						
DETALLE	SCORE	INSTITUCIÓN FINANCIERA	SALDO	SCORE	INSTITUCIÓN FINANCIERA	SALDO
Rene Bejarano	922	COAC Camara de Comercio Ambato	400	903	Banco Pichincha	0
Gonzalo Miranda	945	Banco Guayaquil	0	962	Banco Pichincha	0

INGRESOS	EGRESOS/GASTOS	EXCEDENTE	VALOR CUOTA	ANALISIS CREDITICIO
En este campo se colocaran los valores monetarios correspondientes a ingresos percibidos por el socio	En este campo se colocaran los valores monetarios correspondientes a egresos y gastos percibidos por el socio	Corresponde a la diferencia entre los ingresos menos los egresos y gastos del socio	Corresponde al valor a pagar de la cuota crediticia	En esta etapa se analizara sustentablemente el excedente y el valor de la cuota para su aprobacion o negacion.
700 Sueldo 500 Poliza 500 Arriendos	400 (Gastos Personales) 200 (Educación Hijos)			
Sumatoria	Sumatoria			
\$ 1.700,00	\$ 600,00	\$ 900,00	\$ 210,00	-

Elaborado Por: Pablo David Argotti Naranjo

Una vez evidenciado todos los procesos se procederá a evaluar cada etapa conforme a lo prescrito anteriormente y de acuerdo a la confiabilidad presentada por el socio y posteriormente al diagnóstico de riesgo que se evidencie, se tomara una resolución de aprobación o negación de la petición crediticia.

Para la resolución se sustentara el dictamen con todos los documentos estrictamente llenados de conformidad con los requisitos solicitados para respaldo y constatación del proceso realizado.

5.3.5. FASE IV

Socialización de la propuesta

Objetivo:

Socializar la herramienta diseñada con el personal de la cooperativa para conocimiento y aplicación del mismo.

La presente propuesta de solución será socializada y entregada al personal y directivos de la cooperativa de ahorro y crédito Credimas en el mes de febrero del 2017.

Tabla 47: Socialización de la propuesta

Objetivo	Fecha
Socializar la herramienta diseñada con el personal de la cooperativa para conocimiento y aplicación del mismo.	06 de febrero del 2017

Fuente: Fase III

Elaborado por: Pablo David Argotti Naranjo

Conclusión:

La implementación de un Modelo de políticas y procedimientos para la emisión de créditos y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Credimas brinda los mecanismos necesarios como herramienta de gestión.

La aplicación del modelo propuesto pretende ser la herramienta adecuada para mejorar de manera eficaz el proceso de emisión de créditos y recuperación de cartera para evidenciar niveles óptimos de liquidez y facilitar así el cumplimiento de objetivos y metas propuestas por la entidad financiera.

BIBLIOGRAFÍA

- Brachfield, P. (2009). *Gestión de crédito y cobro*. Barcelona: Profit.
- Briseño Ramírez, H. (2006). *Indicadores Financieros Fácilmente Explicados*. Jalisco, México: Editorial Umbral.
- Elizondo, A. (2012). *Medición Integral Del Riesgo De Crédito*. (G. Noriega, Ed.) México, D.F.: Editorial Limusa.
- Fernández, S. (2007). *Los proyectos de inversión* (Primera ed.). Cartago: Editorial tecnológica de Costa Rica.
- Galeano M., M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa* (Primera ed.). Medellín: Fondo editorial universidad EAFIT.
- García Prado, E. (2015). *Planificación y apertura de un pequeño comercio*. España: Ediciones Paraninfo S. A.
- Junta De Regulación Monetaria y Financiera. (2016). *Resoluciones Junta de Política y Resolución Monetaria y Financiera (PDF)*. Recuperado el 12 de 01 de 2017, de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion254-2016f.pdf?dl=0>
- Laurence J., G. (2003). *Principios de Administracion Financiera* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Lawrence J. (2007). *Principios de administracion financiera*. Mexico: Ed. Pearson Educación.
- León, A., Escobar, H., & Gutierrez, E. (2007). *Hacienda Pública Un enfoque Económico* (Segunda ed.). (E. L. Restrepo, Ed.) Medellín: Sello editorial Universidad de Medellin.

