



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

“Los procesos de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.”

Autora: Ainaguano Pacari, Jenny Fernanda

Tutor: Dr. Mg. Caiza Lizano, José Esteban



Ambato - Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. José Esteban Caiza Lizano, con cédula de ciudadanía No. 1801356260, en calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA., EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.”**, desarrollado por Jenny Fernanda Ainaguano Pacari, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponden a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y normativo para la presentación de Trabajo de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, octubre de 2017.

EL TUTOR



Dr. José Esteban Caiza Lizano

C.C.: 1801356260

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Jenny Fernanda Ainaguano Pacari, con cédula de ciudadanía No. 180429465-8, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA., EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este proyecto de investigación.

Ambato, octubre de 2017.

AUTOR



Jenny Fernanda Ainaguano Pacari

C.C.: 180429465-8

CESIÓN DE DERECHOS

Autorización a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y proceso de investigación.

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

Ambato, octubre de 2017.

AUTOR



Jenny Fernanda Ainaguano Pacari

C.C.: 180429465-8

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA., EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.”**, elaborado por Jenny Fernanda Ainaguano Pacari, 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, octubre de 2017.



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Dr. Eduardo Toscano

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Mayra Bedoya

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

La vida me ha enseñado a ser fuerte mediante enseñanzas complejas y las mismas me han ayudado cumplir este objetivo.

Dedico este trabajo a todas las personas que de una u otra manera me apoyaron en este largo camino universitario y personal, la ayuda y palabras de aliento han sido cruciales para el logro de este paso en mi vida. Personas importantes que nunca me abandonaron y creyeron siempre en mi capacidad, les agradezco de todo corazón.

Con mucho cariño y respeto, dedico este proyecto a ustedes:

María Elevación, mi madre, quien me da fuerza y aliento, a mi pueblo Chibuleo, el lugar donde siempre vuelvo y me siento orgullosa de pertenecer, y en especial a mis hermanas Vanessa y Yessenia quienes son como mis hijas y fuente de inspiración.

Jenny Ainaguano

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi familia por darme la oportunidad de haber recorrido este camino de vida universitaria, quienes han sido el pilar fundamental para este logro. A la alma mater ambateña que en sus aulas recibí gran conocimiento. Al Dr. Patricio Carvajal por haber creído en mí cuando y también agradezco a mi tutor el Dr. Esteban Caiza por brindarme sus conocimientos y apoyo incondicional para culminar este trabajo.

Gracias

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

TEMA: “LOS PROCESOS DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COORCOTOPAXI LTDA., EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2016.”

AUTORA: Jenny Fernanda Ainaguano Pacari

TUTOR: Dr. Segundo Esteban Caiza Lizano

FECHA. Octubre 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación tiene como propósito fundamental responder al problema detectado, el mismo que es: “El deficiente proceso de cobranza, provoca un incremento de la cartera vencida, causando una baja rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.”, puesto que determinar o mantener un bajo nivel de la cartera vencida constituye una base fundamental para el desarrollo económico de la institución, dentro de este contexto, la elaboración de un manual de proceso de cobranza en el cual se delimiten estrategias, herramientas y técnicas para que los gestores de cobranza desarrollen sus actividades eficientemente para el cumplimiento de los objetivos.

Uno de los fines que se busca con esto es minimizar los costos en que incurre la institución cuando un socio no paga a tiempo su obligación, y por otra parte se busca contribuir a la gestión administrativa y gestión de los recursos, al contar con un manual de proceso de cobranza que nos ayude en la determinación de las actividades que deben seguir, guiando a todo el personal de cobros, al aplicar el manual en el departamento de cobranza hará que su desempeño sea eficiente y eficaz.

Una herramienta que contribuirá para el cumplimiento de la propuesta será el análisis FODA, orientado a determinar los puntos fuertes y débiles con los que la institución se ve en un panorama organizativo, buscando mejorar y aprovechar cada circunstancia para el crecimiento de la misma en todos sus aspectos. Con el objetivo firme de servir a la comunidad en donde se desarrolla sus actividades, demostrando que por sobre todo prima la calidad en el servicio y consolidando bases firmes para la administración de recursos en beneficio de todos y cada uno de los miembros que conforman la cooperativa de ahorros y crédito Coorcotopaxi Ltda.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCESO DE COBRANZA, RENTABILIDAD, COOPERATIVISMO, CARTERA VENCIDA, INDICADORES FINANCIEROS.

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

TOPIC: "THE POOR COLLECTION PROCESS, CAUSES AN INCREASE IN THE PORTFOLIO, CAUSING A LOW PROFITABILITY OF THE COOPERATIVE SAVINGS AND CREDIT COORCOTOPAXI LTD., IN THE FIRST HALF OF THE YEAR 2016."

AUTHOR: Jenny Fernanda Ainaguano Pacari

TUTOR: Dr. Segundo Esteban Caiza Lizano

DATE: October 2017

ABSTRACT

This investigative work has as its fundamental purpose to respond to the problem detected the same it is: "The poor collection process, causes an increase in the portfolio, causing a low profitability of the Cooperative Savings and Credit Coorcotopaxi Ltd., in the first half of the year 2016.", since to determine or to maintain a low level of the defeated portfolio constitutes a fundamental base for the economic development of the institution, within this context, the elaboration of a manual of collections process in which to establish strategies, tools and techniques for collection managers to develop their activities efficiently for the fulfilment of the objectives.

One of the aims The aim of this is to minimize the costs incurred by the institution when a member does not pay on time its obligation, and on the other hand, it seeks to contribute to the administration and management of resources, by having a manual collection process to help us in the determination of the activities that must continue to help to all the staff of charges, to apply the manual in the department of collection will make your performance is efficient and effective.

A tool that will contribute to the implementation of the proposal will be the SWOT analysis, to determine the strengths and weaknesses with which the institution is seen in a landscape Organizational, looking to improve and take advantage of every circumstance for the growth of the same in all its aspects. With the firm goal to serve the community in which it develops its activities, demonstrating that above all premium quality in the service and consolidating a firm foundation for the administration of resources for the benefit of each and every one of the members that make up the cooperative savings and credit Coorcotopaxi Ltd.

KEYS WORDS: PROCESS OF COLLECTION, PROFITABILITY, COOPERATIVISM, DEFEATED PORTFOLIO, FINANCIAL INDICATORS

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	xii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.1. TEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis Crítico	8
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del Problema.....	9
1.2.5. Preguntas directrices	10
1.2.6. Delimitación	10
1.3. JUSTIFICACIÓN	10
1.4. OBJETIVOS	12
1.4.1. Objetivo General	12
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	13

2. MARCO TEÓRICO	13
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	16
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	43
2.4.1. Superordinación conceptual	43
2.4.2. Subordinación Conceptual – Variable Independiente – Procesos de Cobranzas	44
2.4.3. Subordinación Conceptual – Variable Dependiente - Rentabilidad	45
2.4.3. Fundamentación Teórica – Variable Independiente.....	46
2.4.4. Fundamentación Teórica – Variable Dependiente	54
2.5. HIPÓTESIS.....	70
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES	70
CAPÍTULO III.....	72
3. METODOLOGÍA	72
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	72
3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	73
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	75
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	77
3.4.1. Población.....	77
3.4.2. Muestra.....	78
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	80
3.5.1 Variable Independiente: Procesos de Cobranza	80
3.5.1 Variable dependiente: Rentabilidad	81
3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	83
3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	84
3.7.1. Procesamiento de la Información	84
3.7.2. Análisis e Interpretación	85
CAPÍTULO IV	86
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	86
4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	86
4.1.1. Análisis financiero con indicadores.....	86
4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	91
4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	102
4.2.1. Planteamiento de la hipótesis.....	102

4.2.5. Calculo del estadístico de prueba y toma de decisiones	104
4.2.2. Conclusión.....	106
4.3. CONCLUSIONES	107
4.4. RECOMENDACIONES.....	109
4.5. PROPUESTA.....	110
4.5.1. Beneficiarios.....	110
4.5.2. Ubicación.....	110
4.5.3. Tiempo estimado de la ejecución	110
4.5.4. Objetivo General	110
4.5.5. Objetivos Específicos.....	110
4.5.6. Antecedentes de la propuesta.....	111
4.5.7. Justificación.....	111
4.5.8. Modelo operativo	113
Anexos	152
Bibliografía	16161

ÌNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1: COAC´s Matriz en Cotopaxi.....	5
Tabla N.º 2: COORCOTOPAXI sucursales	7
Tabla N.º 3: Población	78
Tabla N° 4: Superordinación conceptual de las Variables.....	80
Tabla N° 5: Variable dependiente: Rentabilidad	81
Tabla N.º 6: Procedimientos para la recolección de información.....	83
Tabla N.º 7: Diseño de la Matriz para Tabulación.....	84
Tabla N.º 8: Relación entre objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones	85
Tabla N.º 9: Valor a cancelar (mora)	91
Tabla N.º 10: Cobranza.....	92
Tabla N.º 11 : Gestor de crédito.....	93
Tabla N.º 12: Llamada telefónica haciendo recordatorio	94
Tabla N.º 13: Fecha máxima para que cancele su cuota.....	95
Tabla N.º 14: Análisis de rentabilidad	96
Tabla N.º 15: Rentabilidad incrementado	97
Tabla N.º 16: Análisis periódicos	98
Tabla N. 17: Rentabilidad	99
Tabla N.º 18: índices	100
Tabla N.º 19: índices	101
Tabla N.º 20: tabla de valores críticos de la distribución t de Student	104
Tabla N.º 21: Distribución Estadística.....	105
Tabla N.º 22: Modelo Operativo (Fase I)	113
Tabla N.º 23: Modelo Operativo (Fase II)	114
Tabla N.º 24 : Modelo Operativo (Fase III).....	115

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1: Árbol de Problemas.....	8
Gráfico N.º 2: Superordinación conceptual de las Variables	43
Gráfico N° 3: Superordinación conceptual – Variable Independiente – Procesos de Cobranzas	44
Gráfico N° 4: Superordinación conceptual – Variable Dependiente - Rentabilidad	45
Gráfico N° 5: Modelo para la representación grafica	84
Gráfico N° 6 : Valor a cancelar (mora).....	91
Gráfico N° 7: Cobranza.....	92
Gráfico N° 8: Gestor de crédito.....	93
Gráfico N° 9: Llamada telefónica haciendo recordatorio	94
Gráfico N° 10: Fecha máxima para que cancele su cuota.....	95
Gráfico N° 11: Análisis de rentabilidad	96
Gráfico N° 12: Rentabilidad incrementado	97
Gráfico N° 13: Análisis periódicos	98
Gráfico N° 14: Rentabilidad.....	99
Gráfico N° 15: Índices.....	100
Gráfico N° 16: Índices.....	101
Gráfico N° 17: Gráfico Student.....	106

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo investigativo tiene como tema: “Los procesos de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.”, para lo cual se desarrolla en capítulos el siguiente contenido:

Capítulo I: En este capítulo se desarrolla el análisis y la descripción del problema mediante la contextualización macro, meso y micro mismo que está sustentada en un análisis crítico, se hace también la justificación del proyecto y concluimos con el planteamiento de objetivos.

Capítulo II: El marco teórico, incluye los antecedentes investigativos, para dar mayor claridad y sustento a la investigación, se amplían conceptos y definiciones de las variables que son los Procesos de Cobranza y la Rentabilidad y finalmente planteamos una hipótesis que posteriormente será verificada.

Capítulo III: La metodología de la investigación, en este capítulo se define que el enfoque de la investigación será cualitativo y cuantitativo, la modalidad que aplicaremos será la investigación de campo y bibliográfica-documental, tendremos in tipo de investigación exploratorio y descriptivo, posteriormente se describe como analizar las variables a través de la operacionalización de variables, se realiza el tratamiento del plan de recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV: El análisis y la interpretación de resultados, mediante la aplicación de indicadores financieros, realizamos un análisis del balance de resultados de la entidad, una vez hechas la encuestas se procede a tratar la información con el fin de verificar la hipótesis, hacemos la conclusiones, recomendaciones y concluimos con la propuesta para la investigación.

CAPÍTULO I

1. DESCRIPCIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. TEMA

“Los procesos de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.”

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro

En el Ecuador el sector cooperativo es uno de los pilares fundamentales de la economía del país, pues han logrado que pequeños comerciantes se conviertan hoy en día en grandes empresarios con ingresos significativos, los mismos que han pasado a ser en muchas ocasiones los cuenta ahorristas más representativos de la institución financiera.

A causa de eso, la mayor parte de las instituciones financieras realizan grandes búsquedas de herramientas que permitan mantener un sistema financiero sostenible, para satisfacer las necesidades de los socios y poder captar nuevos cuenta ahorristas sembrando siempre la confianza y solvencia de la entidad.

En contraste con lo anterior se hace mención que el desarrollo financiero se enfoca en el correcto y eficiente manejo de los fondos de cada socio implementando una estructura financiera eficiente, eficaz y efectiva, ya que la protección del capital, los activos y el control de los gastos permitirán trabajar con un adecuado nivel de rentabilidad y solidez, porque al proporcionar herramientas para evaluar cada uno de estos factores, permitirá que toda institución financiera se desarrolle financieramente.

En los últimos años el sector financiero cooperativista ha venido evolucionando en su crecimiento. “Durante 2016, los activos de las cooperativas de ahorro y crédito

crecieron 12,8%, llegando a 9.960 millones de dólares, siendo su cartera de crédito 6.420 millones de dólares” (El Telégrafo, 2017). De acuerdo con estos datos se evidencia que las cooperativas de ahorro y crédito cumplen un rol protagónico en la economía del país.

Según los datos estadísticos proporcionados por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2015), hace mención que:

A octubre del 2015, el Ecuador registra un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente, además se asegura que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo, lo que convierte a este producto financiero, en algo distintivo del sistema financiero cooperativo frente a la banca, por lo que instó a protegerlo.

En base a la información receptada, las instituciones dedicadas a este sector necesitan establecer estrategias que ayuden a identificar y a tomar decisiones acordes al desarrollo económico de la entidad para lograr de esta manera sus objetivos y metas propuestas, cabe señalar que muchas cooperativas hacen omisiones y suelen tomar decisiones administrativas incorrectas, las mismas que han ocasionado en muchas ocasiones la interrupción de sus actividades económicas y por otro lado la suspensión de la misma.

Durante los últimos años el Ecuador ha sufrido una crisis relevante que ha afectado a los distintos sectores de la economía.

El período de recesión por el que atraviesa la economía ecuatoriana, con una variación del PIB de -1,7% de acuerdo a proyecciones del Banco Central del Ecuador, condicionó gran parte del desempeño del sector privado durante 2016. “Las instituciones del sistema financiero privado se han visto afectadas no solo por la disminución en el ingreso de los hogares y empresas, también por el cambio de expectativas en los agentes económicos respecto al futuro” (Zabala, 2017)

Debido a este decrecimiento podemos evidenciar que resulta afectar directamente al sector financiero cooperativista. La contracción de la economía ecuatoriana resulta ser un desafío que con las estrategias necesarias se podrán sortear de manera adecuada, haciendo que las colocaciones crezcan y de la misma forma se reactiven las inversiones.

Según el análisis realizado por (Saltos, 2017), manifiesta que:

A pesar del importante crecimiento de los depósitos registrado en 2016, la colocación de créditos creció en apenas \$ 34 M equivalente a una tasa de variación anual de 1%, mientras que la cartera vencida incrementó en \$ 7 M, a una tasa anual de 3%.

Esta información evidencia que durante el año 2016 hubo un incremento considerable en la cartera vencida de las instituciones cooperativistas con una tasa anual del tres por ciento, lo cual revela la necesidad de tomar acciones correctivas urgentes en beneficio del sector.

1.2.1.2. Meso

En la provincia de Cotopaxi las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son instituciones financieras preferidas por la cuenta ahorristas tanto de sectores rurales como del sector urbano, estas entidades brindan una elevada confianza para sus socios y clientes debido a las facilidades crediticias que brindan. Cabe señalar que las cooperativas son parte de la economía popular y solidaria y por su naturaleza la estructura de la capitalización es diferente, ya que en estas obedecen a las aportaciones de los socios quienes se constituyen en los beneficiarios de las prestaciones que ofrecen.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ha dividido en Zonas a las provincias del país, siendo la Zonal 3 a la que pertenecen las provincias de Cotopaxi, Chimborazo, Tungurahua, Bolívar y Pastaza. “En cuanto al sector financiero, la Zonal 3 incrementó el número de cooperativas supervisadas pertenecientes a los segmentos 1, 2, 3, 4, y 5.” (SEPS, 2017). Por tal motivo las

cooperativas de la provincia de Cotopaxi están en constante supervisión y monitoreo.

Es así que el autor Berrazueta (2012, pág. 12) alude que: La participación el funcionamiento y la operación financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Cotopaxi evitaron la paralización de la estructura productiva, agrícola, comercial y de servicios en la zona de influencia, a pesar de la crisis financiera nacional.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria menciona que alrededor de 71 cooperativas de ahorro y crédito existen en la provincia de Cotopaxi como consta en el siguiente análisis:

Tabla N° 1: COAC's Matriz en Cotopaxi

COAC's Matriz en Cotopaxi				
Actualizado al 04/01/2016				
DETALLE	PROVINCIA	CANTIDAD	ZONA	ESTADO
COAC	Cotopaxi	71	Zonal 3 Ambato	Activa
COAC	Cotopaxi	1	Zonal 3 Ambato	EN LIQUIDACIÓN

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Fuente: SEPS

Existen un gran número de cooperativas que tienen su oficina matriz en la provincia de Cotopaxi así se puede observar en el gráfico anterior, sin contar con las sucursales de otras instituciones que tienen sus matrices en otras provincias, también podemos observar a la fecha de corte de la información que al menos una cooperativa se encuentra en estado de liquidación.

Es por estas razones que las instituciones dedicadas a este sector requieren implementar estrategias crediticias y de solvencia para sus socios, los mismos que independientemente de su conocimiento aportan significativamente en el crecimiento económico de la entidad y del sector.

Es primordial que todas las personas y entidades relacionadas con el sector cooperativo de Cotopaxi, den la real importancia al desarrollo de procesos mediante la utilización e implementación de herramientas, las mismas que ayudan a establecer niveles de gestión financieras eficaces, dando recomendaciones de mejora o correctivos con el fin de fortalecer los controles internos para mitigar los riesgos y fortalecer los procesos administrativos de la entidad, siempre con miras al crecimiento de la rentabilidad.

1.2.1.3. Micro

Sin embargo, las instituciones dedicadas al sector cooperativo como es el caso de la “Cooperativa Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.”, la misma que nace mediante un proceso organizativo, social económico, impulsada por un grupo de jóvenes de la Provincia de Tungurahua y Cotopaxi con el propósito de generar un proyecto cooperativo, basados en la Economía Popular y Solidaria para mejorar la calidad de vida de la colectividad. Es así que se constituye Legalmente bajo la aprobación del Ministerio de Inclusión Económico y Social (MIES), mediante Acuerdo Ministerial N.º 010-08.

En la fecha 7 de Abril de 2008 inicia sus actividades con la apertura de la oficina Matriz en la ciudad de Latacunga, provincia de Cotopaxi, posteriormente la Cooperativa se expande con sucursales en otras ciudades del país.

Tabla N.º 2: COORCOTOPAXI sucursales

	Dirección		Teléfono	Correo electrónico
Matriz	LATACUNGA	Av. 5 de Junio y Marco Aurelio Subia	032800365	coac@coorcotopaxi.fin.ec
Sucursales	SALCEDO	24 de Mayo y González Suarez	032728232	coac@coorcotopaxi.fin.ec
	QUITO	Av. Maldonado y Lucia Alban frente a Gasolinera Guamaní	022696469	coac@coorcotopaxi.fin.ec
	LA MANA	Av. 19 de Mayo y Calabi	032696259	coac@coorcotopaxi.fin.ec

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Fuente: COORCOTOPAXI

Desde sus inicios la Cooperativa Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., empleó un modelo de finanzas populares y solidarias la misma que buscaba entregar a los socios las herramientas necesarias para que los mismos puedan invertir en sus proyectos y puedan sustentarse económicamente para el futuro, y así contribuir al fortalecimiento de la economía familiar y nacional.

Este nuevo proceso llevó a la Cooperativa al desarrollo de estrategias que integró varias actividades como es el ahorro a la vista, inversiones, créditos, súper ahorro, seguro de desgravamen. En la actualidad la cooperativa, busca alternativas de solución, especialmente para el pequeño agricultor y comerciantes en general, los mismos que poseen una actividad productiva con seguridad, liquidez y capacidad de pago.