- Loring, J., Galán, F., & Montero, T. (2004). *La gestión financiera* (Segunda ed.). Barcelona: Ediciones Deusto.
- Namakforoosh, Mohammad Naghi. (2005). *Metodología de la Investigación* (Segunda ed.). México: Editorial Limusa.
- Orellana, A. (2016). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23845/1/T3756e.pdf>
- Pérez, J. f., & Veiga, C. (2015). *La gestión financiera de la empresa* (Primera ed.). Madrid: Esic Editorial.
- Rodés Bach, A. (2014). *Gestión económica y financiera de la empresa* (Primera ed.). Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Sánchez Estella, Ó. (2011). *Análisis contable y financiero*. España: Paraninfo.
- Sánchez Galán, J. R. (2008). *Principios básicos de la empresa*. Madrid, España: Editorial Vision Net.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (Cuarta ed.). (G. Noriega, Ed.) México, D.F.: Editorial Limusa.
- Tanaka Nakasone, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones* (Primera ed.). Lima: Fondo Editorial.
- Valls Pinós, J. R. (1999). *Análisis de Balances* (Tercera ed.). Madrid: Fundación Confemetal.
- Westley, Glenn D; Branch, Brian. (2000). *Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina* (Primera ed.). Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Zapata, O. A. (2005). *La aventura del pensamiento crítico: Herramientas para elaborar tesis e investigaciones socioeducativas* (Primera ed.). México D.F.: Editorial Pax México.

Zuñiga, C. (2012). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2431/1/636%20ING.pdf>

ANÉXOS

Anexo 1: Ruc



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

SOCIEDADES

NUMERO RUC:	1891745687001		
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	MARIÑO MARTINEZ ROSA ELENA		
CONTADOR:	ABRIL BARRIONUEVO AIDA MARINA		

FEC. INICIO ACTIVIDADES:	02/05/1983	FEC. CONSTITUCION:	02/05/1983
FEC. INSCRIPCION:	17/01/2012	FECHA DE ACTUALIZACION:	02/04/2014

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:
 Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: QAMBA Calle: PANAMERICANA NORTE Número: 581 Teléfono: 7
 Referencia ubicación: JUNTO A GASOLINERA VIOLESAZ Eufonia: 7932020576 Teléfono Trabajo: 532434355 Email:
 gerencia@cooperativacredimas.fin.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO TUNGURAHUA	CERRADOS:	0



Fuente: SRI
LEVASCO **AMBATO** #12
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son ciertos y verídicos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ello se deriva de acuerdo al Código Tributario Art. 19 de la Ley del RUC y Art. 4 de Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC.

Usuario: LEVASCO **Lugar de emisión:** AMBATO/AV. MANUELITA **Fecha y hora:** 02/04/2014 15:55:35

Página 1 de 2



Anexo 2: Encuesta

<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CUESTIONARIO DE ENCUESTA</p>
<p>DIRIGIDO A: Directivos y funcionarios de la Cooperativa Credimas</p>
<p>OBJETIVO: Determinar la aplicación de procedimientos de gestión para el control de cartera y evidenciar factores de liquidez.</p>
<p>MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad.</p>
<p>INSTRUCCIONES:</p> <p>✓ Subraye la respuesta que a su parecer sea la más conveniente</p>

Cuestionario:

1. ¿Se realizan procedimientos de gestión para controlar la cartera vencida?

- Si
- No

2. ¿Sabe que son procedimientos de gestión?

- Si
- No

3. ¿La cooperativa maneja un manual de procedimientos para otorgar créditos?

- Si
- No

4. ¿Se capacita oportunamente para el desempeño de funciones financieras?

- Si
- No
- A veces

5. ¿Se aplican procedimientos de gestión en el departamento financiero para la emisión y control de créditos de la cooperativa?

- Si
- No
- Tal vez

6. ¿Se evalúa el control de cartera vencida de manera continua?

- Si
- No
- Tal vez

7. ¿Considera que los procedimientos para el control de cartera vencida pueden mejorar la liquidez?

- Si
- No

- Tal vez

8. ¿La cooperativa dispone de un sistema amigable para realizar actividades de control financiero?

- Si
- No

9. ¿Se verifica la morosidad de clientes como mecanismo de control?

- Si
- No
- A veces

10. ¿Considera que de realizar el control adecuado se podría recuperar oportunamente la cartera vencida?