A pesar de que la entidad ha empleado estrategias para cumplir a cabalidad con el objetivo de Rentabilidad, no ha podido desarrollarse económicamente como han deseado. Desde un punto de vista financiero, se observa que existe un alto porcentaje en la rotación del capital, ya que esta rotación está siendo afectada porque no existen procesos de cobranza, lo cual ha dificultado a realizar los cobros correspondientes y ha hecho que muchos socios se encuentren en un elevado porcentaje de morosidad, en efecto se deduce que el cobro de créditos vencidos debe de ser prioridad en toda gestión institucional.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

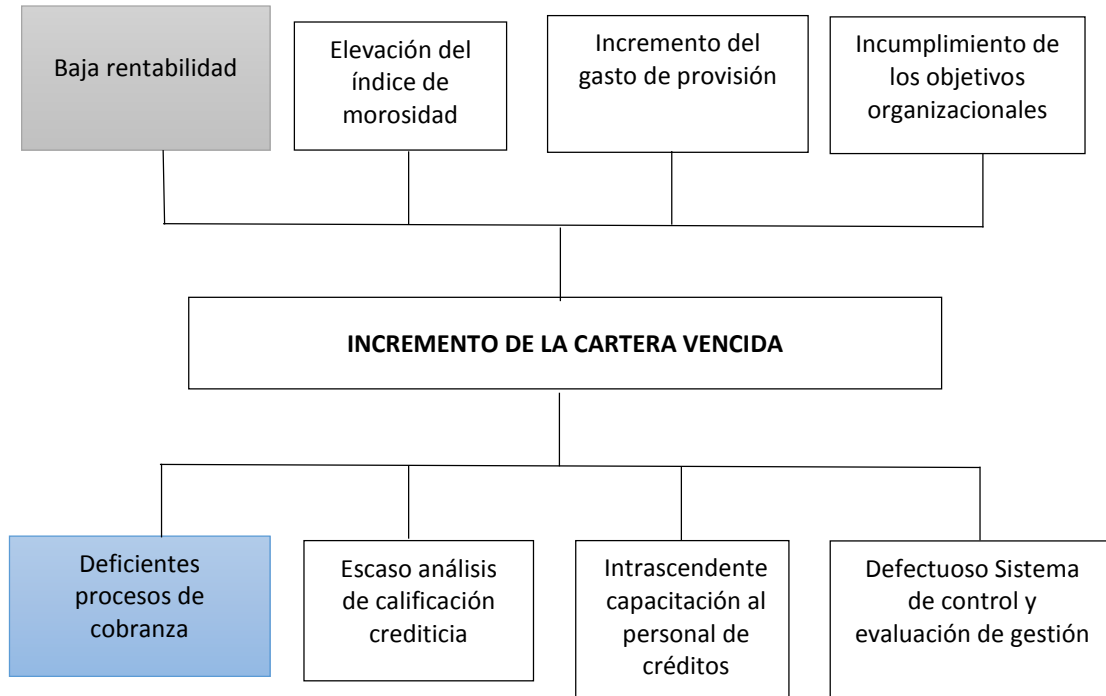


Gráfico N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

1.2.2.2. Relación Causa y Efecto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., tiene como actividad principal la prestación de servicios financieros solidarios de calidad, y como toda institución tiene problemas. Y habiendo realizado la respectiva investigación a la empresa se pudo constatar que su principal problema es que se evidencia un deficiente proceso de cobranza, lo que ha incrementado la cartera vencida, provocando una baja rentabilidad dentro de la entidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., a más del problema antes mencionado posee un escaso análisis de calificación crediticia, lo que conlleva a un incremento en la cartera vencida, ocasionando que la cooperativa presente un elevado índice de morosidad afectando a la economía de la entidad.

El incremento de la cartera vencida es presentado por una intrascendente capacitación al personal de créditos, produciendo un incremento en los gastos de provisión que maneja la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda. Finalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., mantiene un defectuoso sistema de control y evaluación de gestión, lo que provoca que exista un aumento en la cartera vencida, acarreado el incumplimiento de los objetivos organizacionales de corto y largo plazo.

1.2.3. Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., al no contar con procesos de cobranza, crea un ambiente de total incertidumbre en el comportamiento de la recuperación de créditos otorgado a los socios, causando así la disminución de la Rentabilidad y por ende afectando directamente al capital de la entidad.

Cabe resaltar que el incremento de la cartera vencida de créditos de la institución comenzará a preocupar a las autoridades de control, al punto que puede darse un llamado de atención, para que la institución revise y ajuste sus políticas crediticias, así como sus modelos de riesgo, todas estas observaciones provocarían un descenso visible en la rentabilidad de la cooperativa.

Es por estas razones que el presente estudio debe llevarse a cabo, ya que el débil control interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., ha llevado en varias ocasiones al incumplimiento de los objetivos establecidos por el departamento de cobranzas, así mismo no se ha realizado un adecuado proceso de cobranzas lo que ha disminuido notablemente la rentabilidad de la entidad financiera, ocasionando un desequilibrio económico temporal.

1.2.4. Formulación del Problema

¿Los procesos de cobranzas influyen en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Cómo mejorar los procesos de cobranzas para obtener una rentabilidad deseada por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda.?

¿La morosidad presentada en la cooperativa se debe a la situación económica de los hogares?

¿El establecer un manual de procedimientos de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., mejorará el desempeño de la entidad?

1.2.6. Delimitación

Campo: Contabilidad

Área: Financiera

Aspecto: Modelo de Gestión de Cobranza

Temporal: Primer semestre 2016

Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad analizar los procesos de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coorcotopaxi" Ltda., para realizar una evaluación y proponer herramientas que ayuden a un adecuado manejo administrativo.

Según el Congreso Centroamericano de Crédito y Cobro (2015, pág. 9) "El primer efecto de la falta de cobranza es entonces una baja en la eficiencia y rentabilidad operacional". Lo que justifica la necesidad de realizar un trabajo investigativo para evitar la disminución de la rentabilidad en la institución.

Por otro lado, es necesaria su aplicación debido a que la institución, en los últimos años no ha presentado mayor crecimiento, en gran parte por la incorrecta

optimización de recursos y al no haber tomado medidas pertinentes a su tiempo por parte de la administración.

Hay que mencionar además que la revista Líderes (2016). Indicó que:

La morosidad aumentó en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. En las 24 entidades, que se ubican en el primer segmento (con más de USD 80 millones en activos) este indicador se incrementó de 5,58 a 7,05%, en el período octubre de 2015 - marzo de 2016, de acuerdo con estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Por tal motivo es de interés para la institución realizar esta investigación para evitar futuros inconvenientes y en caso de existir corregirlos a tiempo.

Más aun el tema de investigación es de suma importancia para la entidad porque atraviesa un momento de vulnerabilidad frente a las nuevas leyes para el sector de las cooperativas, siendo su ente regulador la SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, es por esta razón que se necesita tomar medidas urgentes para el fiel cumplimiento de todas las responsabilidades para evitar de esta manera complicaciones y posibles sanciones.

Así también la investigación brindará recomendaciones sobre las anomalías encontradas mediante un estudio minucioso de los procedimientos que realiza el departamento de cobranzas, tal información será relevante para buen desenvolvimiento del personal y ayudará a tomar medidas oportunas que permitan a la entidad financiera contar con procesos correctos para optimizar los recursos, así mismo se establecerá estrategias pertinentes que afectarán directamente al desarrollo económico de la institución.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de los procesos de cobranzas en la rentabilidad que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Conocer las causas que generan una inadecuada gestión en la cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016 .
- Diagnosticar la rentabilidad del año 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., para identificar la situación de la entidad.
- Proponer un manual de procedimientos de cobranza en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda. para mejorar el desempeño de este departamento.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para el presente estudio se procederá al análisis de trabajos y proyectos de investigación similares de las diferentes Universidades, que tengan referencia con el tema de análisis. Con la finalidad de obtener información sobre los procesos de cobranza y la rentabilidad, recurriendo a fuentes bibliográficas, para mediante ello poder alcanzar un conocimiento sobre el problema motivo de estudio.

Según el autor Caiza (2015) en su tema de estudio titulado “Procesos de cobranza y su incidencia en la liquidez de la cooperativa de Ahorro y Crédito CHIBULEO Ltda., de la ciudad de Ambato”, establece las siguientes conclusiones:

El personal del departamento de cobranza no realiza la visita al día siguiente de la fecha de vencimiento del crédito, por lo que los socios no se preocupan en acercarse a cancelar por que pasa el tiempo y la gente se acostumbra a atrasarse.

Las estrategias implementadas en el proceso de cobro de crédito no funcionan, ocasionando pérdidas económicas, y esto origina el no poder cumplir con el presupuesto establecido ni con las obligaciones contraídas en la institución.

Dentro de este contexto, el proceso de cobranza es establecer nuevas estrategias para un adecuado proceso de cobranza, revisando los existentes para eliminar los procesos inadecuados, con el objetivo claro de mejorar, controlar y hacer respetar los acuerdos establecidos en el momento de entregar el crédito.

Según Vera (2011) en su Tesis “Gestión de Crédito y Cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011”, en la cual se planteó como objetivo General, “Elaborar un modelo de Gestión de cobro de cartera vencida para el Banco Pichincha”, establece las siguientes conclusiones:

Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la Institución.

Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito buscando herramientas que permitan mejorar el análisis del cliente.

Es necesario establecer programas de capacitación para los empleados de la Institución que se encuentran vinculados directamente con el área de crédito.

De acuerdo con las conclusiones mencionadas, este tipo de organizaciones del sector financiero, denominadas como “instituciones financieras”, para la ejecución de buen proceso de crédito y cobranza, requieren de un marco conceptual orientado en aspectos técnicos, administrativos y financieros, que conduzcan a la consolidación de las acciones que emprendan para el cumplimiento de objetivos.

Según Guerrero (2011) en su investigación: “GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA CENTRO MACAS EN EL PERIODO OCTUBRE 2009 A MARZO 2010”. Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Planteó como objetivo: Implementar de un sistema de control interno en el departamento de cobranzas con el fin de mejorar la liquidez de la compañía Centro Macas, concluyó que:

Carecen o se deliberan de responsabilidades los empleados y administradores de la compañía en verificar, controlar y constatar que se deposite la totalidad de los cobros efectuados, no se sabe a ciencia cierta si se está mal utilizando o desviando los dineros de la empresa.

Así como también nos detalla que las estrategias y controles internos ejecutados no son lo suficientemente óptimos para lograr una efectividad en las cobranzas, entre otras.

No se mantienen visitas con regularidad para efectuar los cobros y esto toman de excusas los clientes para no cancelar a tiempo sus deudas.

No existe un control adecuado en los procesos de ventas, tanto los clientes como el personal no respetan acuerdos o convenios preestablecidos.

En esta modalidad las investigaciones presentadas por los anteriores autores dan la importancia de realizar el presente estudio debido a que el proceso de cobranza permitirá la recuperación de cartera de una manera efectiva, a través de

procedimientos exclusivos e innovadores, manteniendo los márgenes adecuados de vencimiento, contribuyendo de esta forma al desarrollo y mejora de la rentabilidad de la entidad financiera.

En efecto el autor Guerrero (2010), en su tema de estudio “Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de BIOACUÁTICOS “COEXBI S.A” del cantón HUAQUILLAS en los periodos contables 2008 - 2009”, concluye que:

En lo referente a las cuentas por cobrar, se pudo observar un valor muy elevado en el año 2009, ya que la mayor parte del activo corriente se encuentra concentrado en este rubro, demostrando que durante este periodo se concedieron demasiados créditos a terceros, poniendo en riesgo la liquidez y solvencia de la empresa ya que depende de la velocidad como se recuperan las cuentas por cobrar.

Mediante la aplicación de los indicadores de rentabilidad se puede concluir que la empresa presenta un grado moderado de rentabilidad en términos económicos y financieros, indicándose que el financiamiento externo influye en un grado menor de lo normal sobre los activos de la empresa, pero se debe maximizar el interés de incrementar el patrimonio de la empresa para no depender tanto del financiamiento externo más por el contrario realizar las actividades productivas con recursos propios.

En base a las investigaciones planteadas se puede mencionar que la rentabilidad mide la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos financieros para alcanzar sus objetivos, en los que conjugan los medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener mejores resultados, esta medida permite evaluar las utilidades de una institución con respecto a un nivel dado de activos o de la inversión.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La presente investigación se fundamenta en el paradigma crítico pro-positivo con un enfoque cuantitativo, que se caracteriza porque trabaja con hechos y fenómenos de la realidad objetiva y por tanto susceptible de ser medible, cuantificable y busca alternativa de solución del problema.

Según Herrera, Medina y Naranjo (2004, p.98) expresa sobre Paradigma crítico – propositivo lo siguiente:

La ruptura de la dependencia y transformación social requiere de alternativas coherentes en investigación; una de ellas es el enfoque crítico propositivo, Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder, porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal.

Propositivo en cuanto la investigación no se define en la contemplación positiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad. Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectiva de totalidad.

Según Ramírez et al. (2004), definen que positivismo es “el estado de las ciencias que consideran que basta la aplicación del método científico para asegurar un buen término, avance y progreso creciente y pleno de sus indagaciones, búsquedas, resultados y realizaciones. La metodología cuantitativa permite explorar una base de datos de manera numérica específicamente, habitualmente con ayuda de las herramientas del campo de la estadística”.

En este contexto, para el presente trabajo de investigación se procurará que los valores del investigador influyan lo estrictamente necesario; la metodología que se aplicara será *crítico-propositivo* que permita determinar la relación teórico–práctico, de esta manera se consentirá que la relación entre sujeto y objeto de investigación se mantenga en evaluación constante.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La fundamentación legal de la presente investigación se sustentará en la CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, en sus leyes, normas o reglamentos legales; las mismas que se detallan a continuación en:

Sección octava - Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de

financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

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

Por otro lado, se fundamenta en la LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, la misma que indica lo siguiente:

Sección 3 - De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 49.- Capital social. - El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Título III - Del Sector Financiero Popular y Solidario - Capítulo I - De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., se maneja bajo ley orgánica de economía popular y solidaria, que regularizan al sector financiero popular y solidaria, las mismas que se detallan a continuación:

Sección 3

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Art. 21.- Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social

de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio. - La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento; o,
- d) Pérdida de la personalidad jurídica.

Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Art. 31.- Reembolso de haberes. - Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa.

La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, en la forma y tiempo que se determine en el Reglamento de la presente Ley y el Código Civil.

Art. 32.- Estructura Interna. - Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas

en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Art. 33.- Asamblea General de Socios. - La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 34.- Asamblea General de representantes. - Las cooperativas que tengan más de doscientos socios, realizarán la asamblea general a través de representantes, elegidos en un número no menor de treinta, ni mayor de cien.

Art. 35.- Elección de representantes.- Los representantes a la Asamblea General serán elegidos por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, mediante un sistema de elecciones universales, que puede ser mediante asambleas sectoriales definidas en función de criterios territoriales, sociales, productivos, entre otros, diseñado por la cooperativa y que constará en el reglamento de elecciones de la entidad; debiendo observar que, tanto la matriz, como sus agencias, oficinas o sucursales, estén representadas en función del número de socios con el que cuenten.

Art. 36.- Prohibición para ser representante. - No podrán ser representantes a la Asamblea General:

- a) Los socios que se encontraren en proceso de exclusión;
- b) Los socios que se encuentren litigando con la cooperativa;
- c) Los socios que mantengan vínculos contractuales con la cooperativa no inherentes a la calidad de socio;
- d) Los funcionarios o empleados;

e) Los socios que se encontraren en mora por más de noventa días con la misma cooperativa;

f) Los cónyuges, convivientes en unión de hecho o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los representantes, vocales de los consejos, gerente y empleados de la cooperativa; y,

g) Los que estuvieren incurso en otras prohibiciones estatutarias.

Art. 37.- Pérdida de la calidad de representante. - El representante que incurriese en morosidad mayor a noventa días con la cooperativa o en cualquiera de las prohibiciones para tener esa calidad, perderá la misma y será reemplazado por el suplente que corresponda, por el resto del período para el cual fue elegido el representante cesante.

Art. 38.- Consejo de Administración. - Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 39.- Presidente. - El presidente del Consejo de Administración lo será también de la cooperativa y de la Asamblea General, será designado por el Consejo de Administración de entre sus miembros, ejercerá sus funciones dentro del periodo señalado en el estatuto social y podrá ser reelegido por una sola vez mientras mantenga la calidad de vocal de dicho consejo, quien tendrá voto dirimente cuando el Consejo de Administración tenga número par.

Art. 40.- Consejo de Vigilancia. - Es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración, responde a la Asamblea General; estará integrado por un mínimo de tres y máximo cinco vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley. Los vocales

durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 41.- Reelección. - En las cooperativas cuyas asambleas son de representantes, para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso electoral previo y ser electos como representantes.

Art. 42.- Período. - El período de duración para el ejercicio del cargo de los vocales de los consejos y auditores, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en sus funciones los personeros cuyo período esté feneciendo.

Art. 45.- Gerente. - El gerente es el representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa, siendo de libre designación y remoción por parte del Consejo de Administración y será responsable de la gestión y de su administración integral, de conformidad con la Ley, su Reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

En los segmentos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito determinados por la Superintendencia, será requisito la calificación de su Gerente por parte de esta última.

En caso de ausencia temporal le subrogará quien designe el Consejo de Administración, el subrogante deberá cumplir con los mismos requisitos exigidos para el titular. Nota: Inciso primero sustituido por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 332 de 12 de Septiembre del 2014.

Art. 46.- Modalidad de contratación. - La modalidad de contratación del gerente general será de conformidad con el Código Civil.

Art. 47.- Atribuciones de los Órganos Internos. - Las atribuciones y deberes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, del presidente y Gerente, constan en la presente Ley y en su reglamento, sin perjuicio de las que se determinen en los estatutos sociales.

Art. 48.- Patrimonio. - El patrimonio de las cooperativas estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y otras reservas estatutarias y constituye el medio económico y financiero a través del cual la cooperativa puede cumplir con su objeto social.

Art. 49.- Capital social. - El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios, en numerario, bienes o trabajo debidamente evaluados por el Consejo de Administración. Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación, nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa. Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social en las cooperativas de ahorro y crédito y hasta el diez por ciento (10%) en los otros grupos.

Art. 53.- Excedentes. - Son los valores sobrantes o remanentes obtenidos por las cooperativas en las actividades económicas realizadas con sus socios, una vez deducidos los correspondientes costos, gastos y deducciones adicionales, conforme lo dispuesto en esta Ley. Art.

54.- Distribución de utilidades y excedentes. - Las utilidades y excedentes, en caso de generarse se distribuirán de la siguiente manera: a) Por lo menos el cincuenta por ciento (50%) se destinará al incremento del Fondo Irrepartible de Reserva Legal; b) Hasta el cinco por ciento (5%) como contribución a la Superintendencia, según la segmentación establecida; y, c) El saldo se destinará a lo que resuelva la Asamblea General.

La cooperativa Coorcotopaxi, se rige bajo REGLAMENTO A LEY ORGANICA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA emitida por el señor Rafael Correa Delgado PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR:

Art. 7.- Requisitos cooperativas.- Las cooperativas además de los requisitos exigidos para las asociaciones, presentarán los siguientes documentos:

1. Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo para el caso de cooperativas de ahorro y crédito; y,

2. Informe favorable de autoridad competente, cuando de acuerdo con el objeto social, sea necesario. Para el caso de cooperativas de transporte se contará con el informe técnico favorable, emitido por la Agencia Nacional de Tránsito o la Autoridad que corresponda, el mismo que señalará el número mínimo de socios de la organización. Además, deberán cumplir con los siguientes mínimos de socios y capital social:

1. Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y el capital social inicial que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; y,

2. Las cooperativas de las restantes clases se constituirán con el mínimo de socios y el monto del aporte del capital social inicial fijado por el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, con excepción del mínimo de socios de las cooperativas de transporte que lo señala la autoridad competente,

Capítulo IV

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

Sección I Socios

Art. 24.- Ingreso y registro de socios. - El Consejo de Administración de la cooperativa o del organismo de integración, aceptará o rechazará, en un plazo de treinta días, las solicitudes de ingresos de nuevos socios. El Gerente, dentro de los siguientes quince días, solicitará a la Superintendencia el registro de los nuevos socios, adjuntando una certificación del secretario de la cooperativa, que acredite el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios. La Superintendencia, en cualquier tiempo, verificará el cumplimiento de los requisitos reglamentarios y estatutarios y, en caso de incumplimiento, aplicará las sanciones previstas en la ley, al Secretario y vocales del Consejo de Administración, dejará sin efecto el registro y ordenará la separación del socio.

Art. 25.- Pérdida de la calidad de socio. - La solicitud de retiro voluntario surtirá efecto, transcurridos treinta días de su presentación, en caso de falta de aceptación por parte del Consejo de Administración. La exclusión será resuelta por la asamblea general, en caso de graves infracciones a la ley, el presente reglamento o el estatuto social. De esta resolución, el afectado podrá apelar ante la Superintendencia dentro del término de cinco días contados a partir de la notificación con la exclusión. En caso de fallecimiento de un socio la cooperativa dispondrá la liquidación de haberes del fallecido o podrá aceptar que sea sustituido por uno de los herederos que, cumpliendo los requisitos estatutarios y, previo acuerdo de los restantes herederos, sea debidamente aceptado por el Consejo de Administración.

Art. 26.- Liquidación y reembolso de haberes. - La liquidación de haberes de quienes hayan perdido la calidad de socio por cualquier causa, y el reembolso correspondiente, son obligatorias y se efectuará dentro de los noventa días siguientes, salvo en caso de apelación, en que el plazo transcurrirá a partir de la resolución dictada por la Superintendencia. La suma anual de reembolsos de haberes, por retiros voluntarios o exclusiones, no podrá exceder del 5% del capital social de la cooperativa. Sin perjuicio de lo expuesto en el presente artículo, quien solicite su retiro voluntario, podrá recomendar a la cooperativa el ingreso de un reemplazante quien, previa aceptación como socio por parte del consejo de administración y habiendo cancelado la cuota de ingreso que corresponda, adquirirá las aportaciones del socio renunciante.

Art. 27.- Componentes de la liquidación. - En la liquidación de haberes, se considerará el monto de los certificados de aportación que posea el socio, los ahorros y depósitos de cualquier naturaleza, con excepción de los aportes para gastos de administración; y, los que por su naturaleza tengan el carácter de no reembolsables. Los certificados de aportación además de los aportes de capital, incluirán las cuotas destinadas a la adquisición, construcción o remodelación de bienes inmuebles o para la ejecución de obras de urbanización en los mismos.

Sección II

Organización Interna Parágrafo I

De la Asamblea General

Art. 28.- Asamblea general. - La Asamblea general es el órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a los directivos, administradores y socios, siempre que estas decisiones no sean contrarias a la ley, al presente reglamento o al estatuto social de la cooperativa.