- Si
- No
- A veces

11. ¿Se realiza seguimiento post crédito a los socios?

- Si
- No

12. ¿Se realiza una segmentación de acuerdo al tipo de crédito que requieran los socios?

- Si
- No

13. ¿Cree usted que la cartera vencida ha aumentado en el último periodo?

- Si
- No

14. ¿Considera que recuperar la cartera vencida debería ser una actividad prioritaria para la cooperativa?

- Si
- No
- Tal vez

15. ¿Se realiza la verificación de la información obtenida por el solicitante de algún crédito?

- Si
- No
- A veces

16. ¿Considera adecuada la gestión por parte de la cooperativa para atraer nuevos socios?

- Si
- No
- A veces

17. ¿La cooperativa ha aumentado su cartera de socios con los que trabaja?

- Si
- No

18. ¿Sabe usted como ayuda a la cooperativa el tener niveles altos de liquidez?

- Si
- No

19. ¿La cooperativa posee liquidez para emitir créditos frecuentes a clientes?

- Si
- No
- A veces

20. ¿La cooperativa cuenta con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión?

- Si
- No
- Tal vez

21. ¿Considera fundamental revisar continuamente indicadores de liquidez?

- Si
- No

22. ¿La cooperativa dispone de los recursos necesarios para cancelar sus obligaciones a corto plazo?

- Si
- No
- A veces

23. ¿Cree usted que el recuperar cartera vencida ayuda a mejorar la liquidez de la cooperativa?

- Si
- No

24. ¿Considera apropiada la gestión que realizan los asesores de crédito?

- Si
- No

25. ¿La cartera vencida ha aumentado en los últimos meses?

- Si
- No

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 3: Balance COAC CREDIMAS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CREDIMAS"

Usuari MABRIL Fech 01/02/2017 11:56

Página 1 de 5



BALANCE GENERAL

ACTIVOS

Cuenta	Descripción	Saldo Actual
1	ACTIVO	1.548.261,78
11	FONDOS DISPONIBLES	205.133,82
1101	Caja	8.094,79
110105	Efectivo	7.694,79
11010501	Caja General	5.432,93
11010502	Fondo de Cambio	2.261,86
110110	Caja chica	400,00
11011005	Caja chica	400,00
1103	Bancos y otras instituciones financieras	197.039,03
110305	Banco Central del Ecuador	3.437,30
11030501	Banco Central del Ecuador Cta. 15703048	3.437,30
110310	Bancos e instituciones financieras locales	193.601,73
11031002	Produbanco Cta. Cte. 02084007830	24.947,31
11031003	Banco Capital Cta. Cte. 18060000941	110.645,04
11031004	FinanCoop Cta. Ah. 003010000353	2.229,90
11031006	Banco del Pichincha Cta. Cte. N° 2100012524	55.662,90
11031008	BancoDesarrollo Cta. Ah. 1120005688 - 4	116,58
13	INVERSIONES	100.000,00
1301	A valor razonable con cambios en el estado de	100.000,00
130125	De mas de 360 dias sector privado	100.000,00
13012501	Bancodesarrollo	100.000,00
14	CARTERA DE CREDITOS	1.120.155,53
1401	Cartera de creditos comercial prioritario por vencer	307.211,59
140105	De 1 a 30 dias	145.432,22
140110	De 31 a 90 dias	161.779,37
1404	Cartera de microcredito por vencer	595.029,51
140405	De 1 a 30 dias	29.847,64
140410	De 31 a 90 dias	54.022,73
140415	De 91 a 180 dias	82.323,03
140420	De 181 a 360 dias	151.532,11
140425	De mas de 360 dias	277.304,00
1428	Cartera de microcredito que no devenga intereses	127.977,36
142805	De 1 a 30 dias	16.145,47
142810	De 31 a 90 dias	14.566,09
142815	De 91 a 180 dias	22.020,46
142820	De 181 a 360 dias	39.407,35
142825	De mas de 360 dias	35.837,99