Art. 29.- Atribuciones y deberes de la asamblea general. - Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
2. Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;

5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la asamblea;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social;
10. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
11. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
12. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder, del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales; y,
15. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

Art. 30.- Clases de asambleas. - Las asambleas generales, serán ordinarias, extraordinarias e informativas. Las asambleas generales ordinarias se reunirán por lo menos dos veces al año. En la primera asamblea anual, que se reunirá dentro de los primeros tres meses del año, se conocerá, aprobará o rechazará los informes económicos y de gestión del Gerente y directivos; los estados financieros; se elegirá a los consejeros, cuando proceda estatutariamente, y se tratará cualquier otro asunto que conste en el orden del día determinado en la convocatoria.

Las asambleas generales ordinarias de las cooperativas de ahorro y crédito, podrán efectuarse anualmente. Las asambleas generales extraordinarias se reunirán cuando fueren convocadas para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

Art. 31.- Votaciones. - La elección y remoción de directivos o Gerente y la exclusión de socios, se efectuará en votación secreta. Los miembros de los consejos y comisiones, tendrán únicamente derecho a voz informativa, en la aprobación de sus informes, balances o en asuntos en que se juzgue su posible responsabilidad por infracciones legales o estatutarias.

Art. 32.- Mayorías. - Las resoluciones de la asamblea general y de los consejos, se tomarán con el voto favorable de más de la mitad de los asistentes, salvo los casos previstos en la ley, el presente reglamento y el estatuto social de las cooperativas.

Art. 33.- Elecciones, asambleas, delegaciones de asistencias. - Las elecciones de representantes, la organización y funcionamiento de las asambleas informativas y los aspectos tales como convocatoria, quórum y orden del día; así como las delegaciones de asistencia a las asambleas generales y de representantes serán establecidos por el órgano regulador.

Parágrafo II

Del Consejo de Administración

Art. 34.- Atribuciones y deberes. - El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no

incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;

8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;

9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;

10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;

11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;

12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;

13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;

14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;

15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;

16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;

17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del presente reglamento;

18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,

19. Las demás atribuciones que le señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

Art. 35.- Número de vocales. - El Consejo de Administración, tendrá un número variable e impar de vocales, en la siguiente forma:

1. En las cooperativas que tengan hasta mil socios, un mínimo de tres y un máximo de siete vocales principales y sus respectivos suplentes, conforme lo determine su estatuto; y,

2. En las cooperativas que tengan más de mil socios, un mínimo de cinco y un máximo de nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, conforme lo determine su estatuto. El número de vocales del consejo, será

renovado parcialmente, de manera que, en cada elección, con excepción de la primera, se elegirán las mayorías y minorías, alternativamente.

Parágrafo III

De la Presidencia

Art. 36.- Presidente. - Para ser elegido Presidente de una cooperativa, se requiere haber ejercido la calidad de socio, por lo menos dos años antes de su elección y recibir capacitación en áreas de su competencia antes de su posesión. Será elegido por el Consejo de Administración de entre sus miembros y podrá ser removido, en cualquier tiempo por causas debidamente justificadas, con el voto secreto de más de la mitad de los vocales del Consejo de Administración. En caso de ausencia temporal o definitiva, será subrogado por el vicepresidente que, deberá reunir los mismos requisitos que el Presidente. El presidente durará en su función el periodo señalado en el estatuto social de la cooperativa.

Art. 37.- Atribuciones y responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Presidente:

1. Convocar, presidir y orientar las discusiones en las asambleas generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
2. Dirimir con su voto los empates en las votaciones de asamblea general;
3. Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa; y,
4. Suscribir los cheques conjuntamente con el Gerente, cuando así lo disponga el estatuto social.

Parágrafo IV

Del Consejo de Vigilancia

Art. 38.- Atribuciones y deberes. - El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;

5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la asamblea general un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la asamblea general, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la asamblea general, contando previamente con los criterios de la gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la asamblea general, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima asamblea general, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones; y,
12. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social. Sin perjuicio de las observaciones formuladas por el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad, no obstante, lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente asamblea general.

Art. 39.- Número de vocales. - El Consejo de Vigilancia tendrá un número mínimo de tres y un máximo de cinco vocales principales con sus respectivos suplentes, conforme lo determine el estatuto social de la cooperativa. El número de vocales del Consejo, será renovado parcialmente, de manera que, en cada elección, con excepción de la primera, se elegirán las mayorías y minorías, alternativamente. Parágrafo V Normas comunes para representantes y vocales

Art. 40.- Elección y reelección de representantes y vocales. - Los representantes a la asamblea general y los vocales de los consejos, serán elegidos para el periodo señalado en el estatuto social, pudiendo ser reelegidos por una sola vez consecutiva y cuando concluyan su segundo periodo, no podrán ser elegidos para ningún cargo directivo hasta después de un periodo. En las elecciones de vocales de los consejos, la representación será proporcional al número de socios que integre cada grupo, sector o distrito en que se haya organizado la cooperativa, de acuerdo con su reglamento de elecciones.

Art. 41.- Requisitos.- En el estatuto social de la cooperativa, se determinarán los requisitos para ser vocal de los consejos que contemplarán un tiempo mínimo de pertenencia a la cooperativa; y, acreditar capacitación en el área de sus funciones, antes de su posesión, por un tiempo no inferior a veinte horas, así como también las causales y procedimiento de remoción y subrogación, sin perjuicio de requisitos de profesionalización que pueden ser determinados por el ente regulador de acuerdo con el nivel o segmento al que pertenezca la cooperativa. En los consejos no podrán ser elegidos socios que tengan, entre sí, relación conyugal, unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Art. 42.- Remoción de vocales. - Los vocales de los consejos que, sin justificación, no asistieren a tres sesiones consecutivas o seis no consecutivas durante un año, perderán su calidad y serán reemplazados por el vocal suplente, por el tiempo que falte para completar su período.

Art. 43.- Prohibiciones. - Los representantes, vocales de los consejos, comisiones y gerentes, que hayan sido destituidos de su cargo por infracciones legales, reglamentarias o estatutarias, no podrán ocupar similares cargos en ninguna cooperativa, dentro de los cuatro años siguientes. Parágrafo VI De la Gerencia

Artículo 44.- Atribuciones y responsabilidades. - Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social de la misma;
2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximos hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera; 7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;

8. Informar de su gestión a la asamblea general y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la asamblea general le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;
15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y, a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,
16. Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa.

Art. 45.- Requisitos. - Sin perjuicio de los requisitos que se determinen en el estatuto social de la cooperativa, el Gerente deberá acreditar experiencia en gestión administrativa, acorde con el tipo, nivel o segmento de la cooperativa y capacitación en economía solidaria y cooperativismo. Previo al registro de su nombramiento, deberá rendir la caución que corresponda. Se prohíbe la designación de Gerente a quien tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho, o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos. Parágrafo VII De las Comisiones Especiales

Art. 46.- Comisiones especiales. - El Consejo de Administración, podrá conformar las comisiones que estime necesarias para el buen funcionamiento de la cooperativa, que estarán integradas por tres vocales que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y que cumplirán las tareas asignadas por dicho consejo.

Todas las cooperativas tendrán una comisión de educación; y, las de ahorro y crédito, los comités y comisiones necesarios para su adecuado

funcionamiento. Sección IV De la Fusión, Escisión, Disolución, Liquidación y Reactivación Parágrafo I De la Fusión

Art. 47.- Fusión. - La fusión se resolverá en asambleas generales de las cooperativas a fusionarse, convocadas especialmente para ese efecto. La fusión podrá decidirse en cualquier tiempo, con el voto de las dos terceras partes de los socios o representantes.

Art. 48.- Formas de fusión. - La fusión se puede realizar de las siguientes maneras:

1. Por creación, esto es, cuando las cooperativas se disuelven sin liquidarse, constituyendo una nueva de la misma o distinta clase; y,
2. Por absorción, cuando una o más cooperativas, son absorbidas por otra que mantiene su personalidad jurídica. En cualquiera de los dos casos, la organización creada o absorbente, asumirá los activos, pasivos y patrimonio de las disueltas, entregándose certificados de aportación a los socios, en la proporción que les corresponda en la nueva organización.

Art. 49.- Aprobación de balances y transferencias de activos y pasivos. - En las asambleas generales en que se resuelva la fusión, se aprobarán los estados financieros, se resolverán las transferencias de activos, pasivos y patrimonios a la organización creada o absorbente, además de la distribución de certificados de aportación y las compensaciones que se acordaren, sean en numerario, bienes o sustitución de pasivos.

Art. 50.- Asamblea conjunta. - Resuelta la fusión se realizará una asamblea general conjunta de los socios de las cooperativas, en la que se aprobará el estado financiero inicial consolidado de la naciente institución, el estatuto social de la misma y se elegirán los vocales de los consejos.

Sección V

Regularización e Intervención

Art. 68.- Causas para la regularización. - La Superintendencia dispondrá que las cooperativas se sometan a un plan de regularización, cuando incurran en una de las siguientes causas:

1. Por incumplimiento de la ley, del presente reglamento, de las regulaciones, de su propio estatuto social o de las disposiciones de la Superintendencia, que pongan en riesgo la estabilidad institucional o derechos de los socios o de terceros;
2. Cuando los estados financieros reflejen pérdidas por dos semestres consecutivos;

3. Cuando en los informes de supervisión auxiliar, auditoría o de inspecciones, se determinen graves deficiencias de control interno, problemas financieros, administrativos o entre socios y directivos, que pongan en riesgo la estabilidad institucional; y,

4. Cuando la Superintendencia detectare ocultamientos de deficiencias en los informes de auditoría interna o externa, sin perjuicio de la sanción que se impondrá al auditor y la responsabilidad civil o penal, en que pudiera incurrir.

Art. 69.- Informe de inspección. - La Superintendencia notificará a la cooperativa con el informe de inspección y concederá un término mínimo de quince días, para justificar observaciones, en caso de haberlas. Concluido dicho término y luego del análisis de las justificaciones presentadas, podrá disponer el archivo del expediente o la elaboración de un plan de regularización, para su inmediata aplicación.

El plan de regularización detallará las acciones a ejecutarse para solucionar o superar los asuntos que hayan sido observados, las obligaciones asumidas por los directivos y socios, un cronograma de su ejecución y los resultados esperados en cada una de sus fases o etapas de cumplimiento.

Art. 70.- Prohibiciones. - Las cooperativas, mientras dure la regularización, no podrán distribuir excedentes, aumentar las dietas o remuneraciones, ni adquirir bienes muebles o inmuebles, a menos que sean indispensables para el cumplimiento del plan de regularización.

Art. 71.- Cumplimiento del plan. - La Superintendencia, verificará el cumplimiento del plan de regularización y, de haberse cumplido, dará por concluido el proceso de regularización, caso contrario, declarará la intervención de la cooperativa.

Art. 72.- Procedimiento especial. - La Junta de Regulación, para el caso de cooperativas de ahorro y crédito establecerá, en forma específica, las causas y el procedimiento de regularización.

Art. 73.- Causas para la intervención. - La Superintendencia, mediante resolución dispondrá la intervención de una cooperativa por las causas previstas en el artículo 68 de la ley y por las siguientes:

1. Si requerida la entrega de balances, no lo hiciere y haya motivos para presumir una situación de grave riesgo para sus socios o terceros;
2. Si incumpliere con promociones u ofertas de sorteos;
3. Si emitiera obligaciones u otros compromisos de pago por captaciones, sin autorización de la Superintendencia; y,

4. Si no diere cumplimiento a las disposiciones impartidas para el control del lavado de activos.

Art. 74.- Denuncia. - Para efectos de aplicación de la letra e) del artículo 68 de la ley, el Superintendente podrá disponer la intervención de una cooperativa, en base a denuncia con determinación precisa de las violaciones a la ley o las irregularidades denunciadas, así como de los perjuicios que se hayan causado o pudieran causarse.

Si la denuncia fuere manifiestamente infundada, se la considerará incurso en lo tipificado en el artículo 170, letra g) de la ley y, el Superintendente, al rechazarla, impondrá, al o los denunciantes, la multa prevista en la letra a) del artículo 172 de la ley, multa que ingresará al patrimonio de la Superintendencia.

Art. 75.- Resolución de intervención. - La Superintendencia, en la resolución de intervención de una cooperativa, removerá a los vocales de los consejos y al Gerente y designará un interventor, fijando la caución que deberá rendir al posesionarse del cargo.

Art. 76.- Posesión del interventor. - El Interventor designado, dentro de los cinco días posteriores a su designación, entregará la caución fijada y se posesionará ante el Superintendente, de inmediato se procederá a la entrega-recepción de los bienes y documentos de la cooperativa, por parte del gerente y, en caso de negativa expresa o presunta, se la requerirá mediante apremio personal.

Art. 77.- Convocatoria asamblea general. - El interventor, en el plazo de treinta días de posesionado, convocará a una asamblea general para normalizar el funcionamiento de la cooperativa, la misma que, en caso necesario, autorizará la contratación de una auditoría externa, la adquisición o venta de activos fijos y la contratación de personal.

Art. 78.- Informes mensuales y elecciones. - El interventor informará a la Superintendencia, mensualmente, sobre los avances y resultados de su intervención y al finalizarla, convocará a asamblea general para que conozca y apruebe su informe de labores, los estados financieros y elija nuevos directivos. En estas elecciones no podrán participar los directivos que estuvieron en funciones al momento de resolverse la intervención.

Art. 79.- Terminación de la intervención. - La Superintendencia, recibirá copia del informe y acta de la asamblea de elecciones y expedirá la resolución dando por concluida la intervención y disponiendo el registro de los directivos y representante legal.

Las cooperativas del país se registrarán en el código orgánico monetario y financiero de acuerdo con siguientes los artículos:

Sección 4

De la solvencia y prudencia financiera.

Artículo 189.- Liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libres de gravamen o restricción, que puedan ser transformados en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingentes, ponderados conforme lo determine la Junta. Los niveles y administración de liquidez serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y serán medidos utilizando, al menos, los siguientes parámetros prudenciales:

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

Artículo 190.- Solvencia y patrimonio técnico. Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Las entidades de los sectores financieros público y privado nacionales, de forma individual, y los grupos financieros, sobre la base de los estados financieros consolidados y/o combinados, están obligados a mantener en todo tiempo una relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%.

Las entidades del sector financiero popular y solidario del segmento 1, de forma individual, y los grupos populares y solidarios, sobre la base de los estados financieros consolidados y/o combinados, deberán mantener en todo tiempo la relación entre su patrimonio técnico y la suma ponderada por riesgo de sus activos y contingentes no inferior al 9%. La Junta regulará los porcentajes de patrimonio técnico aplicables al resto de segmentos del sector financiero popular y solidario.

El patrimonio técnico total de las entidades financieras deberá cubrir como mínimo la suma de los requerimientos de capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo operacional y otros en que incurran en la ejecución de actividades financieras de acuerdo con las regulaciones que emita la Junta.

La relación entre el patrimonio técnico y los activos totales y contingentes de las entidades de los sectores financieros público, privado y popular y solidario del segmento 1, no podrá ser inferior al 4%.

La Junta regulará los porcentajes aplicables al resto de segmentos del sector financiero popular y solidario.

La Junta podrá fijar porcentajes de solvencia por sobre los mínimos dispuestos en este artículo.

Artículo 191.- Composición del patrimonio técnico. El patrimonio técnico estará constituido, entre otros, por:

1. La suma del capital suscrito y pagado;
2. Reservas;
3. El total de las utilidades o excedentes del ejercicio corriente una vez cumplidas las obligaciones laborales y tributarias;
4. El fondo Irrepartible de reserva legal;
5. Las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores;
6. Aportes a futuras capitalizaciones; y,
7. Obligaciones convertibles sin garantía específica, de acuerdo con las regulaciones que expida la Junta.

Del patrimonio técnico constituido se deducirá lo siguiente: 1. La deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas; y, 2. Desmedros de otras partidas que la entidad financiera no haya reconocido como pérdidas.

El patrimonio técnico se subdivide en patrimonio técnico primario y patrimonio técnico secundario.

El patrimonio técnico primario es aquel constituido por cuentas patrimoniales líquidas, permanentes y de valor cierto. El patrimonio técnico secundario está constituido por el resto de las cuentas patrimoniales.

El total del patrimonio técnico secundario estará limitado en su monto a un máximo del 100% del total del patrimonio técnico primario.

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante normas, determinará la clasificación de las cuentas que componen el patrimonio técnico primario y secundario y establecerá las condiciones para la inclusión, exclusión y deducción de una o varias partidas patrimoniales, delimitando el conjunto de relaciones que deben mantenerse entre ellas con el fin de

salvaguardar la solvencia, la sostenibilidad y la protección de los recursos del público.

Artículo 192.- Deficiencia patrimonial. Las deficiencias de patrimonio técnico que presenten las entidades del sistema financiero nacional, sin perjuicio de las sanciones que correspondan, podrán ser solventadas dentro del programa de supervisión intensiva al que se refiere este Código, con aumentos de capital suscrito y pagado y/o préstamos subordinados, que deberán ejecutarse en un plazo no mayor a noventa días. Dichas deficiencias también se podrán cubrir con obligaciones convertibles en acciones, siempre que mantengan garantía general, su plazo de vencimiento sea superior a cinco años y sean adquiridas exclusivamente en moneda.

En el caso de aumentos de capital suscrito y pagado por nuevos accionistas, estos deberán ser calificados previamente por el organismo de control que corresponda.

Si la entidad financiera no cubre la deficiencia patrimonial dentro del plazo señalado, las superintendencias dispondrán que los accionistas mayoritarios o socios de la entidad financiera constituyan una garantía incondicional, irrevocable y de cobro inmediato, en favor de la Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados, de por lo menos el equivalente al 140% de la deficiencia. Esta garantía deberá estar vigente mientras se mantenga la deficiencia patrimonial y se ejecutará en caso de incumplimiento del programa de supervisión intensiva. No constituir la garantía o no mantenerla vigente mientras exista la deficiencia patrimonial será causal de liquidación forzosa.

Será causal de liquidación forzosa para una entidad financiera mantener una relación del patrimonio técnico constituido frente a los activos y contingentes ponderados por riesgo, inferior al 9% por más de doscientos setenta días adicionales a los noventa días señalados en el primer inciso de este artículo.

Valores patrimoniales inferiores al 50% de los niveles establecidos como requisitos patrimoniales será causal de liquidación forzosa de la entidad financiera.

Sección 6

De los activos, límites de crédito y provisiones

Artículo 205.- Provisión. Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. Las pérdidas esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con capital.

Sección 9

De las obligaciones

Artículo 239.- Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera.

Sección 12

De la supervisión

Artículo 284.- Programa de supervisión intensiva. La Superintendencia de Bancos o la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria exigirán para su aprobación un programa de supervisión intensiva a las entidades con perfil de riesgo alto y crítico, el cual deberá incluir el conjunto de acciones dispuestas por el organismo de control orientadas a resolver los problemas en los que incurra una entidad del sistema financiero nacional. El programa de supervisión intensiva será impuesto a la entidad por los organismos de control en cualquier momento; el programa deberá ser preparado por la respectiva entidad financiera y presentado al correspondiente organismo de control para su aprobación, dentro del plazo que se fije para el efecto. Si la entidad financiera no hubiere presentado el programa dentro del plazo fijado, el organismo de control lo preparará e impondrá su implementación.

En el caso de una subsidiaria, el programa de supervisión intensiva deberá ser presentado por la entidad que hace cabeza del grupo financiero.

El programa de supervisión intensiva contendrá los compromisos, obligaciones y plazos para llevar a cabo las actividades en él previstas, en ningún caso podrá tener un plazo superior a dos años y deberá detallar en un cronograma las acciones y medidas que tomará la entidad para solventar su situación. El programa deberá ser viable, con supuestos sustentables y deberá estar aprobado por el Directorio o el organismo que haga sus veces.

El programa de supervisión intensiva por deficiencia patrimonial no podrá superar, bajo ninguna circunstancia, los trescientos sesenta días, de acuerdo con los plazos señalados en el artículo 192. Cumplido este plazo, y de persistir la deficiencia patrimonial, este hecho constituirá causal de liquidación forzosa de la entidad.

Sección 15

Del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados

Artículo 333.- Fondo de liquidez. Las deficiencias de liquidez de las entidades de los sectores financieros privado y popular y solidario podrán ser cubiertas por el Fondo de Liquidez, que actuará en calidad de prestamista de última instancia y otorgará préstamos de liquidez a las entidades financieras que cumplan con las siguientes condiciones:

1. Que mantengan su patrimonio técnico dentro de los niveles mínimos exigidos por el artículo 190; y,
2. Que hayan administrado su liquidez de conformidad con las regulaciones dictadas para el efecto.

Artículo 334.- Fideicomisos del Fondo de Liquidez. Se constituirán los siguientes fideicomisos independientes:

1. Fideicomiso del Fondo de Liquidez de las entidades del Sector Financiero Privado; y,
2. Fideicomiso del Fondo de Liquidez de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 335.- Recursos del Fondo de Liquidez. El Fondo de Liquidez se nutrirá con los siguientes recursos, en lo que a cada fideicomiso corresponda:

1. Los aportes que realizarán las entidades, de conformidad con lo previsto en este Código;
2. El rendimiento de las inversiones y las utilidades líquidas de cada ejercicio anual del Fondo de Liquidez;
3. Las donaciones que reciba;
4. Los provenientes de préstamos o líneas contingentes obtenidos para el financiamiento de sus actividades; y,
5. Los provenientes de préstamos entre los fideicomisos del fondo de liquidez.

Los recursos del Fondo de Liquidez son de naturaleza privada, son inembargables y no podrán ser afectados por las obligaciones de los aportantes, excepto para el pago de las operaciones de crédito a través de la ventanilla de redescuento y de la inversión doméstica de los excedentes de liquidez.