1449	Cartera de creditos comercial prioritario vencida	64.432,08
144920	De 181 a 360 dias	60.850,40
144925	De mas de 360 dias	3.581,68
1452	Cartera de microcredito vencida	44.201,33
145210	De 31 a 90 dias	11.259,76
145215	De 91 a 180 dias	11.084,89
145220	De 181 a 360 dias	12.644,55
145225	De mas de 360 dias	9.212,13
1499	(Provisiones para creditos incobrables)	(18.696,34)
149905	(Cartera de creditos comercial prioritario)	(5.291,44)
149920	(Cartera de microcreditos)	(13.404,90)
16	CUENTAS POR COBRAR	13.354,49
1603	Intereses por cobrar de cartera de creditos	7.239,54
160320	Cartera de microcredito	7.239,54
1614	Pagos por cuenta de socios	1.365,47
161430	Gastos judiciales	1.365,47
16143001	Gestión cobranza judicial - extrajudicial	1.365,47
1690	Cuentas por cobrar varias	4.749,48
169005	Anticipos al personal	907,24
16900501	Anticipos al personal	907,24
169090	Otras	3.842,24
16909011	Zumba Pacheco Marcelo Vicente	63,26
16909032	Vasquez Fuertes Carlos Alberto	2.209,59
16909057	Toasa Andagana Franklin Geovanny	150,00
16909064	Quinapanta Moposita José Marcelo	56,29
16909065	Ingresos por Convenios Institucionales	1.363,10
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO,	47.000,00
1702	Bienes adjudicados por pago	47.000,00
170220	Unidades de transporte	47.000,00
17022001	JAC ROJO HFC1180KR1	47.000,00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	25.183,44
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	16.359,69
180505	Muebles de oficina	13.015,01
180510	Equipo Telefonico y Fax	943,48
180515	Equipos de Oficina	2.401,20
1806	Equipos de computacion	11.731,45
180601	Computadores	3.329,37
180602	Impresoras	4.211,49
180603	Servidores	4.015,59
180607	Accesorios en General Computadores	175,00
1807	Unidades de transporte	1.649,20
180701	Moto Yamaha	1.649,20
1890	Otros	5.711,69
189002	Otros Activos Fijos	5.711,69
18900201	Rótulos	5.366,48
18900202	Persianas	345,21
1899	(Depreciacion acumulada)	(10.268,59)
189915	(Muebles, enseres y equipos de oficina)	(3.332,46)
189920	(Equipos de computacion)	(6.009,70)
189925	(Unidades de transporte)	(302,39)
189940	(Otros)	(624,04)
19	OTROS ACTIVOS	37.434,50
1901	Inversiones en acciones y participaciones	150,00
190125	En otros organismos de integracion cooperativa	150,00
1904	Gastos y pagos anticipados	2.823,10
190410	Anticipos a terceros	279,25
19041001	Seguros	279,25
190490	Otros	2.543,85
19049001	Anticipo a Proveedores	2.543,85
1905	Gastos diferidos	29.970,86

190515	Estudios	6.503,74
19051501	Estudios de Factibilidad	6.503,74
190520	Programas de computacion	38.270,40
19052001	Afincoop - Aconcoop	5.040,00
19052002	Orion - Sistema Financiero	33.230,40
190599	(Amortizacion acumulada gastos diferidos)	(14.803,28)
19059901	Amortizacion Acumulada Estudios	(3.366,40)
19059902	Amortización Acumulada Programas de computacion	(11.436,88)
1911	Interdepartamentales	286,35
191117	Interdepartamental Bodega - Bancos	275,00
191118	Interdepartamental Bancos	11,35
1990	Otros	4.204,19
199010	Otros impuestos	3.204,19
19901001	Anticipo Impuesto a la Renta	3.128,40
19901002	Impuesto Retenido Renta	75,79
199090	Varias	1.000,00
19909010	Cupo Facilito	1.000,00
TOTAL ACTIVOS:		1.548.261,78

PASIVOS

Cuenta	Descripción	Saldo Actual
2	PASIVOS	1.384.504,42
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.256.325,20
2101	Depositos a la vista	100.713,09
210135	Depositos de ahorro	76.374,97
21013501	Cuentas activas	76.374,97
210150	Depositos por confirmar	24.338,12
2103	Depositos a plazo	1.113.525,13
210305	De 1 a 30 dias	377.934,33
210310	De 31 a 90 dias	221.400,21
210315	De 91 a 180 dias	241.184,43
210320	De 181 a 360 dias	271.153,13
210325	De mas de 361 dias	1.853,03
2105	Depositos restringidos	42.086,98
210505	Ahorro Encaje	39.346,28
210510	Ahorro Especial	2.740,70
25	CUENTAS POR PAGAR	39.620,45
2501	Intereses por pagar	23.195,12
250105	Depositos a la vista	10,02
250115	Depositos a plazo	23.185,10
25011501	Interés de 1 a 30 dias	23.185,10
2503	Obligaciones patronales	610,00
250310	Beneficios Sociales	610,00
25031002	XIV Sueldo	610,00
2504	Retenciones	2.175,41
250405	Retenciones fiscales	2.175,41
25040501	Retencion en la Fuente Impuesto a la Renta	899,33
2504050101	Retencion en la Fuente 1 %	17,11
2504050102	Retencion en la Fuente 2 %	176,26
2504050103	Retencion en la Fuente 8 %	132,00
2504050104	Retencion en la Fuente 10 %	573,96
25040502	Retencion de IVA	1.276,08
2504050201	Retencion de IVA 30 %	3,19
2504050202	Retencion de IVA 70 %	238,35
2504050203	Retencion de IVA 100 %	1.034,54
2506	Proveedores	12.541,76
250602	Seguro Vehicular	1.100,00
250603	Pagos al SRI	53,24
250604	Ctas. por Pagar Producersa	4,26
250610	Proveedores Varios	4.383,80
250613	Seguro de Desgravamen Equivida S.A.	7.000,46

2590	Cuentas por pagar varias	1.098,16
259090	Otras cuentas por pagar	1.098,16
25909009	Empleados multas	92,60
25909010	Depósitos no identificados	884,16
25909011	Hervas Chacón María Gloria	121,40
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	88.535,76
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país	88.535,76
260225	De más de 360 días	88.535,76
26022501	Banco Desarrollo de los Pueblos S.A.	88.535,76
29	OTROS PASIVOS	23,01
2901	Ingresos recibidos por anticipado	3,01
290190	Otros	3,01
29019009	Servicio CNT	3,01
2990	Otros	20,00
299005	Sobrantes de caja	20,00
29900501	Sobrante de caja	20,00
	TOTAL PASIVOS:	1.384.504,42

PATRIMONIO

Cuenta	Descripción	Saldo Actual
3	PATRIMONIO	197.212,16
31	CAPITAL SOCIAL	85.972,29
3103	Aportes de socios	85.972,29
310305	Certificados de Aportacion	85.972,29
33	RESERVAS	52.088,04
3301	Legales	39.523,02
330101	Reserva legal	39.523,02
3303	Especiales	12.565,02
330301	Asistencia Social	94,63
330302	Fondo Educacion Cooperativo	80,39
330305	A disposici? de la Junta General de Accionistas	12.390,00
33030501	Reserva facultativa	12.390,00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	59.567,77
3401	Otros aportes patrimoniales	59.487,77
3402	Donaciones	80,00
340205	En efectivo	80,00
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.753,19
3501	Superavit por valuacion de propiedades, equipo y	1.753,19
350101	Superavit acumulado	1.753,19
36	RESULTADOS	(2.169,13)
3602	(Perdidas acumuladas)	(2.169,13)
	TOTAL PATRIMONIO:	197.212,16

CUENTAS DE ORDEN

Cuenta	Descripción	Saldo Actual
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	(24.256,09)
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	(19.256,09)
710920	Cartera de microcredito	(19.256,09)
7190	Otras cuentas de orden deudoras	(5.000,00)
719005	Cobertura de seguros	(5.000,00)
71900501	Causion Gerencia	(5.000,00)
72	DEUDORAS POR EL CONTRARIO	24.256,09
7209	Intereses en suspenso	19.256,09
720920	Creditos para la Microempresa	19.256,09
7290	Otras cuentas de orden deudoras	5.000,00
729001	Causion Gerencia	5.000,00
73	ACREEDORAS POR EL CONTRARIO	(1.741.549,64)
7301	Valores y bienes recibidos de terceros	(1.741.549,64)
730101	Pagares en garantia	(1.721.549,64)
730102	Letras de cambio en garantia	(20.000,00)
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	1.741.549,64
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	1.741.549,64
740110	Documentos en garantia	1.741.549,64
74011001	Pagares en garantia	1.721.549,64
74011002	Letras de cambio en garantia	20.000,00