La operación de los fideicomisos estará exenta de toda clase de tributos. Los acreedores del Fondo de Liquidez por préstamos o líneas contingentes no

podrán hacer efectivos sus créditos contra los aportantes, cuya responsabilidad se limita a sus aportes.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Superordinación conceptual

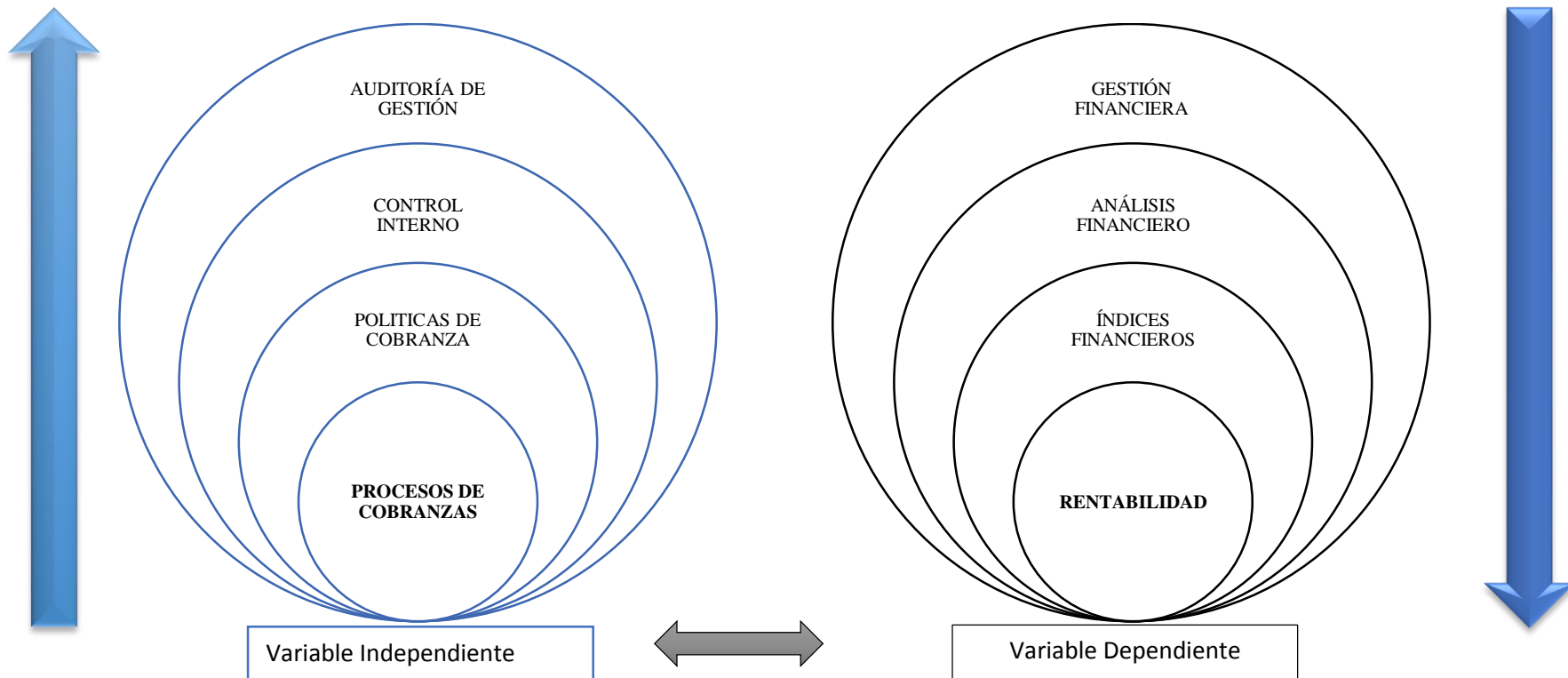


Gráfico N.º 2: Superordinación conceptual de las Variables
Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

2.4.2. Subordinación Conceptual – Variable Independiente – Procesos de Cobranzas

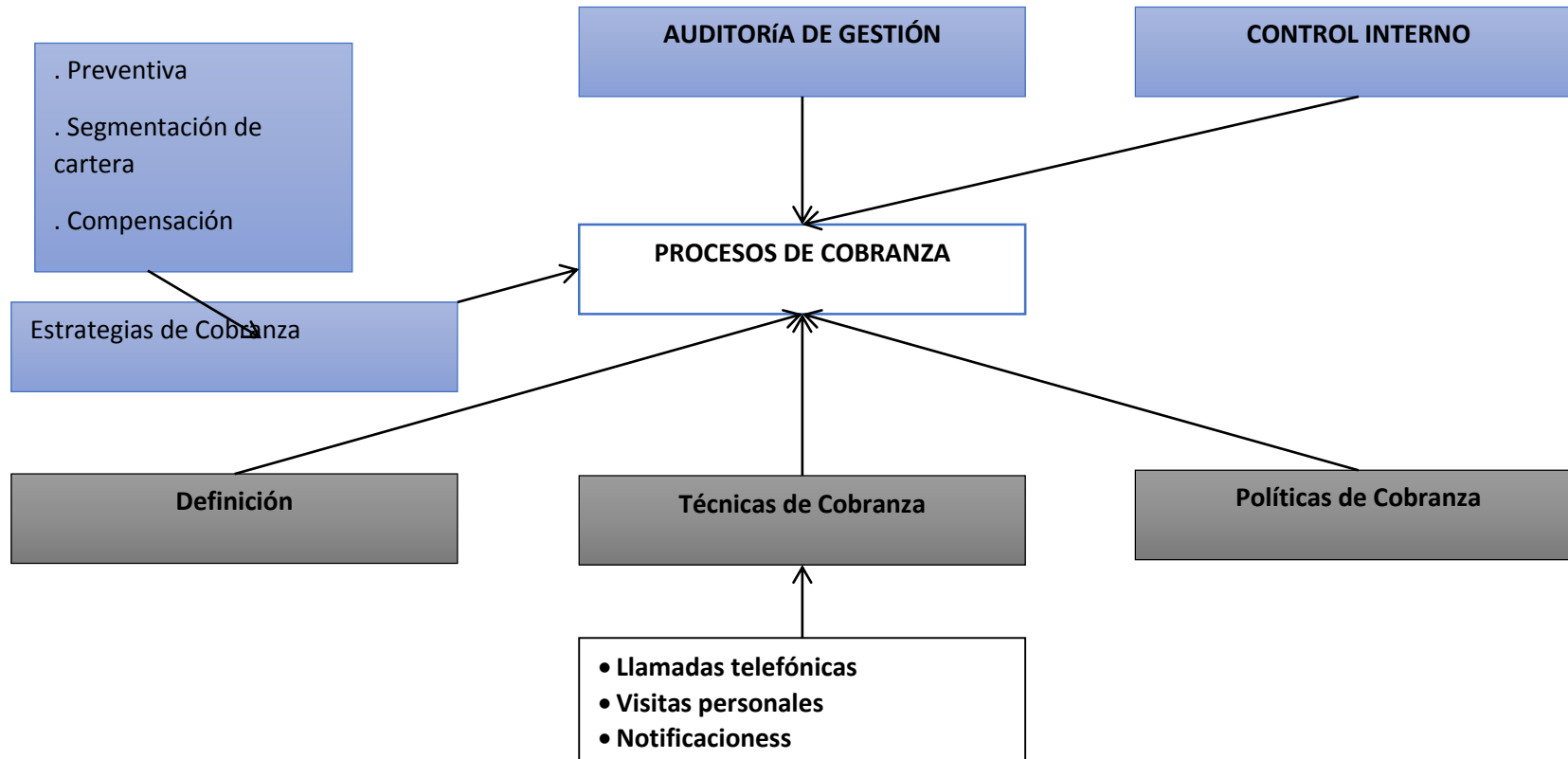


Gráfico N° 3: Superordinación conceptual – Variable Independiente – Procesos de Cobranzas
Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

2.4.3. Subordinación Conceptual – Variable Dependiente - Rentabilidad

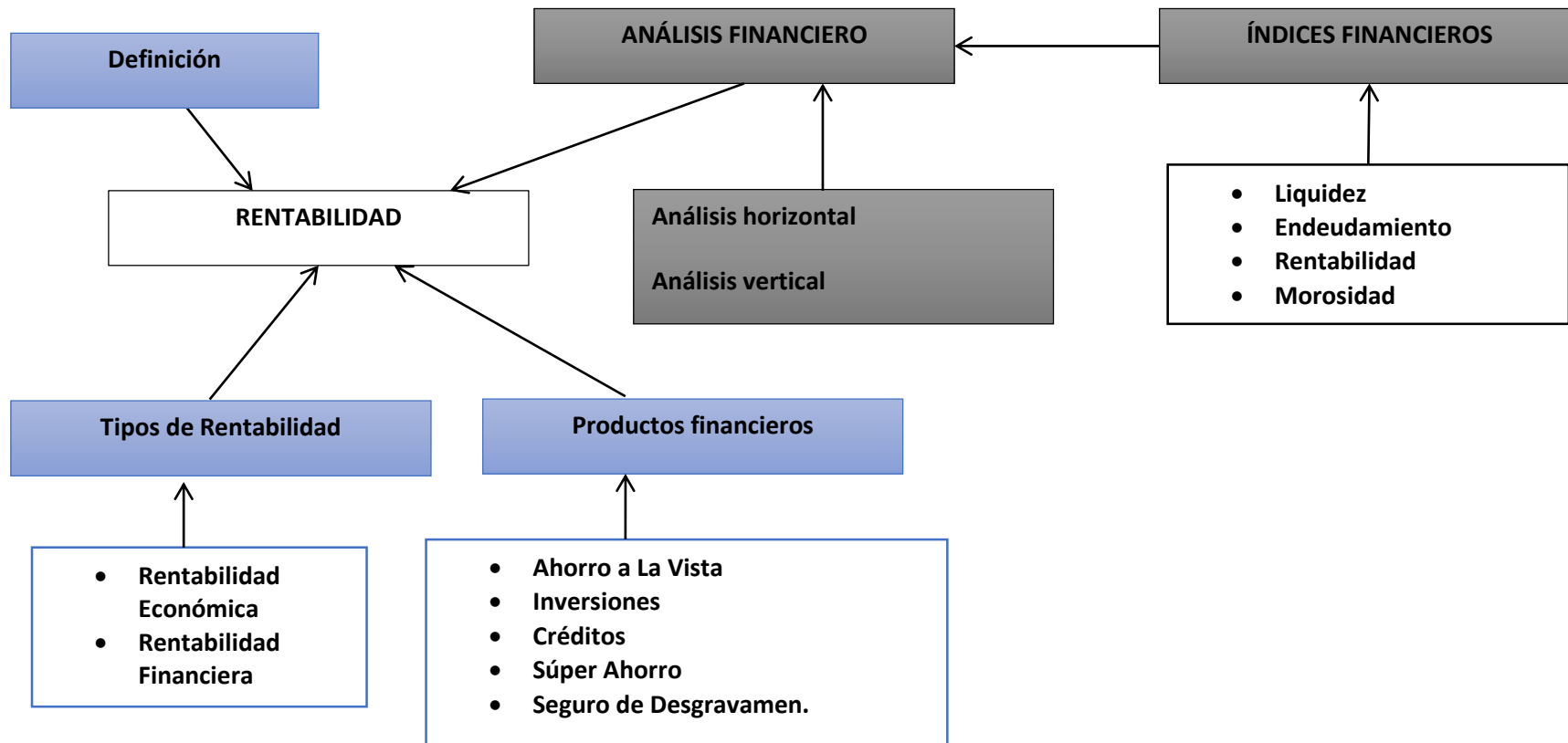


Gráfico N° 4: Superordinación conceptual – Variable Dependiente - Rentabilidad
Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

2.4.3. Fundamentación Teórica – Variable Independiente

AUDITORÍA DE GESTIÓN

Duarte (2012, pág. 25), menciona que la auditoría de gestión “examina en forma detallada cada aspecto operativo de la compañía, por lo que en la determinación del alcance se debe considerar: logro de los objetivos institucionales, estructura organizativa, participación individual de cada empleado, verificación del cumplimiento de la normatividad general y específica, evaluación de la eficiencia y economía, medición del grado de confiabilidad de la información financiera y atención a la existencia de procedimientos ineficaces o más costosos”

Según lo expuesto anteriormente podemos indicar que la auditoría de gestión es fundamental dentro de las empresas, debido a que gracias a la misma podemos evaluar la eficacia de la gestión de la entidad determinando además, el grado de eficiencia y economía en la utilización de los recursos disponibles y poder medir la calidad de los servicios o bienes ofrecidos.

Para Duran (2013, pág. 2), hace mención que la auditoría de gestión, “es una técnica relativamente nueva de asesoramiento que ayuda a analizar, diagnosticar y establecer recomendaciones a las empresas, con el fin de conseguir con éxito una estrategia”, esto permite conocer si la entidad adquiere, protege y emplea sus recursos económicos, humanos de la manera más adecuada posible en el cumplimiento de sus objetivos.

Según Maldonado (1997, p. 24) manifiesta que la auditoría de gestión:

Es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente.

El examen crítico, sistemático y detallado de las áreas y controles operacionales de un ente, realizado con independencia y utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional sobre la eficacia eficiencia y economicidad en el manejo de los recursos, para la toma de decisiones que permitan la mejora de la productividad del mismo.

El concepto de auditoría de gestión, con su preocupación de control operativo, es el puente, y a veces el catalizador entre una auditoría financiera tradicional, y un método de servicios administrativos para solucionar el problema de un tiempo.

Constituye un ingrediente necesario en la plena implantación de la auditoría integral, el auditor se siente comprometido para revisar y evaluar los controles operacionales haciendo notar que el objetivo primario de la auditoría de gestión, es dar relevancia a aquellas áreas en donde se pueda lograr una reducción de costos, mejorar las operaciones o la mayor productividad, todo ello se puede lograr mediante la introducción de modificaciones en los controles administrativos y operacionales, o en los instructivos de políticas, o por la acción correctiva correspondiente.

Tomando como referencia a Arens y Loebrecke (2007, p. 212) señala que los objetivos primordiales de auditoría de gestión son:

Evaluar los objetivos y planes organizacionales.

Vigilar la existencia de políticas adecuadas y su cumplimiento.

Comprobar la confiabilidad de la información y de los controles.

Verificar la existencia de métodos adecuados de operación.

Comprobar la correcta utilización de los recursos.

La auditoría de gestión fórmula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos materiales y financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva.

También la auditoría de gestión ayuda a la administración a reducir los costos y aumentar utilidades, aprovechar mejor los recursos humanos y materiales, acelerar el desarrollo de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lograr los objetivos para los que fue creada la empresa.

Según la referencia mencionada anteriormente, la auditoría de gestión es una evaluación que se realiza a una entidad con el objetivo de conocer el grado de eficiencia y eficacia con que se maneja los recursos disponibles y si se cumplen con las metas previstas por la entidad, he aquí uno de los motivos principales por el cual una empresa puede decidir emprender una auditoría de gestión, además es indispensable porque nos proporciona una

guía con respecto a los tipos de controles, condiciones y circunstancias que se logre encontrar, para reajustar la gestión de la entidad.

A su vez López (2004, pág. 25), cita que: La Auditoría de Gestión pasa a ser hoy por hoy un elemento vital para la gerencia, permitiéndole conocer a los ejecutivos qué tan bien resuelven los problemas económicos, sociales y ecológicos que a este nivel se presentan generando en la empresa un saludable dinamismo que la conduce exitosamente hacia las metas propuestas.

En conclusión, la auditoría de gestión es realizada por un ente ajeno a la institución con el fin de verificar la eficiencia, eficacia y economía de la entidad, utilizando técnicas específicas, con el propósito de emitir un informe profesional que sirva de apoyo para la toma de decisiones.

CONTROL INTERNO

El autor Bacalao (2014, pág. 98), en su libro titulado “*Génesis del control interno*” indica que:

El control interno es un instrumento de gestión que se emplea para proporcionar una seguridad razonable de que se cumplan los objetivos establecidos por la entidad, para esto comprende con un plan de organización, así como los métodos debidamente clasificados y coordinados, además de las medidas adoptadas en una entidad que proteja sus recursos, propenda a la exactitud y confiabilidad de la información contable, apoye y mida la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de los planes, así como estimule la observancia de las normas, procedimientos y regulaciones establecidas. La eficacia de la estructura de control interno, revisión y actualización constante es una responsabilidad de todos los directivos de la entidad.

Según (Coopers&Lybrand, 1997, pág. 16) el control interno es definido de la siguiente manera:

Es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección, y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

Eficiencia y eficacia de las operaciones

Fiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de leyes y norma aplicables

La anterior definición refleja ciertos criterios fundamentales:

El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en si mismo.

El control interno lo lleva a cabo las personas. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.

El control interno solo puede adoptar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.

El control interno está pensado para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan

Según Estupiñan (2006, pág. 25) en su libro “Control Interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales” menciona que el control interno es:

Un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (Gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres categorías de objetivos:

Efectividad y eficiencia de las Operaciones

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera

Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables

Haciendo referencia a lo mencionado anteriormente podemos decir que el control interno, es el proceso conformado por las diversas disposiciones y métodos creados por la alta dirección, desarrollado por el recurso humano de la organización con el fin de dar seguridad y confiabilidad a la información que se genera en las transacciones económicas, además promover la eficiencia y la eficacia de las operaciones del ente económico y asegurar el conocimiento y cumplimiento de la normatividad interna y externa que rige a la Entidad.

Por otro lado, el autor Dante (2012, pág. 45), cita lo siguiente:

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables.

El ambiente de control define al conjunto de circunstancias que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno y que son por lo tanto determinantes

del grado en que los principios de este último imperan sobre las conductas y los procedimientos organizacionales.

POLÍTICAS DE COBRANZA

Según Van (2002, pág. 260) en su libro “Fundamentos de Administración Financiera” manifiesta que:

Las políticas de crédito y cobranza de una empresa implican varias decisiones: la calidad de la cuenta aceptada, la duración del periodo de crédito, el nivel de descuento por pronto pago, términos especiales como fechas especiales, y el nivel de los gastos de cobranza. En cada caso la decisión debe implicar la comparación de los posibles beneficios de una modificación de las políticas con el costo de dicha modificación. Las políticas de crédito y cobranza óptimas serán aquellas que permitan obtener ganancias marginales equiparables a los costos marginales.

Según Molina (2005, pág. 41) en su libro “Gestor de Cobranza” menciona que las políticas internas de Cobranza son “el conjunto de procedimientos que la empresa sigue para gestionar los cobros de los diferentes créditos que ha otorgado a sus clientes. El marco de referencia para establecer las políticas de cobranza será de acuerdo con el objetivo que la empresa establezca.”

Según Pimentel (2000, pág. 112) en su libro “Prácticas Administrativas y Comerciales” menciona “Las políticas de recuperación de cartera de una organización son todos los procedimientos que esta sigue para cobrar sus cuentas una vez que las mismas se han vencido.”

En base a lo referenciado las políticas de cobro son los procedimientos que aplica la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes. Cualquier técnica de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero, siendo este objetivo menos obvio y bastante menos probable de lograr cuando se agregan los requerimientos adicionales de retención del buen nombre, la rehabilitación del deudor, la prontitud en el pago y la operación económica. De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están estipulados por su política general de cobranza, cuando se realiza una venta a crédito, otorgando un plazo

razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

PROCESOS DE COBRANZAS

El objetivo del proceso de cobranza consiste en cerrar el círculo de la venta, es considerada el pulmón de la empresa ya que permite recuperar la inversión realizada en el producto y/o servicio que de no hacerlo de la manera más adecuada la empresa podría enfrentar problemas e incluso comprometer su subsistencia.

En la actualidad ¿Cómo debemos concebir el proceso de cobranza? La cobranza no deber ser vista como un proceso de recuperación de la inversión sino como una gestión eficaz resultado del manejo adecuado de los ingresos, contar con excelente proceso de cobranza te permitirá realizarlo en las condiciones y términos acordados además de la posibilidad de retener clientes e incrementar ventas.

Algunos factores más comunes que afectan al proceso de cobranza son la lentitud para cobrar, la demora de tiempo en los pagos, la falta de sistema de gestión de cobro y carecer de políticas de cobro (SalesUp, 2017).

Según el autor Bañuelos (2013) expresa que en la cobranza el tiempo es dinero, lo que se cobre o recupere esta semana será en gran medida un reflejo de las acciones del equipo de cobranza de hace una o dos semanas. Por esto, es indispensable contar con una herramienta que nos brinde información cuantitativa respecto de los logros alcanzados por el departamento de cobranza, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos de manera individual, es decir, por cobrador.

El contar y utilizar indicadores en el departamento de cobranza generan los siguientes beneficios:

- Dan base y fundamento a la evaluación de resultados.
- Apoya al proceso de establecimiento de políticas.
- Los ejecutivos saben que rinden cuentas de una manera muy clara y objetiva.
- Permite premiar y motivar a su equipo en base a logros alcanzados.

Los indicadores que sugiero utilizar, como mínimo, son los siguientes: número de llamadas realizadas, número de comunicados enviados, monto recuperado y cuentas asignadas a agencia. Recuerde que lo que se puede medir, se puede mejorar.

Llamadas realizadas: Es muy importante el poder monitorear el número de llamadas que cada ejecutivo realiza al final del día. Aunque vivimos en días con mucha tecnología, el contacto a través de la llamada telefónica aún sigue siendo la mejor manera de cobrar. Para poder establecer la meta del número de llamadas a realizar dependerá, por supuesto, del número de clientes regulares y de clientes

vencidos asignados a dicho ejecutivo de cobranza, pero nunca deberá ser mayor a la capacidad real considerando el sistema de telefonía, la velocidad del software y, en su caso, del acceso a archivos para aclaraciones. En una jornada de ocho horas un buen número podría ser de 40 llamadas telefónicas reales, o de 80 “marcaciones”, donde no necesariamente hubo contacto con el interesado y el resultado pudo ser que la línea telefónica estaba ocupada, se dejó recado, o nadie contestó.