TOTAL CUENTAS DE ORDEN:

Excedente/Déficit del Ejercicio: (33.454,80)

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO: 1.581.716,58

Interventor

Contador General

Presidente del Consejo de Administración

Presidente del Consejo de Viailancia

Gerente General

Contador General

Anexo 4: Balance de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CREDIMAS"

Usuari MABRIL

Fech 01/02/2017 12:01

Página 1 de 3

Regional:

Oficina:

Moneda:

Fecha:



BALANCE RESULTADOS

GASTOS

Cuenta	Descripción	Saldo Mes	Saldo
4	GASTOS	31734,66	279.983,71
41	INTERESES CAUSADOS	9753,08	92.218,74
4101	Obligaciones con el publico	9021,61	89.908,63
410115	Depositos de ahorro	75,64	880,47
410130	Depositos a plazo	8945,97	89.028,16
41013005	De 1 a 30 días		89.028,16
4103	Obligaciones financieras	731,47	2.310,11
410310	Obligaciones con instituciones financieras del pais y	731,47	2.310,11
45	GASTOS DE OPERACION	21981,58	187.764,97
4501	Gastos de personal	4817,62	48.553,53
450105	Remuneraciones mensuales	2790,58	28.612,37
45010501	Sueldos y Salarios		28.612,37
450110	Beneficios sociales	397,05	4.241,61
45011001	XIII Sueldo		2.475,19
45011002	XIV Sueldo		1.625,82
45011003	Vacaciones		140,60
450115	Gastos de representacion, residencia y	931,33	8.948,98
450120	Aportes al IESS	356,56	3.640,67
450135	Fondo de reserva IESS	198,1	1.826,19
450190	Otros	144	1.283,71
45019001	Horas Extras		1.089,73
45019004	Bonificación desahucio 25%		117,50
45019005	Salario Digno		76,48
4502	Honorarios	5611,79	41.715,46
450205	Directores	247,75	6.849,39
45020501	Honorarios directivos		6.849,39
450210	Honorarios profesionales	5364,04	34.866,07
4503	Servicios varios	6997,95	63.154,97
450305	Movilizacion, fletes y embalajes	338,12	338,12
450315	Publicidad y propaganda	604,9	12.102,79
450320	Servicios basicos	210,64	2.073,58
45032002	Servicio Telefonico CNT		2.073,58
450325	Seguros	118,59	1.322,02
450330	Arrendamientos	1881	24.255,00
450390	Otros servicios	3844,7	23.063,46
45039001	Servicio de Monitoreo		411,92
45039002	Servicio de Telefonía Celular		2.827,50
45039003	Servicio de Soporte Tecnico		20,00
45039005	Servicio de Internet		1.719,37
45039006	Servicio de Buro de Credito		1.469,00
45039007	Servicio de Garage		10,30
45039009	Diseño Plan Estratégico		2.800,00
45039011	Servicio de Encomiendas		79,94
45039012	Comision Pagos SRI IESS Varios		44,60
45039014	Servicios Gastos Bancarios		514,67
45039015	Capacitación al Personal		451,37
45039017	Aqasajos Navideños		1.014,49
45039018	Aqasajos Navideños Socios		330,98
45039019	Premios Socios		135,72
45039021	Auditoría Externa		1.710,00
45039050	Otros Servicios Varios		5.144,21
45039051	Comisiones Captaciones		1.755,09

45039052	Comisiones Colocaciones		974,30
45039053	Matriculación vehicular		1.650,00
4504	Impuestos, contribuciones y multas	119,24	2.177,57
450405	Impuestos Fiscales		772,98
450410	Impuestos Municipales		192,23
450415	Aportes a la SEPS		593,12
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	119,24	119,24
450490	Impuestos y aportes para otros organismos e		500,00
4505	Depreciaciones	510,4	5.549,17
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	136,33	1.573,52
450530	Equipos de computacion	298,98	3.128,56
450535	Unidades de transporte	27,49	302,39
450590	Otros	47,6	544,70
4506	Amortizaciones	1022,24	7.697,68
450620	Estudios	108,4	1.300,80
45062001	Estudios de factibilidad		1.300,80
450625	Programas de computacion	913,84	6.396,88
4507	Otros gastos	2902,34	18.916,59
450705	Suministros diversos	85,45	3.506,29
45070501	Suministros de Oficina		1.533,38
45070502	Suministros de Computador		232,96
45070503	Suministros de Publicidad		641,25
45070504	Suministros de Aseo y Limpieza		343,65
45070506	Refrigerios		370,84
45070510	Uniformes al Personal		141,20
45070512	Refrigerios Directivos COAC		31,35
45070530	Suministros Varios		211,66
450710	Donaciones	24	482,25
45071003	Donacion Agasajo Navideno		24,00
45071005	Donacion Deporte		458,25
450715	Mantenimiento y reparaciones	2494,45	4.610,56
45071501	Mantenimiento de Vehiculos		2.421,80
45071502	Combustible		2.142,56
45071503	Lubricantes		11,20
45071505	Mantenimiento y Reparaciones Mobiliario		35,00
450790	Otros	298,44	10.317,49
45079002	Adecuaciones, Decoraciones e Instalaciones		3.465,19
45079005	Judiciales y Notariales		735,67
45079006	Gastos Gestion y Viaje		2.392,21
4507900602	Viatcos Funcionarios Coac		175,55
4507900603	Gestion Tramites Cooperativa		50,42
4507900604	Movilizacion Empleados COAC		5,00
4507900605	Vi ticos Directivos COAC		2.161,24
45079007	Suministros varios		25,00
45079018	Gastos No Deducibles		3.699,42
4507901802	Movilizacion y Tramites de la COAC		160,94
4507901803	Suministros Varios		36,15
4507901804	Servicios Varios		1.845,72
4507901805	Otros Gastos Varios		1.074,53
4507901806	Refrigerios		46,90
4507901808	SRI Retenc. asumidas		35,18
4507901810	Depreciación, amortización acelerada		500,00
	TOTAL GASTOS:		279.983,71

INGRESOS

Cuenta	Descripción	Saldo Mes	Saldo
5	INGRESOS	30817,27	246.528,91
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	29725,51	242.479,52
5101	Depositos	0,29	2.442,45
510110	Depositos en instituciones financieras e instituciones	0,29	2.442,45
5104	Intereses y descuentos de cartera de creditos	29725,22	240.037,07
510420	Cartera de microcredito	16149,18	115.336,97
510450	De mora	3356,46	18.391,75
510455	Descuentos en cartera comprada	10219,58	106.308,35
52	COMISIONES GANADAS	369,35	1.879,96
5290	Otras	369,35	1.879,96
529001	Comisiones Convenios Institucionales	369,35	1.879,96
52900109	Ingresos por Convenios Intitucionales		1.879,96
54	INGRESOS POR SERVICIOS	676,59	1.083,07
5404	Manejo y cobranzas	665,67	933,51
540402	Notificaciones	665,67	933,51
5490	Otros servicios	10,92	149,56

549005	Tarifados con costo maximo	10,92	149,56
54900501	Tarifas por servicios financieros		149,56
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	45,82	1.086,36
5590	Otros	45,82	1.086,36
559001	Otros Ingresos Operaciones de Credito		850,00
559002	Otros ingresos	45,82	236,36
	TOTAL INGRESOS:		246.528,91
	RESULTADO MES:	(917,39)	
	Excedente/Déficit del Ejercicio:		(33.454,80)

Interventor

Contador General

Anexo 5: Papeletas de ahorro y depósito.

CRED MAS Cooperativa de Ahorro y Crédito

DEPÓSITO O PAGO 0007442

Dólares Euros

Cuenta Corriente / Cuenta de Ahorros / Tarjeta de Crédito

Nombre de titular de la cuenta o tarjetahabiente

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____

Nombre del Depositante _____ C. I. N°. Pasaporte _____

Firma - Sello del Depositante _____ Teléfono _____

Ahorros Préstamo Certificados de Aportación

N° de Cheques	Efectivo		
	Cheques		
	TOTAL		

Declaro expresa e irrevocablemente que los valores que estoy depositando y que constan registrados en este documento, tienen origen y destino lícito y permitidos por las leyes del Ecuador, faculto a la Cooperativa de Ahorro y Crédito CREDIMAS a proceder con la comprobación de esta declaración para el efecto podrán efectuar todas las indagaciones que consideren necesarias, por los medios que consideren convenientes. Eximo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de toda responsabilidad inclusive respecto a terceros, si esta declaración fuese falsa.