Comunicados enviados: Hay una relación muy directa entre el número de llamadas realizadas y el número de comunicados enviados a los clientes, ya sea por correo electrónico, fax, mensajero o por paquetería. El comunicado refuerza la llamada telefónica y las acciones de cobranza. En la mayoría de los casos deberá de servir como recordatorio de pago o confirmación de lo que se habló por teléfono. La medición del envío de los comunicados servirá para darse cuenta de si el ejecutivo está reforzando suficientemente sus acciones telefónicas. Es aconsejable que el total de comunicaciones enviadas durante el día no sea menor al 20% del número total de llamadas realizadas.

Monto recuperado: Enfatizo, el indicador del monto recuperado será el reflejo de los esfuerzos de cobranza del ejecutivo de hace una a dos semanas. Cuando compare las acciones de hace una semana o dos con los montos recuperados por día durante la semana que acaba de terminar, se dará cuenta de que hay una relación muy directa entre las acciones de llamadas y comunicados con los montos recuperados.

Para Pimentel (2016, pág. 23), define al proceso:

Como el proceso es el medio adecuado que tiene el Estado para resolver el conflicto reglado por el derecho procesal, que establece el orden de los actos (procedimientos), para una correcta (legal) prestación de la actividad jurisdiccional constituye un haz de situaciones (o relaciones jurídicas), en el que se dan diversos derechos, deberes, poderes, obligaciones o cargas.

Por otro lado, el autor Prieto (2014, pág. 56) , define a la cobranza como: “La cobranza es la última fase de un proceso crediticio, es por ello que cobra vital importancia dado que es convertir la inversión que hizo la empresa en efectivo, para que ésta pueda hacer frente a sus compromisos financieros de corto y largo plazo”.

La cobranza no debe observarse únicamente desde el punto de vista de la recuperación de la cartera, sino tomar en cuenta un conjunto de factores internos y externos que intervengan para que la cobranza se realice sin tropiezos u otras anomalías que retrasen su recuperación. Cobrar por cobrar no es el camino para atraer una clientela permanente, esto último es lo importante que debe pensar toda empresa ya que así asegura su supervivencia.

Para el autor Castillo (2014), alude que:

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

La cobranza es un elemento clave en el funcionamiento de una empresa en la medida en que garantiza que esta pueda seguir operando con normalidad, es necesario recalcar que de nada serviría toda la inversión y el trabajo efectuado si las cuentas no se saldasen en tiempo y forma.

Etapas de Cobro de Cartera

Preventiva

Es el método que tienen las empresas para recordar a los compradores que deben pagar su deuda y que el plazo se está agotando. Carrillo (2014), alude que: “La cobranza preventiva es una cobranza que comienza antes de que se venza el plazo de pago, es decir durante la deuda por vencer. Por ejemplo: Imaginemos que compró un computador con un plazo de pago de 60 días. El día 45 la empresa podría empezar una cobranza preventiva, avisando a su deudor que en 15 días se vencerá el plazo de la deuda”.

Administrativa

“La cobranza administrativa se enfoca principalmente en la gestión de control, seguimiento, y cobranza de las facturas de ventas al crédito, tanto las de cartera corriente como las de cartera vencida”. (Elisaldez C, 2013), se puede mencionar entonces que la cobranza administrativa es la gestión que realiza la Cooperativa con los asociados que presentan mora entre 31 y 90 días, invitándolos a normalizar sus obligaciones y así evitar mayores gastos adicionales al ser enviados a la casa de cobranza para que inicien procesos pre-jurídicos o jurídicos.

Pre – Jurídica

Según Carrillo (2014), alude que cobranza pre-jurídica es:

La gestión de cobro que realiza la casa de cobranza en el transcurso de mora de 91 a 120 días para evitar un proceso jurídico. Se concluye entonces que la cobranza pre-jurídica es el seguimiento al usuario en mora, después de haberse agotado la etapa de cobranza administrativa, se genera una gestión de cobro coactivo y de arreglo directo, normalizando las obligaciones a través de acuerdos negociados con el deudor y ajustado a las políticas de la entidad.

Jurídica

El autor Tapia (2014), alude que la cobranza jurídica: “Es una demanda que realiza la empresa al deudor. La empresa ve que el deudor no está pagando y que ya ha pasado un plazo razonable para cancelar lo que le deben, y por lo tanto acude a tribunales para iniciar un juicio en contra de la persona morosa”. Si pagamos lo adeudado (con sus respectivos intereses y honorarios), la Cobranza Judicial termina de forma inmediata y todas las acciones judiciales que existían en contra del deudor desaparecen, pero si no pago puede haber consecuencias graves para el deudor.

Por otro lado, no existe un plazo exacto, pero en general la Cobranza Judicial comienza a los 90 días que se venció el plazo de la deuda. Si organizamos todo lo visto en un esquema quedaría así:

Cobranza Preventiva: comienza antes de que se venza la deuda

Cobranza Extrajudicial: comienza 21 días después de que se venció la deuda

Cobranza Judicial: comienza 90 días después de que se venció la deuda

2.4.4. Fundamentación Teórica – Variable Dependiente

GESTIÓN FINANCIERA

Según Ortiz, (2005), la gestión financiera:

Es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial. La gestión financiera es la que se encarga de convertir a la visión y misión en operaciones monetarias.

Por su parte, Kotler (2003),

Comenta que la gestión financiera es aquella que se compone de ingresos, gastos, activos y pasivos que se llevan comúnmente en las oficinas generales de una organización que proporciona una serie de puntos de atención bien definidos para la aplicación y el mantenimiento de los controles presupuestarios y de tipo operacionales.

En este sentido, Córdoba (2007)

Argumenta que la gestión financiera es considerada como la fase de la administración general o una forma de economía aplicada, que tiene por objetivo, maximizar el patrimonio de la empresa mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo.

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportes por los socios; y en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo. (Córdoba, Padilla, 2012)

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (Loring Miró, Galán Herrero, & Montero Romero, 2004)

En líneas generales, la gestión financiera es el proceso de análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una entidad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos, asegurando que sean suficientes a fin de que esta pueda funcionar, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos propuestos. La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del presupuesto de gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material.

ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero es un mecanismo muy utilizado por los analistas financieros, para poder entender a fondo el origen y conducta de los recursos de la empresa, para lo cual

existen un gran número de indicadores o ratios financieros que permitirán realizar un exhaustivo análisis de la información de la empresa.

En la actualidad el análisis financiero es una herramienta reconocida aceptada por excelencia en todo tipo de empresa como el instrumento necesario para llevar a cabo una apropiada toma de decisiones a nivel gerencial.

Según Contreras (2008) la misma se basó en las palabras de Perdomo Moreno, y define que el análisis financiero es como “el orden que sigue para separar y conocer los elementos descriptivos y numéricos que integran el contenido de los estados financieros”.

Según Morales (2012) el análisis financiero es aquella que “permitirá evaluar el impacto de la implementación de las estrategias y, de manera anticipada, determinar si los resultados serán los esperados (resultados relacionados con las operaciones, la rentabilidad y la posición financiera, los cuales permitirán maximizar los beneficios de los accionistas)”.

Según Torres (2007), el análisis financiero se lo puedo definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

El análisis financiero es una herramienta que nos permite evaluar la posición financiera, pasada y presente, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo de establecer las condiciones actuales, con fin de mejorar las estimaciones y predicciones posibles sobre los resultados futuros.

Según Pastor (2012), el análisis financiero es aquella que analiza la evaluación histórica del funcionamiento económico-financiero de la empresa, así como de sus perspectivas para el futuro.

Permite analizar el comportamiento de la empresa en el pasado y apreciar su situación financiera actual.

Depende del punto de vista particular de cada parte involucrada.

Implica el análisis y evaluación de los Estados Financieros de la empresa.

Mediante el análisis del Flujo de Fondos se puede determinar el impacto que tienen sus fuentes y usos de fondos sobre su posición financiera.

Según Torres (2007), expresa que análisis financiero se lo puede definir como un proceso que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y de los datos operacionales de un negocio. Esto implica el cálculo e interpretación de porcentajes, tasas, tendencias, indicadores y estados financieros, complementarios o auxiliares, los cuales sirven para evaluar el desempeño financiero y operacional de la firma, lo que ayuda de manera decisiva a los administradores, inversionistas y acreedores a tomar sus respectivas decisiones.

El autor Gordon, (2009) menciona que: “El análisis financiero es una herramienta de gestión, que facilita la interpretación de los resultados contables, por lo tanto se lo considera como una actividad de proporcionar datos al proceso de administración de carteras, además implica la determinación de los niveles de riesgo y rendimiento esperado de los activos financieros individuales, así como de grupos de activos financieros”.

El análisis financiero es el estudio que se realiza a la información contable, mediante la utilización de un conjunto de técnicas que se emplean para el diagnóstico situacional de la empresa, con la finalidad de tomar las mejores decisiones, por lo tanto, el análisis financiero es fundamental en el proceso contable de una empresa.

Para Rodríguez & Aznarte, (2011) informa lo siguiente: “El análisis financiero es importante dentro de la contabilidad, porque se encarga de la estructura financiera y se puede definir como el proceso dirigido a evaluar la posición económica y los resultados de las operaciones de la empresa, por lo tanto facilita la toma de decisiones a las personas interesadas en la situación económica y financiera de la empresa”.

Según Wild, Subramanyam, & Halsey, (2007), en su libro de “análisis de estados financieros”, expresa que el análisis de estados financieros comparativos “usualmente describe tanto el total acumulativo para el periodo que se está analizando como el promedio (o media) para el periodo”.

Cabe recalcar o expresar que, para realizar este análisis, la empresa debe contar con los balances de situación, los estados de resultados, de por lo menos de 3 años consecutivos. Como lo manifiesta Bernstein (1996) en su libro de “Análisis de Estados Financieros; Teoría, Aplicación e Interpretación”, que el análisis de estados financieros comparativos “es la comparación de estados financieros que se lleva a cabo poniendo unos junto a otros balances de situación, cuentas de resultados o estados de flujos de tesorería, y analizando

los cambios que se han producido en categorías individuales de un ejercicio a otro y a lo largo de los años”. Cabe señalar que esta herramienta de análisis financiera se la conoce también como el análisis horizontal.

El análisis horizontal es aquella que analiza los estados dos o más años. Según, Valois Lozano (2008), el análisis horizontal “permite hacer comparaciones entre dos estados, utilizando como año base el estado del año anterior, puede incluir tres o más estados comparativos. O sea, el año dos o presente ejercicio pueden utilizarse como base para comparar todas las fechas o periodos posteriores, comparando cada estado con su anterior inmediato”.

ÍNDICES FINANCIEROS

Los indicadores financieros se los define como “índices estadísticos que muestran la evolución de las principales magnitudes de las empresas financieras, comerciales e industriales a través del tiempo. Dentro de los más importantes se pueden citar los siguientes: Razones de Ingresos por Ventas, Indicador de liquidez más común que se utiliza para medir el margen de seguridad que la empresa debe mantener para cubrir las fluctuaciones de su flujo de efectivo, como resultado de las operaciones de activo y pasivo que realiza” (Mayorga, 2011).

Según Mayes & Shank (2010), en su libro de “Análisis financiero con Microsoft Excel”, las razones financieras son “el microscopio de un analista; nos permiten tener una mejor imagen de la salud financiera que con sólo ver los estados financieros sin pulir. Una razón es simplemente una comparación de dos números por división. También podríamos comparar números por sustracción o resta, pero una razón es superior en la mayor parte de los casos porque es una medida de tamaño relativo”.

Se puede mencionar las siguientes razones financieras:

Razones de liquidez

- Razón circulante
- Prueba ácida
- Prueba defensiva

Razones de endeudamiento

- Endeudamiento total
- Estructura Del Capital
- Cobertura de GG.FF

- Cobertura de gastos fijos

Razones de actividad

- Rotación de cartera
- Rotación de inventarios
- Periodo pago a proveedores
- Rotación de activos totales
- Rotación de activo fijo

Razones de rentabilidad

- Rendimiento sobre el patrimonio
- Rendimiento sobre la inversión
- Ut. Activo
- Ut. Ventas
- Margen de utilidad bruta
- Margen neto de utilidad

Liquidez

Según Rato (2008) define que la liquidez representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de forma inmediata sin pérdida significativa de su valor. De tal manera que cuanto más fácil es convertir un activo en dinero más líquido se dice que es. A título de ejemplo un activo muy líquido es un depósito en un banco que su titular en cualquier momento puede acudir a su entidad y retirar el mismo o incluso también puede hacerlo a través de un cajero automático. Por el contrario, un bien o activo poco líquido puede ser un inmueble en el que desde que se decide venderlo o transformarlo en dinero hasta que efectivamente se obtiene el dinero por su venta puede haber transcurrido un tiempo prolongado.

El autor Sevilla (2015), define que *liquidez se es la capacidad de un activo de convertirse en dinero gastable en el corto plazo sin tener que arriesgar a vender ese activo a un precio más barato. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se mueve mucho dinero y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero.*

El grado de liquidez es la velocidad con que un activo se puede vender o intercambiar por otro activo. Cuanto más líquido es un activo más rápido lo podemos vender y menos arriesgamos a perder al venderlo. El dinero en efectivo es el activo más líquido de todos, ya que es fácilmente intercambiable por otros activos en cualquier momento.

Según los autores antes citados la liquidez se define como la cualidad que tiene un bien, de transformarse de forma inmediata en dinero en efectivo. Asimismo, dentro de una empresa un activo será más líquido a medida que se convierta en dinero, siendo efectivamente el dinero el elemento con mayor liquidez.

Razones de liquidez

Son razones financieras que miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo, expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa no si no también la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Según Mayes & Shank (2010), en su libro de “Análisis financiero con Microsoft Excel”, definen que las razones de liquidez “describen la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Comparan activos circulantes contra pasivos circulantes”. La misma que cuenta con cuatro razones que son las siguientes:

Razón circulante

Según Villagas & Ortega (1997) en su libro de “Administración de Inversiones”, expresan que la razón circulante “considera la suma de los derechos de la empresa a corto plazo y los divide entre la suma de obligaciones a corto plazo para mostrar cuántos pesos tiene la empresa invertidos a corto plazo para cubrir sus obligaciones en este mismo tiempo”, y su fórmula es la siguiente:

$$\text{Liquidez General} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente} = \text{veces}$$

Prueba ácida

Este indicador o razón es aquel al descartar del activo corriente una de las cuentas, que no son fácilmente realizables, proporcionan una medida más exigente de la capacidad de pago con sus obligaciones de corto plazo. Se lo calcula restando del activo corriente la cuenta inventarios y dividiendo este valor para el pasivo corriente, y su fórmula es:

$$\text{Prueba Acida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo Corriente} = \text{veces}$$

Prueba defensiva

Según Achingan (2006), en su libro de “Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia” define que la prueba defensiva es aquella que “permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja-Bancos y los valores negociables, descartando la influencia de la variable tiempo y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente”. Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Prueba Defensiva} = \text{Caja Bancos} / \text{Pasivo Corriente} = \%$$

Endeudamiento

El endeudamiento está compuesto por todas las partidas que suponen una obligación o una deuda, con independencia de su vencimiento y de su procedencia.

El autor Valencia (2013) expresa que: El endeudamiento es el tamaño proporcional de la deuda (pasivo total) con relación al tamaño total de la misma (activo total).

El endeudamiento es una medida relativa (porcentual) que mide la proporción de la deuda contra el total de recursos con los que cuenta la empresa; se entiende entonces que, si este total se representa por el 100%, la diferencia es la proporción que mantiene el capital contable dentro de la estructura. De tal suerte que observar endeudamientos menores al 50% indica que el capital es mayor y por tanto la empresa trabaja más con recursos propios que con recursos de deuda.

Razones de endeudamiento

Estas razones muestran los recursos que son obtenidos de terceros para el negocio. Expresan el respaldo que posee la empresa frente a sus deudas totales. Nos da una idea de la autonomía financiera de la misma y combinan las deudas de corto y largo plazo.

● Endeudamiento total

Según las palabras de Villagas & Ortega (1997) en la obra de “Administración Financiera” explican que el endeudamiento total “se obtiene dividiendo el pasivo entre el activo, e indica por cada peso con qué cuenta la empresa, cuánto le pertenece o cuánto debe a sus acreedores. Normalmente se expresa en términos de porcentaje”. Y su fórmula es:

$$\text{Endeudamiento total} = \text{Pasivo total} / \text{Activo total}$$

● Estructura Del Capital

Según Achingan (2006), en su libro de “Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia” explica que estructura del capital “el cociente que muestra el grado de endeudamiento con relación al patrimonio. Este ratio evalúa el impacto del pasivo total

con relación al patrimonio. Lo calculamos dividiendo el total del pasivo por el valor del patrimonio”. La fórmula es:

$$\text{Estructura Del Capital} = \text{Pasivo Total} / \text{Patrimonio} = \%$$

- Cobertura de GG. FF

Esta razón nos indica la capacidad que tiene la empresa para pagar los intereses de préstamos solicitados.

Según las palabras de Achingan (2006), en su libro de “Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia” expresa que esta razón financiera “nos indica hasta qué punto pueden disminuir las utilidades sin poner a la empresa en una situación de dificultad para pagar sus gastos financieros”. Y su fórmula es la siguiente:

$$\text{Cobertura De GG.FF.} = \text{Utilidad Antes De Intereses} / \text{Gastos Financieros} = \text{veces}$$

- Cobertura de gastos fijos

Este indicador financiero “permite visualizar la capacidad de supervivencia, endeudamiento y también medir la capacidad de la empresa para asumir su carga de costos fijos. Para calcularlo dividimos el margen bruto por los gastos fijos” (Ibíd.). Su fórmula es la siguiente:

$$\text{Cobertura De Gastos Fijos} = \text{Utilidad Bruta} / \text{Gastos Fijos} = \text{Veces}$$

Razones de actividad

Mide la efectividad y eficiencia de la gestión en la administración del capital de trabajo, expresa los defectos de las decisiones y políticas seguidas en las empresas con respecto a la utilización de sus fondos. Evidencian como se manejó la empresa en lo referente a cobranzas, ventas a contado, inventarios y ventas totales.

Expresan la rapidez con la que las cuentas por pagar y los inventarios se convierten en efectivo y son un complemento de las razones de liquidez, dentro de este grupo resaltaremos las siguientes.

Rotación de cartera

La rotación de cartera se aplica para medir el plazo promedio de los créditos que se dan a clientes y evalúan la política de crédito y cobranza que posee la empresa. Según Villagas & Ortega (1997), en el libro “Administración Financiera” expresan que la rotación de cartera “indica en cuántos días promedio las ventas a crédito recuperan la cartera de una empresa”. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Rotación De Cartera} = ((\text{Cuentas Por Cobrar Promedio}) 360) / \text{Ventas} = \text{días}$$

Rotación de inventarios

Mide el tiempo que se demora lo invertido en inventarios hasta convertirse en efectivo, y, el número de veces que esta inversión llega al mercado en un año.

La rotación de inventarios “indica cuántas veces en el año se venden en promedio los inventarios de una empresa, y puede ser un magnífico indicador para saber cuándo una empresa comienza a tener problemas para vender sus mercancías. Dividiendo 360 entre la rotación, se obtiene el número de días que permanece la mercancía en el almacén de una empresa” (Ibíd.). Su fórmula para su cálculo es:

$$\text{Rotación De Inventarios} = ((\text{Inventario Promedio}) 360) / \text{Costo De Ventas} = \text{Días}$$

Periodo pago a proveedores

Esta razón nos permite conocer en cuantos días se están pagando a los proveedores o en otras palabras “mide específicamente el número de días que la firma, tarda en pagar los créditos que los proveedores le han otorgado” (Achingan Guzmán, 2006). Su fórmula es:

$$\text{Periodo Pago A Prov.} = ((\text{Ctas. x Pagar (Promedio)}) 360) / \text{Compras a Proveedores}$$

Rotación de activos totales

Con este índice se mide la actividad de las ventas de la empresa, “o sea, cuántas veces la empresa puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada. Para obtenerlo dividimos las ventas netas por el valor de los activos totales” (Ibíd.).

$$\text{Rotación De Activos Totales} = \text{Ventas} / \text{Activos Totales} = \text{Veces}$$

Rotación de activo fijo

Esta razón mide la capacidad de la empresa para utilizar el capital en activos fijos, dice cuántas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activos fijos. Según Mayes & Shank (2010) en la obra “Análisis financiero con Microsoft Excel”, expresan que la razón de rotación de activo fijo “describe la cantidad de ventas en dólares que se genera por cada dólar invertido en activos fijos”. Su fórmula es:

$$\text{Rotación De Activo Fijo} = \text{Ventas/Activo Fijo} = \text{Veces}$$

RENTABILIDAD

Siguiendo al autor Gitman (1992, pág. 62) en su libro “Fundamentos de Administración Financiera” alude que, desde el punto de vista de la Administración Financiera, “la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de esta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad está directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y, al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad”.

“Desde el punto de vista de la inversión de capital, la rentabilidad es la tasa mínima de ganancia que una persona o institución tiene en mente, sobre el monto de capital invertido en una empresa o proyecto” (Baca Urbina, 1987)

Plantea desde el enfoque de Marketing, “la rentabilidad mide la eficiencia general de la gerencia, demostrada a través de las utilidades obtenidas de las ventas y por el manejo adecuado de los recursos, es decir la inversión, de la empresa...” (Guiltinan & Gordon W., 1984)

Razones de rentabilidad

Estas razones nos permiten conocer que tan estable esta la empresa en cuanto a la composición de sus pasivos, miden el riesgo que corre quien ofrece el financiamiento a la empresa y la relaciona el porcentaje de capitales aportados por los dueños del negocio y aquellos que pertenecen a los acreedores a corto y largo plazo.