Detalle los Cheques y Efectivo al reverso. Este documento no es válido sin sello de caja. UTILICE UNA PAPELETA POR MONEDA. Para cheques Internacionales ver nota al reverso.

Cooperativa de Ahorro y Crédito

CRED MAS Cooperativa de Ahorro y Crédito

PAPELETA DE RETIRO 0010177

Dólares Euros

Cuenta de Ahorros Número _____

Nombre de titular _____

Recibi la Cantidad de: _____ Dólares Americanos

Ciudad _____ Día _____ Mes _____ Año _____

C.I. / N°. Pasaporte _____ Teléfono _____

Firma del Titular - Sello _____

CRED MAS Cooperativa de Ahorro y Crédito

CHEQUES		EFECTIVO	
Banco	Valor	Denominación	Valor
		100.00	
		50.00	
		20.00	
		10.00	
		5.00	
		1.00	
		0.50	
		0.25	
		0.10	
		0.05	
		0.01	
Total			

En caso de resultar falso alguno de los billetes detallados reversará el depósito o debitará de cualquiera de las cuentas que posea saldo acredor, el monto correspondiente.


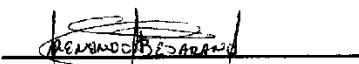
RECEPCIÓN DE BILLETES US\$ 100.00 y US\$ 50.00	
SERIE DE BILLETES	

FIRMA DE DEPOSITANTE _____ FIRMA DE CAJERO _____

Solicito a CREDIMAS que, el amparo de las reglas CCI, Publicación 522 - Revisión 1995, realice la gestión y cobranzas de los cheques depositados y girados sobre países en los que la Cooperativa es responsable no tenga cuenta.

Autorizo a CREDIMAS para que debite de mi cuenta todos los costos y gastos, incluyendo de los exterior. El valor se acreditará a mi cuenta cuando estén efectivizados estos cheques. En caso de devolución por parte del banco del exterior, CREDIMAS no tendrá responsabilidad alguna.

Anexo 6: Datos socio. (Ejercicio propuesto)

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CREDIMAS" SOLICITUD DE INGRESO DE CLIENTES NATURALES			
Número Cliente: 1281	Nombre a imprimir en la Libreta: RENE BEJARANO	Oficina Registro: MATRIZ	Cuenta: 1001008461
Tipo: Cédula	Identificación: 1803991817	Nombres y Apellidos: BEJARANO ACOSTA RENE FERNANDO	
País Origen: ECUADOR	Provincia: TUNGURAHUA	Canton: AMBATO	Parroquia: HUACHI LORETO
Dirección: V. BOLIVARIANA Y Y CRISTOBAL OJEDA N.21, SECTOR: HUACHI LORETO			Teléfono: 032407391
Referencia Dirección: A TRE CUADRAS ESTADIO TERREMOTO			Celular: 0998977473
Tipo de Vivienda: IVE CON FAMILIARE	Género: Masculino	Estado civil: DIVORCIADO	No Cargas : 1
Fecha Nacimiento: 16/11/1986	Nivel de Instrucción: SECUNDARIA	Profesion: ESTUDIANTE	
Actividad: Empleado Privado		Sector: DEPENDIENTE	
Fecha Ingreso: 23/01/2017 15:36:27	Fecha Modificación:	E-mail	
<p>Certifico que la información arriba escrita es correcta y verdadera, declaro que todas las actualizaciones, operaciones que se refieren a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "CREDIMAS" incluidas las operaciones que se refieren a : la apertura y manejo de depósitos a la vista, inversiones a plazo fijo, inversiones en documentos, obtención de créditos directos o contingentes, otorgamientos de garantías por obligaciones o modalidad de la misma, tienen un origen y un destino lícito y no serán destinados a ninguna actividad relacionada con el cultivo producción, fabricación, almacenamiento o transporte , o tráfico ilícito de sustancias, estupefacientes o psicotrópicas o cualquier actividad tipificada en la ley de Sustancias, Estupefacientes y psicotrópicas, eximiendo a la Cooperativa de toda responsabilidad que se derive por información errónea, falsa o inexacta que yo (nosotros) hubiere(mos) proporcionado en este documento, o de la violación de los mismos</p>			
 Firma del Cliente o Representante			