Rendimiento sobre el patrimonio

Según Achingan (2006), en su libro de “Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia” explica que esta “razón lo obtenemos dividiendo la utilidad neta entre el patrimonio neto de la empresa. Mide la rentabilidad de los fondos aportados por el inversionista”. Su fórmula de cálculo es:

$$\text{Rendimiento Sobre El Patrimonio} = \text{Utilidad Neta} / \text{Capital O Patrimonio} = \%$$

Rendimiento sobre la inversión

Esta razón permite “establecer la efectividad total de la administración y producir utilidades sobre los activos totales disponibles. Es una medida de la rentabilidad del negocio como proyecto independiente de los accionistas” (Ibíd.). La fórmula para su cálculo es:

$$\text{Rendimiento Sobre La Inversión} = \text{Utilidad Neta} / \text{Activo Total} = \%$$

Utilidad sobre el Activo

La utilidad sobre el activo indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, “indica la eficiencia en el uso de los activos de una empresa, lo calculamos dividiendo las utilidades antes de intereses e impuestos por el monto de activos” (Ibíd.). Su fórmula es:

$$\text{Ut. Activo} = \text{Ut. Antes De Intereses E Impuestos} / \text{Activo} = \%$$

Utilidad sobre Ventas

Esta razón indica el porcentaje de utilidad que obtenemos por cada dólar vendido, y según Achingan (2006), en su libro de “Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia”, explica que este “ratio expresa la utilidad obtenida por la empresa, por cada dólar de ventas”. Y su fórmula es la siguiente:

$$\text{Ut. Ventas} = \text{Ut. Antes De Intereses E Impuestos} / \text{Ventas} = \%$$

Margen de utilidad bruta

Este índice nos indica la eficiencia con que se maneja las operaciones dentro de la empresa; además, este “ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas. Indica la cantidad que se obtiene de utilidad por cada UM de ventas, después de que la empresa ha cubierto el costo de los bienes que produce y/o vende” (Ibíd.). Su fórmula es:

$$\text{Margen De Utilidad Bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costos De Ventas}}{\text{Ventas}} = \%$$

Margen neto de utilidad

El margen neto de utilidad es aquel que “relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada UM de ventas que queda después de que todos los gastos, incluyendo los impuestos, han sido deducidos. Cuanto más grande sea el margen neto de la empresa tanto mejor” (Ibíd.). La fórmula para su cálculo es:

$$\text{Margen Neto De Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}} = \%$$

RENTABILIDAD

Según el autor (Acosta T, 2015), menciona que Los índices financieros son herramientas que se diseñan utilizando la información financiera de la empresa, y son necesarias para medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, la capacidad de generar liquidez, los rendimientos y las utilidades de la entidad, a través de la interpretación de las cifras, de los resultados y de la información en general. Los indicadores financieros permiten el análisis de la realidad financiera, de manera individual, y facilitan la comparación de la misma con la competencia y con la entidad u organización que lidera el mercado

Se puede mencionar entonces que los índices Financieros son ratios, razones, divisiones que comparan dos partidas de los estados financieros. Dentro de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016), se obtuvo la siguiente información en base a los indicadores financieros que se maneja dentro del sector cooperativo.

El autor Pampillón (2012, pág. 24), indica que: La rentabilidad es la remuneración que se percibe como compensación por la preferencia por la liquidez cedida y por los riesgos asumidos, en concreto, los de mercado y de crédito. La rentabilidad será tanto más alta cuanto mayores sean esos riesgos, es decir, cuantos menores sean la liquidez y la seguridad. La rentabilidad mide como la corriente de ingresos que se obtienen en un periodo de tiempo y se suele expresar en términos de tipo de interés, o porcentaje sobre alguna medida del valor.

La rentabilidad es la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre una inversión o un esfuerzo realizado, Montoya. (2009, pág. 79), menciona que “La

Rentabilidad es la medida de la productividad de los fondos comprometidos en un negocio, y desde el punto de vista del análisis de la empresa a largo plazo-donde lo importante es garantizar su permanencia y crecimiento, y por ende el aumento, y por ende el aumento de su valor, es el aspecto más importante para tener en cuenta”, es decir que es una relación entre los recursos necesarios y el benéfico económico que deriva de ellos permitiendo de esta manera obtener una ganancia la misma que se puede utilizar para refinanciar a la misma institución u a otra.

La rentabilidad, se lo puede definir como las razones que “midan el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. Es importante conocer estas cifras, ya que la empresa necesita producir utilidad para poder existir. Estos indicadores son de mucho uso, puesto que proporcionan orientaciones importantes para dueños, banqueros y asesores, ya que relacionan directamente la capacidad de generar fondos en la operación de corto plazo de la empresa” (Amancha Gabela, 2011).

Dentro del contexto la rentabilidad muestra brevemente la capacidad de la empresa para generar ingresos, así como la situación real por la que atraviesa, por ello es importante que la Administración analice y reconozca a tiempo las eventualidades que se podrían presentar en un determinado tiempo y podrían afectar directamente la rentabilidad de la entidad.

Tipos de Rentabilidad

Rentabilidad Financiera

A su vez Pampillón (2012, pág. 238), indica que: La rentabilidad Financiera ROE o rentabilidad del capital se definía como el resultado de multiplicar la rentabilidad del activo por el factor de apalancamiento financiero. Apalancar significa incrementar la rentabilidad en base a un endeudamiento ajeno mayor. Cuanto más elevado sea esta ratio de apalancamiento, mayor será la rentabilidad financiera de la entidad.

Fórmula

$$\frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Recursos Propios}}$$

La rentabilidad financiera es aquella que mide el rendimiento del capital, es decir que mide la rentabilidad obtenida por la empresa sobre sus fondos propios. Mostrando así

dentro de una empresa el retorno para los accionistas de la misma, los cuales son los únicos proveedores de capital y no tienen ingresos fijos.

Rentabilidad Económica

Por otra parte, el autor Sancho (2014, pág. 170), indica que: “La rentabilidad económica es un indicador que mide la rentabilidad del activo de una empresa, indica, por cada euro que la empresa tiene invertido en el activo (o sea, en la adquisición de bienes y derechos) la rentabilidad que el mismo aporta”.

Su fórmula para el cálculo es:

$$\frac{\textit{Beneficio}}{\textit{TotalActivo}} \times 100$$

Es aquella que mide la tasa de devolución producida por un beneficio económico en otras palabras es un indicador que mide la rentabilidad del activo de una empresa, e indica que por cada dólar que la empresa tiene invertido en el activo la rentabilidad de la empresa se verá reflejada.

Liquidez

Fórmula = Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo

Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de liquidez en el sistema.

El indicador de liquidez mide la capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por poseer dinero en efectivo o activos que se transforman fácilmente en efectivo. En el sector financiero la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito.

Solvencia

Fórmula: Cartera Improductiva / Patrimonio Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de la solvencia en el sistema.

El indicador de vulnerabilidad financiera que relaciona la cartera improductiva en relación al patrimonio muestra una solvencia saludable. Este indicador representa la

capacidad del sistema financiero para hacer frente a las obligaciones contraídas, en el corto y largo plazo sin que se vea afectado su patrimonio.

Rentabilidad

Fórmula:

ROA = Utilidad o pérdida del ejercicio / Activo Un mayor valor de esta relación, refleja una mejor posición de la rentabilidad en el sistema.

ROE = Utilidad o pérdida del ejercicio / (Patrimonio - Utilidad o pérdida del ejercicio)

Un mayor valor de estas relaciones, refleja una mejor posición rentable del sistema cooperativo.

Morosidad

Según los autores González y Gomes (2004) expresa que, desde un enfoque empresarial, morosidad sería el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada. Los perjuicios que puede ocasionar la morosidad entre las empresas relacionadas fueron argumentos suficientes para la aprobación de una Directiva europea cuyo principal objetivo fue tratar de reducirla. En España se traspuso esta Directiva mediante la aprobación de la LEY 3/2004, de 29 de diciembre, sobre medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, aunque anteriormente ya disponíamos de medias particulares contra la morosidad a través de la ley de ordenación del comercio minorista de 1995, donde se establecía un interés de mora de 1,5 punto por encima del tipo de interés oficial. Esta ley surge primordialmente con el objetivo de fomentar una mayor transparencia en la determinación de los plazos de pago en las transacciones comerciales, así como de su cumplimiento.

La morosidad, innegablemente, un tema de especial relevancia para las diferentes empresas como para las financieras o comerciales, principalmente por el hecho de que puede provocar la insolvencia de quien la padece e incluso derivar en una situación de concurso de acreedores si no se controla adecuadamente.

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

Tasa de morosidad = Créditos impagados/Total de créditos.

Se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a las operaciones financieras:

1. Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

2. Riesgo subestándar: aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

3. Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

4. Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados (EDUFINET, 2017).

Se concluye que la morosidad, es una falta de puntualidad o retraso en cumplir un objetivo, un pago o en la devolución de una deuda. También se puede referir a esta situación con el término “mora”; es decir, se refiere a la falta de pago, pero son términos básicamente intercambiables siendo “morosidad” el más utilizado.

Fórmula: $\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera que no devenga intereses} + \text{cartera vencida}}{\text{cartera neta}}$ Un menor valor de este índice, refleja una mejor situación en el sistema.

La morosidad de la cartera de créditos que supervisa la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se calcula en relación a sumatoria de la cartera que no devenga interés con relación a la cartera neta.

2.5. HIPÓTESIS

Los procesos de cobranzas inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016

2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Variable Independiente: Procesos de Cobranzas

Variable Dependiente: Rentabilidad

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación es la fundamentación científica para adoptar una posición frente al mundo. Este elemento guía la elaboración del Marco Teórico y la metodología del proceso investigativo, la adquisición de la información, los análisis que se practiquen y por consiguiente el tipo de resultados que se obtengan.

El enfoque de la investigación, tiene características mixtas, esto quiere decir que es cuantitativa y cualitativa: cuantitativo porque se emplean procesos cuidadosos, sistemáticos y empíricos para generar conocimientos. Además, las características cualitativas, que ayudan a cualificar y describir problemas, facilitaran la mejor interpretación de los datos expuestos dentro de la investigación.

Según Cortés & Iglesias (2004, págs. 8-11), definen que el enfoque cuantitativo es aquel que toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación. Utiliza la recolección, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las Hipótesis establecidas previamente. En este enfoque se utiliza necesariamente el Análisis Estadístico, se tiene la idea de investigación, las preguntas de investigación, se formulan los objetivos, se derivan las hipótesis, se eligen las variables del proceso y mediante un proceso de cálculo se contrastan las hipótesis. Este enfoque es más bien utilizado en procesos que por su naturaleza puedan ser medibles o cuantificables.

Cómo Gómez (2006), señala que bajo la perspectiva cuantitativa: “La recolección de datos es equivalente a medir. De acuerdo con la definición clásica del término, medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él”.

Según (Bernal, 2010):

El método cualitativo o método no tradicional: de acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2000), se orienta en profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es necesariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Según Galeano (2004, pág. 8), expone:

Los estudios de corte cuantitativo pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabaja fundamentalmente con el número, el dato cuantificable.

Hay que tener presente que, para cumplir con este enfoque, el instrumento de recolección de la información y datos será el determinante para obtener resultados factibles y eficientes. En síntesis, desde el aspecto cuantitativo los datos que se utilizarán como aporte significativo para la investigación, se crearán dentro del entorno numérico.

Según Rojas (2003, pág. 117), en su obra “Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación” expresa que “la investigación cuantitativa se sienta sobre un marco conceptual más cercano a la matemática y a la estadística; por ello, la teoría del muestreo, los mecanismos para la formulación de hipótesis, los grados de confianza, los errores estándar, la correlación, etc.”.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, cuya estrategia de investigación está basada en análisis de datos obtenidos de diferentes fuentes de información, recolectada por medio de la investigación bibliográfica – documental. También se llevó a cabo un profundo trabajo de campo lo que ha permitido acceder a las fuentes primarias para la recolección de la información, simultáneamente, con el trabajo de campo se realiza una amplia investigación bibliográfica para la construcción del marco teórico y los antecedentes investigativos. Por lo que citaremos algunos conceptos de diferentes autores acerca de las modalidades de investigación que intervendrán en esta investigación.

Investigación De Campo

Según Muñoz & Benassini (1998, pág. 93), la investigación de campo consiste “en la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio”.

Según Jánez (2008, pág. 124), en su obra “Metodología de Investigación en Derecho” afirma que “la investigación de campo son trabajos exploratorios, descriptivos, cuasi-experimentales o experimentales”.

“Es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004).

“Es la actividad científica que se lleva a cabo en el campo de los hechos, o sea, en los lugares en donde se están desarrollando los \ acontecimientos. La investigación de campo conduce al contacto directo con los sujetos y objetos de la investigación” (Gutierrez, 1992, pág. 46).

Según los autores citados la investigación de campo, es aquella que estudia los hechos en el lugar en el que se producen, a través del contacto directo del investigador con la realidad, el fin será registrar los datos primarios recolectados referente al problema y estudiarlos en su contexto dinámico para extraer conclusiones que permitan en mejoramiento en el proceso contable utilizado por la empresa, logrando la optimización de recursos.

Bibliográfica-Documental

“Consiste en el examen de las fuentes documentales que sirven de base a la investigación proyectada. Entre los principales tipos de documentos tenemos: fuentes históricas, fuentes estadísticas, fuentes bibliográficas, informes, documentos personales y de prensa” (Gutierrez, 1992).

Según Jánez (2008, pág. 125), en su libro “Metodología de Investigación en Derecho” señala que:

La investigación documental es expositivo, documental, monumental (arte, historia), de sondeo. Hermenéutico, crítico, analítico, lógico.

Definición operacional: Análisis detallado de una situación específica, apoyándose estrictamente en documentos confiables y originales.

El análisis ha de tener un grado de profundidad aceptable: ámbito del tema, criterios sistemáticos- críticos, resaltar los elementos esenciales que sean un aporte significativo al área del conocimiento. Han de exponerse las dificultades y limitaciones encontradas en el desarrollo del trabajo.

Podemos decir que la investigación bibliográfica-documental, es aquella que nos permite ampliar diferentes teorías, conceptualizaciones y criterios de varios autores sobre el tema de investigación, apoyándose en documentos (fuentes primarias), libros, revistas, periódicos y podríamos decir por último la red que es fuente de mucho contenido.

Por las razones antes expresadas la investigación se respaldará en documentos, libros, tesis, obtenidos en la biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría y en la información proporcionada por la empresa.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Particularmente la investigación estará basada en los siguientes tipos de investigación:

Exploratorio

Para Landeau (2007, págs. 56-57), en su libro “Elaboración de Trabajos de Investigación” señala que:

Con respecto al estudio exploratorio, el proceso de definición del problema se inicia considerando los trabajos publicados, el conocimiento preliminar que tiene el investigador, la información no escrita que puedan relatar las personas a partir de sus experiencias y los avances predominantes que el tema ha tenido en un lapso determinado.

Para Mohammad (2005, pág. 89), en su libro “Metodología de la Investigación” señala que “los estudios de tipo exploratorio pueden ser participativo. En éstos, el investigador tiene un papel importante, junto con otras unidades del estudio, o puede ser no participativo. Entre los segundos, el caso más común es la encuesta. Un estudio de este tipo puede clasificarse según el medio de comunicación, encuesta por correo, por teléfono o entrevista personal”. El método exploratorio permite tener mayor conocimiento del fenómeno a estudiar e identificar sus variables e indicadores del problema.

De conformidad con Stracuzzi & Martins (2006, pág. 86), en su libro “Metodología” de la investigación cuantitativa define:

El diseño experimental es aquel según el cual el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo condiciones estrictamente controladas. Su objetivo es describir de qué modo y porque causa se produce o puede producirse un fenómeno. Busca predecir el futuro, elaborar pronósticos que una vez confirmados, se convierten en leyes y generalizaciones tendentes a incrementar el cúmulo de conocimiento pedagógicos y el mejoramiento de la acción educativa.

La investigación exploratoria no intenta dar explicación respecto del problema, sino solo recoger e identificar antecedentes generales y debe ser examinado a futuras investigaciones. Se utilizará este tipo de investigación, ya que se trata de un estudio exploratorio a la población objeto de estudio.

Descriptivo

Según Landeau (2007, págs. 57-58), en su libro “Elaboración de Trabajos de Investigación” afirma que:

Los estudios descriptivos buscan medir conceptos o variables; así como, evaluar diversos aspectos de un universo, con la finalidad de identificar características o establecer propiedades importantes que permitan informar sobre el fenómeno estudiado.

Estos estudios actúan en función de las realidades de los hechos, tales como las deducciones sobre los seres humanos, un grupo y una empresa.

De este modo, aportan una descripción medida y concreta.

Con respecto al estudio descriptivo, el proceso de definición del problema se inicia al considerar los conocimientos previos sobre el tema objeto de estudio, el conocimiento preliminar que tiene el investigador, los trabajos publicados, el nivel en el que se va a fundamentar el problema y los avances predominantes que el tema ha tenido en un lapso determinado.

De conformidad con Hernández (2012, pág. 120), señala que:

“La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad”.

Según Tamayo (1997, pág. 54), sugiere:

La investigación descriptiva, comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente.

Este tipo de investigación trabaja sobre realidades de hecho, su característica fundamental es la presentación de una interpretación correcta. Al señalar que describe en un amplio aspecto una realidad, el investigador estará en la capacidad de informar claramente el problema, definiciones y formulación de hipótesis.

Para Mohammad (2005, pág. 91), en su libro “Metodología de la Investigación” señala que “la investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, dónde, cuándo, cómo y porqué del sujeto del estudio.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Para Hernández (2001, pág. 127), en su libro “Técnicas Estadísticas de Investigación en Sociales” señala que:

Población o universo se puede definir como un conjunto de unidades o ítems que comparten algunas notas o peculiaridades que se desean estudiar.

Esta información puede darse en medidas o datos porcentuales. La población en una investigación estadística se define en función de sus propiedades particulares.

Asimismo, pueden definirse como familias, especiales u órdenes de animales o plantas; también existen poblaciones de observaciones o de reacciones de cierto tipo; reacciones simples a estímulos sonoros, reacciones de asociación de palabras, apreciaciones sobre los colores y similares etc., la mayoría vinculadas a los laboratorios de psicología social.

Según Wigodski (2010), especifica que:

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Para Tamayo y Tamayo (1997, págs. 114-115), especifica que:

“Población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Para Lerma (2004, pág. 73), en su libro “Metodología de Investigación” señala que:

La población es un conjunto de elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se le estudiarán sus características y relaciones. Es definida por el investigador y se puede estar integrada por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes de pediatría, computadoras, historias clínicas, entre otros.

Tabla N.º 3: Población

DETALLE	NÚMERO
Coorcotopaxi	20
Población Total	20

Fuente: Coorcotopaxi

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

3.4.2. Muestra

En la presente investigación no se calculará la muestra porque la población es pequeña, pero como informativo se detalla los conceptos de muestra de diferentes autores.

Según Wigodski (2010, pág. 48), se refiere a la muestra como:

“Un subconjunto representativo de la población”.

Existen diferentes tipos de muestreo; el tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativa sea la población, de acuerdo con el mismo autor menciona las siguientes:

- **ALEATORIA:** cuando se selecciona al azar y cada miembro tiene igual oportunidad de ser incluido.
- **ESTRATIFICADA:** cuando se subdivide en estratos o subgrupos según las variables o características que se pretenden investigar. Cada estrato debe corresponder proporcionalmente a la población.
- **SISTEMÁTICA:** cuando se establece un patrón o criterio al seleccionar la muestra. Ejemplo: se entrevistará una familia por cada diez que se detecten.

De conformidad con Ander (1993, pág. 81), se refiere a la muestra como:

El conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población, universo o colectivo, partiendo de la observación de una fracción de la población considerada. La muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo y por tal refleja las características que definen la población de la cual fue extraída, lo cual nos indica que es representativa.

Para León & Katz (1992), en su libro “Los Métodos de Investigación en las Ciencias Sociales” señala que: “En la relación con la muestra deben adoptarse dos decisiones: (1) cuál será el universo de la encuesta y (2) el tamaño y el diseño de la muestra que debe extraerse. Tras adoptar estas decisiones, se cumple el proceso real de obtener las unidades de la muestra y la preparación de mapas delimitados, listas de unidades”.

Según Bernal (2006, pág. 113), en su obra “Metodología de la Investigación” a la muestra lo define como “la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuará la medición y la observación de las variables objetos de estudio”.

Fórmula de la muestra

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

Determinación de la muestra:

Simbología

n = Muestra

Z = Nivel de Confianza

P= Probabilidad de ocurrencia.

Q = Probabilidad de no ocurrencia

N = Población

E = Error de muestreo

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1 Variable Independiente: Procesos de Cobranza

Tabla N° 4: Superordinación conceptual de las Variables

Conceptualización	Categorías/ Dimensiones	indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
<p>Proceso de cobranza es: Un conjunto de normas y estrategias que permiten una recaudación oportuna y completa de los recursos económicos que pueden ser en efectivo o en cheque. Todo proceso de cobranzas tiene que ser medido y mejorado permanentemente. Para ello es clave que se generen reportes en tiempo real que puedan mostrar la evolución de los principales indicadores de cobranzas.</p> <p>En base a estos indicadores podrás diagnosticar qué tan bien (o mal) están las cobranzas de tu empresa, e identificar las áreas de mejora, número de llamadas realizadas, número de comunicados enviados, monto recuperado.</p>	<p>Número de llamadas realizadas</p>	<p># de llamadas/total clientes</p>	<p>¿La cooperativa realiza por llamada telefónica haciendo recordatorio un día antes de la fecha de pago con el valor a abonar?</p>	<p>cuestionario</p>
			<p>¿Cree usted que el proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?</p>	
	<p>Número de comunicados enviados</p>	<p>Comunicaciones enviadas/total de llamadas</p>	<p>¿Se dio a conocer cuál es la fecha máxima para que cancelen su cuota?</p>	<p>cuestionario</p>
<p>Monto recuperado</p>	<p>Monto recuperado/cartera</p>	<p>¿La visita que realiza el gestor de crédito permite una adecuada negociación de la deuda?</p>	<p>cuestionario</p>	

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

3.5.1 Variable dependiente: Rentabilidad

Tabla N° 5: Variable dependiente: Rentabilidad

Conceptualización	Categorías/ Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
<p>La rentabilidad es la remuneración que se percibe como compensación por la preferencia por la liquidez cedida y por los riesgos asumidos, en concreto, los de mercado y de crédito. La rentabilidad será tanto más alta cuantos mayores sean esos riesgos, es decir, cuantos menores sean la liquidez y la seguridad. La rentabilidad mide como la corriente de ingresos que se obtienen en un periodo de tiempo y se suele expresar en términos de tipo de interés, o porcentaje sobre alguna medida del valor. A continuación, podrás ver los indicadores de rentabilidad más relevantes.</p> <p>Rentabilidad económica. La rentabilidad económica es un indicador de la eficiencia económica de la empresa. Se calcula dividiendo el beneficio total anual de la empresa antes de deducir intereses por el activo total de la misma, todo ello multiplicado por 100. Es decir, la rentabilidad económica se trata de medir la capacidad que tiene la empresa de generar beneficios a partir de los activos y el capital invertido, y es independiente de la estructura financiera.</p> <p>Rentabilidad financiera o rentabilidad del ROE. La rentabilidad financiera ROE se obtiene a través de la relación existente entre el beneficio neto obtenido por la empresa antes de impuestos y los recursos o fondos propios de la misma. Es decir, es el beneficio económico obtenido en relación con los recursos que han tenido que ser invertidos para obtener ese beneficio.</p>	Rentabilidad económica	Rendimiento del activo (ROA)	¿Cómo ha variado la rentabilidad de la Institución en el periodo 2016?	cuestionario
			¿La rentabilidad de la empresa ha incrementado en los últimos años?	
	Rentabilidad financiera	Rendimiento del patrimonio (ROE)	¿Se realizan análisis periódicos a las finanzas de la cooperativa Coorcotopaxi?	cuestionario
			¿Cree usted que la cartera vencida influye en la rentabilidad de la empresa?	
		Margen Bruto	¿La Institución realiza un control financiero a través de índices?	cuestionario

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Según Ferrer (2010), señala que:

El término variable se define como las características o atributos que admiten diferentes valores y cualidades. Operacionalización es definir las variables para que sean medibles y manejables, de tal forma, que sean susceptibles de observación y cuantificación para formular instrumentos de relevamiento de datos.

Este paso en el desarrollo de la investigación es muy importante porque a partir de este punto, se determina el esquema sobre el cual se va a desarrollar la investigación de campo, seguida por el análisis e interpretación de datos. Buscando siempre reducir la posibilidad de cometer errores, los cuales en el tiempo podrían generar una reducción en los niveles de validez y exactitud de los resultados obtenidos.

Para Tamayo (2004, pág. 169), en su libro “El Proceso de Investigación Científica” señala que:

La Operacionalización de las variables es un aspecto o dimensión de un fenómeno que tiene como característica la capacidad de asumir distintos valores, ya sea cuantitativa o cualitativamente.

Es la relación causa- efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados.

En toda variable el factor que asume esta condición debe ser determinando mediante observaciones y estar en condiciones de medirse para enunciar que, de una entidad de observación a otra el factor varía y, por tanto, cumple con sus características.

La validez de una variable depende sistemáticamente del marco teórico que fundamenta el problema y del cual se ha desprendido, y de su relación directa con la hipótesis que la respalda.

Para Hurtado (2007, pág. 88), en su libro “Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios” señala que:

El cuadro técnico metodológico busca la descomposición de los objetivos o de las hipótesis de investigación en unidades de contenidos más precisas que el enunciado general que los define.

Esta descomposición nos permitirá extraer de los enunciados generales elementos estructurales más específicos y precisos, con la intención de que una vez convertidos en categorías de análisis o variables, indicadores e ítems, puedan servirnos como elementos medibles en los instrumentos de recolección de datos.

Este proceso se denomina Operacionalización de los objetivos de las hipótesis.

De manera general, podemos definir a categorías, indicadores e ítems de la siguiente forma: las categorías son enunciados concretos que permiten una descomposición del objetivo.

También se define como cada uno de los elementos que componen una variable cualitativa.

Representan elementos más concretos que las variables empíricas; los indicadores son los elementos que señalan la existencia de una categoría o variable, indican o son indicios de variables más generales, y los ítems son la medida que le vamos a hacer a los indicadores y suelen constituir las preguntas o reactivos que van a conformar los instrumentos de recolección de datos.

3.6. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para la recolección de la información en el campo de estudio de la investigación se utilizarán las herramientas como: encuesta y entrevista, mismas que son importantes como sustento de la problemática, ya que al ser un método deductivo va desde los principios generales ya conocidos a lo particular; recurriendo para ello a la aplicación, comprobación y demostración.

Tabla N.º 6: Procedimientos para la recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1.- ¿Para qué?	Para examinar de qué manera el proceso de cobranza incurre en la rentabilidad de la cooperativa Coorcotopaxi.
2.- ¿De qué personas u objetos?	Personal del departamento de créditos.
3.- ¿Sobre qué aspectos?	El proceso de cobranza y rentabilidad
4.- ¿Quién? ¿Quiénes?	Autora: Ainaguano, Jenny.
5.- ¿Cuándo?	Esta investigación se realiza desde Enero a Septiembre del 2017.
6.- ¿Dónde?	En la Cooperativa Coorcotopaxi.
7.- ¿Cuántas veces?	Una sola vez.
8.- ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta.
9.- ¿Con qué?	Aplicación de cuestionario.
10.- ¿En qué situación?	En horarios normales de trabajo, es decir de 8:00 am a 17:30pm horas.

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Procesamiento de la Información

Revisión meticulosa de la información recogida eliminando información defectuosa, contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

Tabulación según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Representación gráfica. Una vez obtenida la información mencionada se procederá a la elaboración de gráficos que permitan una interpretación más comprensible y concisa de los resultados obtenidos.

Para lo cual se utilizará la ayuda Microsoft Excel, que facilita el análisis, interpretación y representación de la información en tablas y gráficos (pastel), como se presenta a continuación:

Tabla N.º 7: Diseño de la Matriz para Tabulación

N-º	Pregunta	Si	No	Observaciones
1				
2..				
3..				
4..				

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

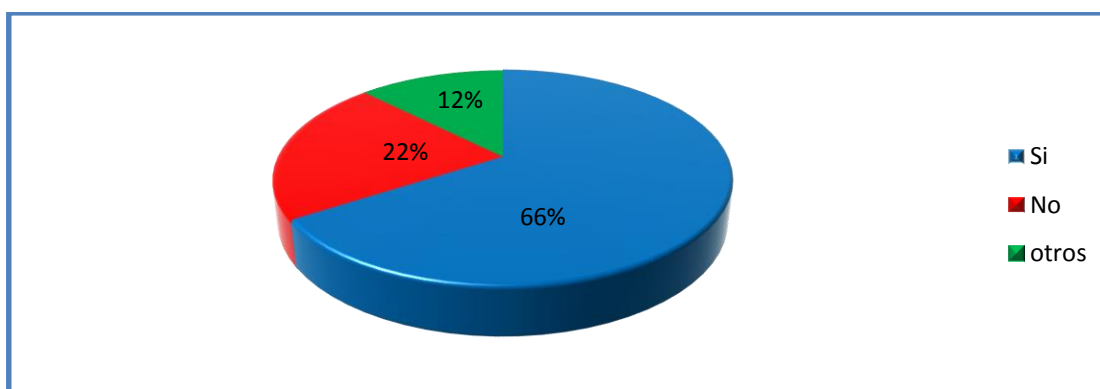


Gráfico N° 5: Modelo para la representación grafica

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

3.7.2. Análisis e Interpretación

Análisis de los resultados estadísticos. Se realizará destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

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

Comprobación de hipótesis. Explicar el posible método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado en el desarrollo de la investigación, con sus respectivos pasos, incluyendo la cita de texto.

Para comprobar la hipótesis, se optará por desarrollar la prueba del T-Student para la cual se aplicará la siguiente fórmula:

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Explicación del procedimiento de obtención de las conclusiones y recomendaciones. Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se derivan de las conclusiones establecidas.

Tabla N.º 8: Relación entre objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

Objetivos Específicos	Conclusiones	Recomendaciones
● Conocer las causas que generan una inadecuada gestión en la cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.		
● Diagnosticar la rentabilidad del año 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., para identificar la situación de la entidad.		
● Proponer un manual de procedimientos de cobranza en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda. para mejorar el desempeño de este departamento.		

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

CAPÍTULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El análisis de los datos, radica en el estudio minucioso de la información obtenida en el trabajo de campo, mismo que pueden ser cuantitativos o cualitativos. El análisis se realizará a datos cuantitativos, ya que la técnica empleada en la recolección de datos fue el cuestionario. También en la investigación se realiza un análisis a los estados financieros, utilizando los indicadores de rentabilidad para determinar la situación actual de la empresa.

4.1.1. Análisis financiero con indicadores

Estructura financiera

Primer semestre 2016	Activo total	Pasivo total	Patrimonio
	2,373,281.11	2,090,895.24	282,385.87
	100%	88%	12%

Interpretación

En el primer semestre del año 2016 el financiamiento que la cooperativa de ahorros y crédito Coorcotopaxi Ltda., necesito de terceros para cubrir sus activos fue de 88%, es decir 2090895.24 para cubrir un valor de 2373281.11, y el resto cubre su propio capital con el 12%. Estos resultados nos indican que la empresa está operando sus actividades con fondos de terceros.

Indicadores de liquidez

A. Razón circulante

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Razón circulante	$= \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$= \frac{2234716.43}{1578605.78} = 1.42$

Interpretación

Esto quiere decir que el activo corriente es 1.42 veces más grande que el pasivo corriente o que por cada dólar de deuda la empresa cuenta con 1.42 dólares para pagar. Cabe recalcar que, cuanto mayor sea el valor de esta razón mayor será la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas.

B. Capital de trabajo

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Capital de trabajo	= A. corrientes – P. corrientes	= 2234716,43 – 1578605,78 = 656110,65

Interpretación

De acuerdo con el análisis la cooperativa tiene un capital de trabajo bruto de 2234716,43; el cual es adecuado para realizar sus operaciones rutinarias. En cuanto al capital de trabajo neto, es positivo; lo que indica que es mayor que las deudas de corto plazo y que tranquilamente puede pagar todas las deudas de corto plazo y tener un exceso de 656110,65 para funcionar.

Indicadores de actividad

a.- Rotación de cartera

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Rotación de cartera	$= \frac{((\text{Cuentas Por Cobrar}) 180)}{\text{Ingresos}}$	$= \frac{41,774.73 * 180}{233,945.87} = 34 \text{ días}$ $= 180/34 = 5.2 \text{ veces}$

Interpretación

De acuerdo con el análisis, las cuentas por cobrar de la cooperativa rotan 5.2 veces en periodos de 34 días. Por lo general, el nivel óptimo de rotación de cartera esta entre 6 y 12 veces en el año es decir 60 o 30 días del periodo de cobro. Por lo que, podemos concluir que la empresa está cobrando las cuentas en un periodo normal.

b.- Rotación de activos totales

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Rotación De Activos Totales	$= \frac{\text{Ingresos}}{\text{Activos Totales}}$	$= \frac{233,945.87}{2,373,281.11} = 0.10$

Interpretación

De acuerdo con el resultado del análisis quiere decir, que la cooperativa está colocando entre sus clientes 0.10 veces la inversión realizada. Y esto es malo para la institución ya que el uso del activo total ha sido deficiente puesto que es recomendable que esta rotación sea elevada, lo que indicará una gran actividad, porque, a mayor rotación, mejor uso del activo total en la generación de ingresos.

Indicadores de endeudamiento

a.- Endeudamiento total

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Endeudamiento total	$= \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activos Totales}}$	$= \frac{2,090,895.24}{2,373,281.11} = 88.10\%$

Interpretación

Esto quiere decir que el 88.10% de los Activos de la empresa está financiado por los acreedores o Pasivos totales, el resto se realiza por intermedio del patrimonio de la cooperativa. En el marco del financiamiento moderno esto quiere decir que la cooperativa financiado por los acreedores especialmente con la obtención de financiamiento de largo plazo.

b.- Estructura Del Capital

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Estructura Del Capital	$= \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	$= \frac{2,090,895.24}{282385,87} = 7.40$

Interpretación

Esto quiere decir, que por cada dólar aportado por el propietario de la empresa existe \$7.40 aportado por nuestros acreedores.

Indicadores de rentabilidad

a.- Rendimiento sobre el patrimonio

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Rendimiento sobre el patrimonio	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital O Patrimonio}} * 100$	$= \frac{9,890.19}{282385,87} * 100 = 4\%$

Interpretación

Esto quiere decir, que la empresa por cada dólar aportado o invertido por los accionistas de la cooperativa existe una utilidad del 4%. Quiere decir que los socios de la empresa obtuvieron un rendimiento sobre su inversión del 4% con respecto al primer semestre del 2016.

b.- Margen neto de utilidad

Segundo semestre 2016	Fórmula	Aplicación
Margen neto de utilidad	$= \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ingresos}} * 100$	$= \frac{9,890.19}{233945,87} * 100 = 4\%$

Interpretación

La cooperativa momentáneamente ha generado una utilidad del 4% en el primer semestre del 2016, por cada dólar de ingresos netos. Lo anterior equivale a decir que cada dólar invertido generó \$0.04 de utilidad neta.

c.- Rentabilidad económica (ROI)

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
ROI	$= \frac{\text{Beneficio antes de imp. e inte.}}{\text{Activos Totales}} * 100$	$= \frac{233945,87}{2373281,11} * 100 = 9.85\%$

Interpretación

La cooperativa según el resultado los activos de la institución han generado un beneficio de 9.85%, es decir que por cada dólar invertido se han generado \$0.10 sin tomar en cuenta su fuente de financiamiento.

d.- Rentabilidad financiera (ROE)

Primer semestre 2016	Fórmula	Aplicación
ROE	$= \frac{\text{Beneficio después de imp.}}{\text{Fondos propios}} * 100$	$= \frac{9890,19}{272,495.68} * 100 = 3.62\%$

Interpretación

De acuerdo con el análisis realizado este importe de 3.62% es el “premio” que ofrece la cooperativa accionistas por haber aportado fondos para la realización del negocio. Es la retribución a los fondos propios.

4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

1.- ¿Se facilita un comprobante que indique claramente el valor a cancelar (mora)?

Tabla N.º 9: Valor a cancelar (mora)

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)



Gráfico N° 6 : Valor a cancelar (mora)

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Del 100% de los encuestados el 70% afirman que no se emite un comprobante que valide el valor de mora que debe cancelar el deudor, por ende esto entorpece el proceso de cobranza, mientras que el 30% de los encuestados afirman que la institución si emite un comprobante que respalde dicho valor.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico 6, correspondiente a la pregunta No. 1 de la encuesta más de la mitad de los encuestados afirman que se necesitan comprobante que respalde el valor de la mora, que ayude a mejorar el proceso de cobranza de la cooperativa.

2.- ¿El proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?

Tabla N.º 10: Cobranza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	35%
No	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

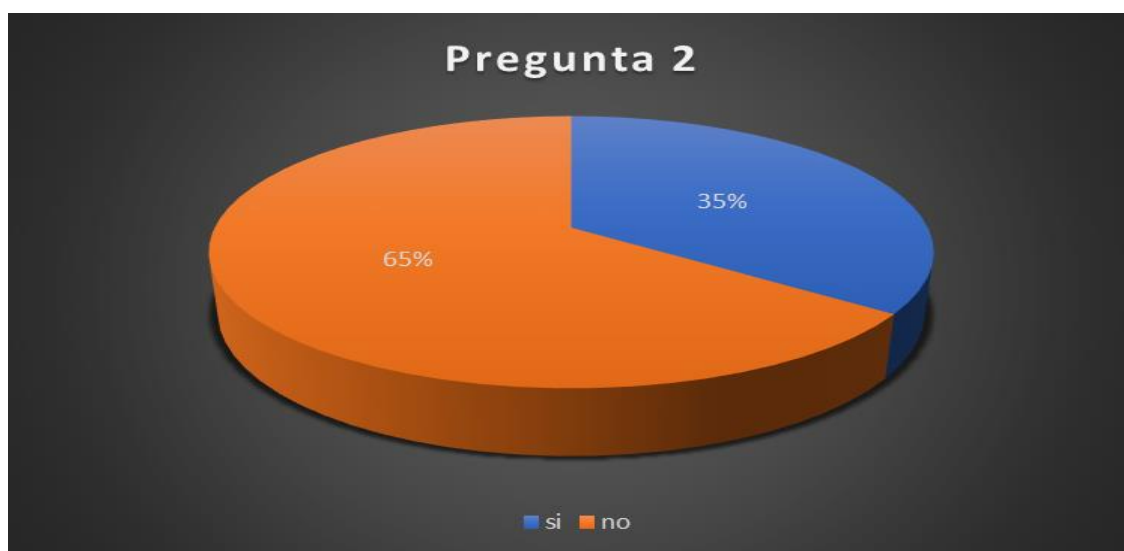


Gráfico N° 7: Cobranza

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

El 65% de los encuestados afirman que cooperativa no posee establecido un proceso de cobranza eficiente, esto provoca el agente de cobranza no tenga base para realizar bien su trabajo. Por otra parte, el 35% sostiene que si se encuentra planteado un proceso de cobranza.

Interpretación

Como se puede observar en el gráfico 7, correspondiente a la pregunta No. 2, más de la mitad de los encuestados afirman que se no cuentan con un eficiente proceso de cobranza, el índice de morosidad ira en aumento, provocando que la institución tenga una baja calificación crediticia.

3.- ¿La visita que realiza el gestor de crédito permite una adecuada negociación de la deuda?

Tabla N.º 11 : Gestor de crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	15%
No	17	85%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)



Gráfico N° 8: Gestor de crédito

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Mediante los resultados obtenidos el 85% de los encuestados afirman que al no contar con una buena capacitación al personal de crédito la gestión de cobranza no será eficiente, mientras que el 15% manifiesta que si cuenta con capacitación acerca del tema.

Interpretación

Como se puede visualizar en el gráfico 8, el 85% no están capacitados para poder ejercer bien su trabajo, por tanto, una buena capacitación al personal le ayudara a tomar decisiones correctas y, así, evitar errores futuros en la gestión de cobranza.

4.- ¿La cooperativa realiza por llamada telefónica haciendo recordatorio anticipada de la fecha de pago con el valor a abonar?

Tabla N.º 12: Llamada telefónica haciendo recordatorio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

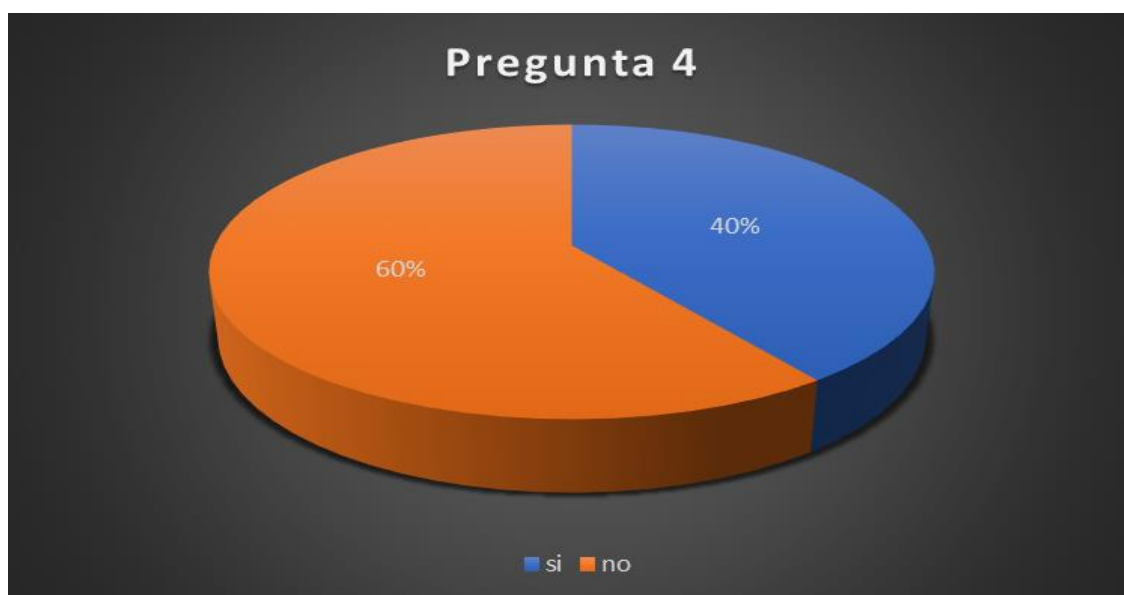


Gráfico N° 9: Llamada telefónica haciendo recordatorio

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Los datos de la tabla y de la gráfica manifiestan que, del total de la información revisada y analizada, el 60% de los encuestados concuerdan en que uno de los procesos de cobranza que es la notificación de la llamada telefónica al deudor no se lo realiza, mientras que 40% de los encuestados señalan que sí.

Interpretación

Con el resultado logrado en esta interrogante se determina que el proceso de cobranza no se aplica porque es ineficiente esto genera que la gestión de cobro sea deficiente, originando a que el deudor no esté puntual en los pagos.

5.- ¿Se da a conocer cuál es la fecha máxima para que cancele su cuota mediante una notificación?

Tabla N.º 13: Fecha máxima para que cancele su cuota

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	45%
No	11	55%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

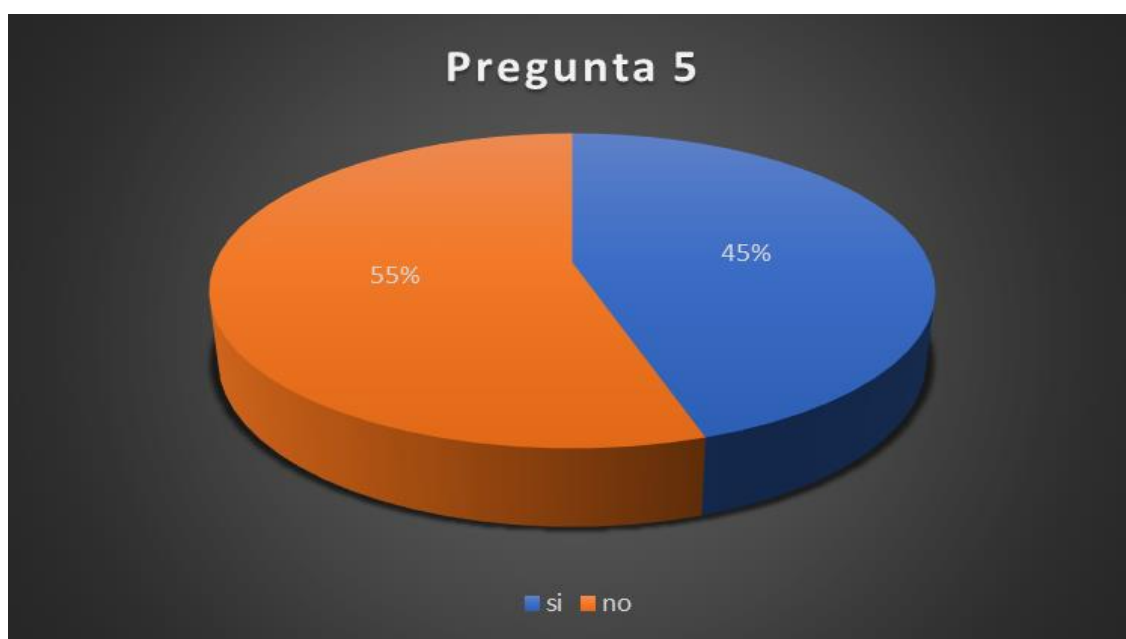


Gráfico N° 10: Fecha máxima para que cancele su cuota

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 55% consideran que no se notifican las fechas máximas para pagar la cuota que le corresponde, mientras que el 45% señalan que si se le da la notificación correspondiente.

Interpretación

Con el resultado alcanzado en esta pregunta se determinó, que la empresa no realiza la notificación a sus clientes para que tengan en cuenta la fecha de pago de sus obligaciones con la institución, esto hace que se incremente el porcentaje de morosidad.

6.- ¿Se realizó un análisis de rentabilidad de la Institución en el periodo 2016?

Tabla N.º 14: Análisis de rentabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

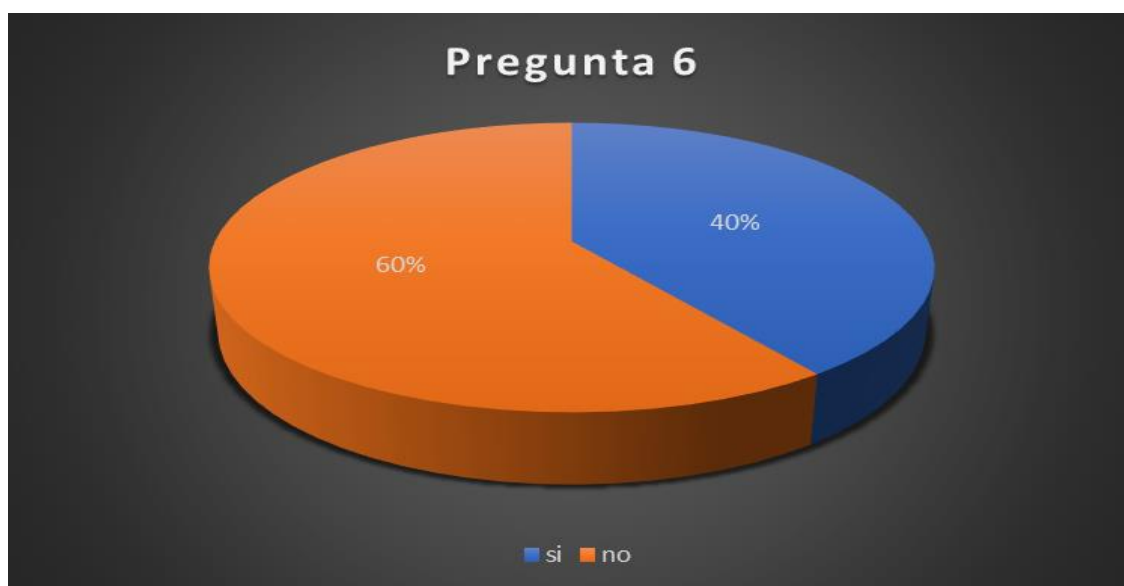


Gráfico N° 11: Análisis de rentabilidad

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Del total de la información revisada y analizada del ítem correspondiente, el 60% de los encuestados indican que, no se realiza un análisis de rentabilidad, mientras que el 40% de los encuestados manifiestan que si ejecuta un análisis de rentabilidad tienen conocimiento acerca el beneficio económico que tiene la empresa.

Interpretación

De acuerdo a los resultados se interpreta que ay una falta de desconocimiento acerca de la importancia que tiene un análisis de rentabilidad, de parte del personal administrativo provocando, que no se sepa si los activos de la empresa están teniendo la rentabilidad que desean los socios.

7.- ¿La rentabilidad de la empresa ha incrementado significativamente en el último año con relación con años anteriores?

Tabla N.º 15: Rentabilidad incrementado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	25%
No	15	75%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

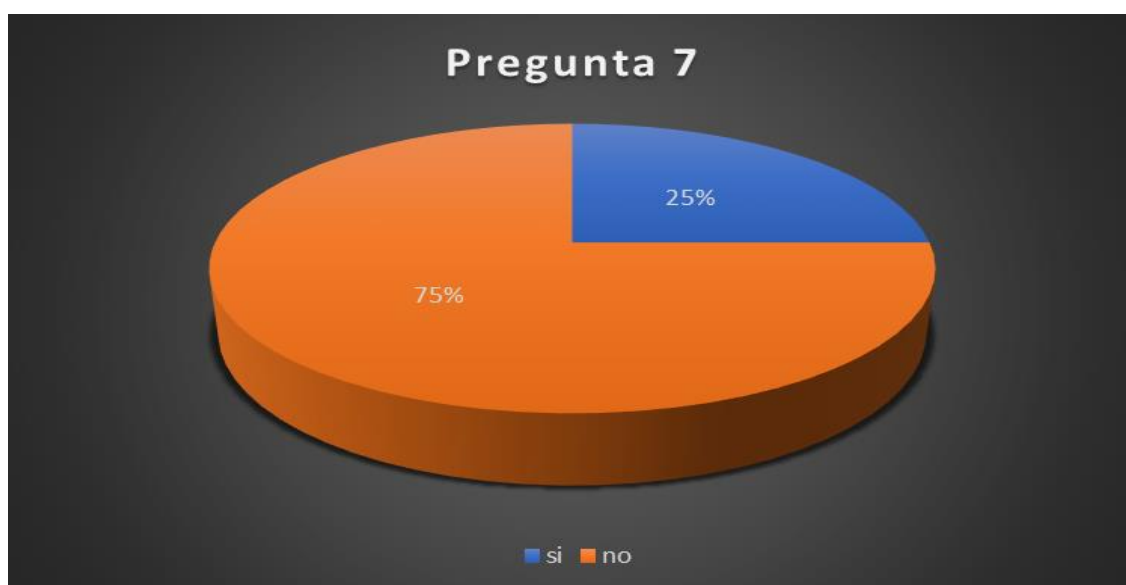


Gráfico N° 12: Rentabilidad incrementado

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Los datos de la tabla y de la gráfica manifiestan del total de la información revisada y analizada, el 75% de los encuestados dicen que la rentabilidad de la institución no ha incrementado, mientras que el 25% señalan que si.

Interpretación

Según los resultados obtenidos las rentabilidades de la Cooperativa no han tenido un aumento significativo, porque la institución posee un proceso de cobranza ineficiente, y esto conlleva que las utilidades para los socios se reduzcan en cada periodo.

8.- ¿Se realizan análisis periódicos a las finanzas de la cooperativa Coorcotopaxi?

Tabla N.º 16: Análisis periódicos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	30%
No	14	70%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)



Gráfico N° 13: Análisis periódicos

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Las 20 personas que representan 100% de la población encuestada contestaron que, no se realizan análisis periódicos a las finanzas de la cooperativa, debido a que existen diferentes inconvenientes observados en los anteriores resultados de este estudio, lo que provocan no se realice análisis periódico. Pero el 30% si manifiestan que se ejecuta análisis periódicos a las finanzas.

Interpretación

Con el resultado logrado en esta pregunta se determina que la empresa no efectúa un análisis periódico, sin embargo, no se ha podido afirmar, adicionalmente talvez pudiera existir un análisis a las finanzas, pero no lograron los objetivo deseados por el cual no se publiquen los resultados.

9.- ¿Cree usted que la cartera vencida influye en la rentabilidad de la empresa?

Tabla N. 17: Rentabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	80%
No	4	20%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

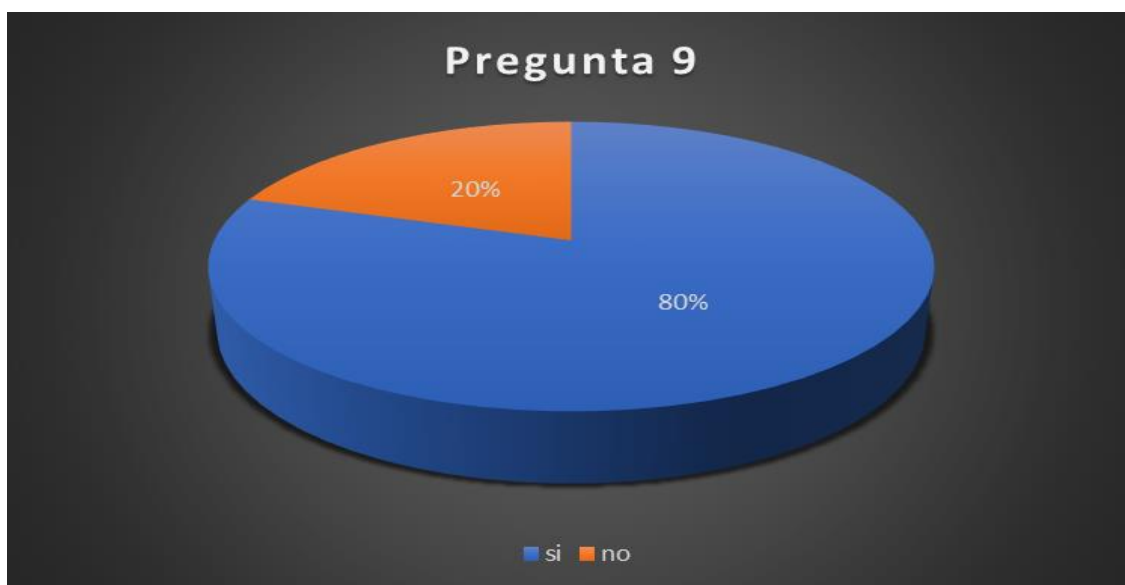


Gráfico N° 14: Rentabilidad

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Los datos de la tabla y de la gráfica manifiestan que, del total de la información revisada y analizada, el 80% de los encuestados opinan que la cartera vencida si influye en la rentabilidad, mientras que el 20% señalan que no.

Interpretación

Con el resultado logrado de esta pregunta se determina que al no poseer un proceso de cobranza eficiente la cartera vencida sube haciendo que la rentabilidad de la cooperativa Coorcotopaxi disminuya en cada periodo.

10.- ¿La Institución realiza un control financiero a través de índices?

Tabla N.º 18: índices

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	40%
No	12	60%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

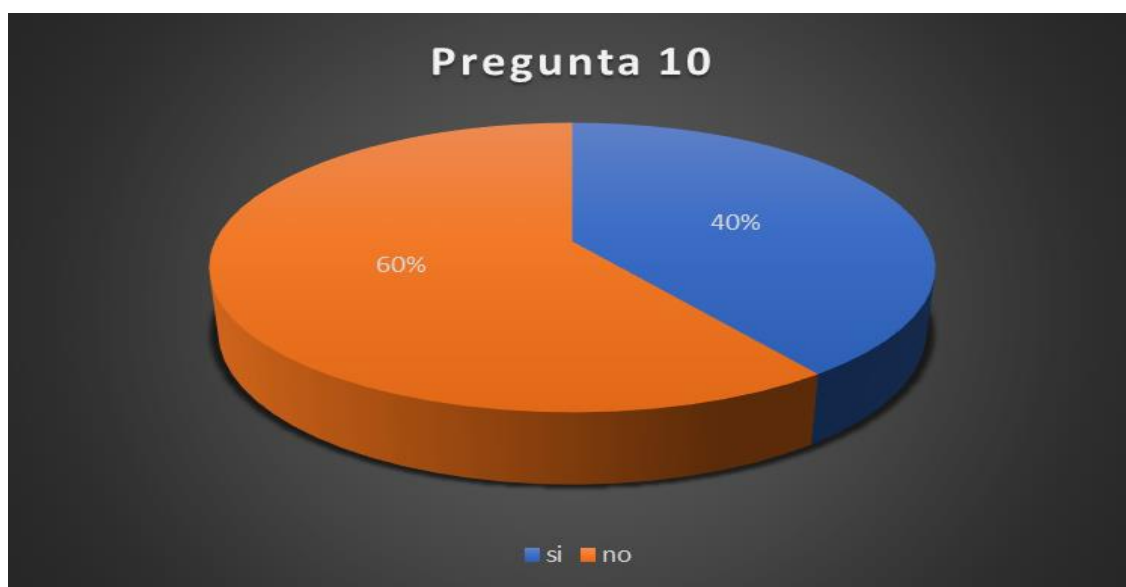


Gráfico N.º 15: Índices

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Los datos de la tabla y de la gráfica manifiestan que, del total de la información revisada y analizada, el 60% de los encuestados opinan no se realizan análisis a los estados financieros razones financieras, mientras que el 40% señalan que sí.

Interpretación

En función de las respuestas recogidas se determina que no se realizan un análisis a los estados financieros en función a las ratios financieras, provocando que no se sepa la realidad económica de la cooperativa, lo cual puede genera especulación, y dar apertura a la salida de los socios de la institución buscando otras con más solvencia.

11.- ¿Se capacita a los beneficiarios de los créditos sobre cómo invertir los montos recibidos?

Tabla N.º 19: índices

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	7	35%
No	13	65%
Total	20	100%

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

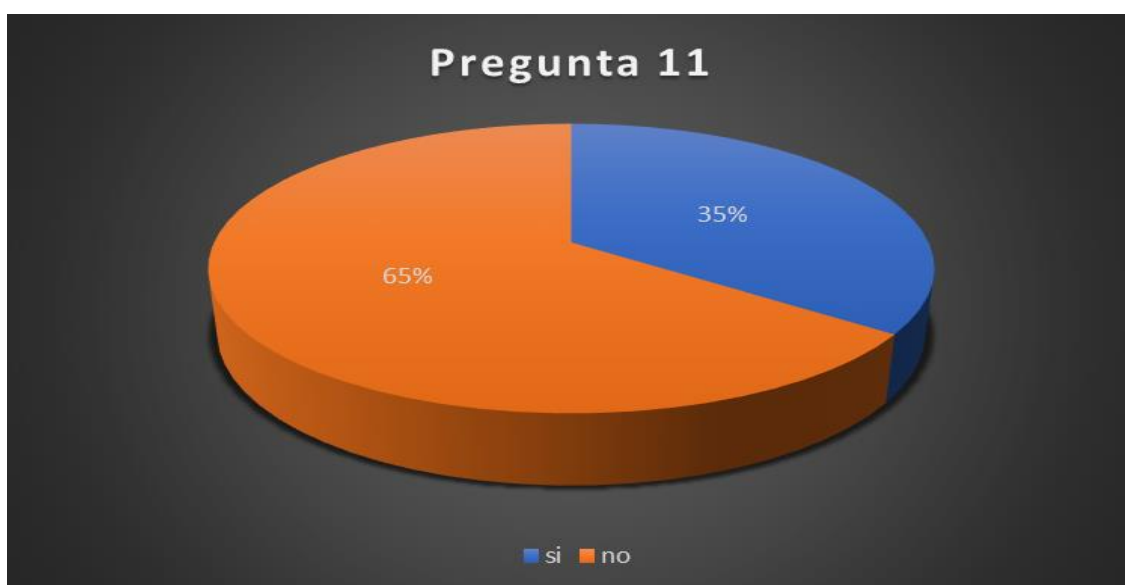


Gráfico N° 16: Índices

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Análisis

Los datos de la tabla y de la gráfica manifiestan que, del total de la información revisada y analizada, el 65% de los encuestados opinan no se realizan capacitaciones a los socios en que deben invertir su préstamo, mientras que el 35% señalan que si.

Interpretación

En función de las respuestas recogidas se determina que no se realizan una debida capacitación a los socios de cómo invertir su préstamo y así obtener un beneficio económico, y esto provoca que el socio al no saber cómo invertir su préstamo lo desperdicia y esto conlleva aquí se retrase en los pagos a la institución.

4.2. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Posteriormente de haber aplicado el cuestionario a todos los involucrados, se utiliza la estimación estadística T-Student, con la que se verificará y se comprobará la hipótesis planteada.

4.2.1. Planteamiento de la hipótesis

Modelo Lógico

Hipótesis Nula (H0): Los procesos de cobranzas no inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016

Hipótesis Alternativa (H1): Los procesos de cobranzas si inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016.

Modelo Estadístico

El modelo estadístico que se presentara, corresponde a dos muestras independientes de T-Student:

Fórmula:

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

En donde:

P1= Proporción de la pregunta 1

P2= Proporción de la pregunta 2

\hat{p} =Porcentaje de acierto

\hat{q} =Porcentaje de fracaso

n_1 = Población pregunta 1

n_2 =Población pregunta 2

Grados de libertad

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

Regla de decisión

$$1 - 0.05 = 0.95$$

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 20 + 20 - 2$$


$$gl = 40 - 2$$

$$gl = 38$$

Al 95% de confianza y con 38 gl, T-Student (tabla) está entre ± 2.02 ; entonces se acepta la hipótesis nula (H0), si T-Student (calculado) es mayor que (T-Student tabla) se acepta la hipótesis alterna (H1).

Tabla N.º 20: tabla de valores críticos de la distribución t de Student

Tabla de valores críticos de la distribución t de Student



Niveles de Significancia DOS COLA									
	0.500	0.250	0.200	0.100	0.050	0.025	0.020	0.010	0.005
1	1.00	2.41	3.08	6.31	12.71	25.45	31.82	63.66	127.32
2	0.82	1.60	1.89	2.92	4.30	6.21	6.96	9.92	14.09
3	0.76	1.42	1.64	2.35	3.18	4.18	4.54	5.84	7.45
4	0.74	1.34	1.53	2.13	2.78	3.50	3.75	4.60	5.60
5	0.73	1.30	1.48	2.02	2.57	3.16	3.36	4.03	4.77
6	0.72	1.27	1.44	1.94	2.45	2.97	3.14	3.71	4.32
7	0.71	1.25	1.41	1.89	2.36	2.84	3.00	3.50	4.03
8	0.71	1.24	1.40	1.86	2.31	2.75	2.90	3.36	3.83
9	0.70	1.23	1.38	1.83	2.26	2.69	2.82	3.25	3.69
10	0.70	1.22	1.37	1.81	2.23	2.63	2.76	3.17	3.58
11	0.70	1.21	1.36	1.80	2.20	2.59	2.72	3.11	3.50
12	0.70	1.21	1.36	1.78	2.18	2.56	2.68	3.05	3.43
13	0.69	1.20	1.35	1.77	2.16	2.53	2.65	3.01	3.37
14	0.69	1.20	1.35	1.76	2.14	2.51	2.62	2.98	3.33
15	0.69	1.20	1.34	1.75	2.13	2.49	2.60	2.95	3.29
16	0.69	1.19	1.34	1.75	2.12	2.47	2.58	2.92	3.25
17	0.69	1.19	1.33	1.74	2.11	2.46	2.57	2.90	3.22
18	0.69	1.19	1.33	1.73	2.10	2.45	2.55	2.88	3.20
19	0.69	1.19	1.33	1.73	2.09	2.43	2.54	2.86	3.17
20	0.69	1.18	1.33	1.72	2.09	2.42	2.53	2.85	3.15
21	0.69	1.18	1.32	1.72	2.08	2.41	2.52	2.83	3.14
22	0.69	1.18	1.32	1.72	2.07	2.41	2.51	2.82	3.12
23	0.69	1.18	1.32	1.71	2.07	2.40	2.50	2.81	3.10
24	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.39	2.49	2.80	3.09
25	0.68	1.18	1.32	1.71	2.06	2.38	2.49	2.79	3.08
26	0.68	1.18	1.31	1.71	2.06	2.38	2.48	2.78	3.07
27	0.68	1.18	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.77	3.06
28	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.37	2.47	2.76	3.05
29	0.68	1.17	1.31	1.70	2.05	2.36	2.46	2.76	3.04
30	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.46	2.75	3.03
31	0.68	1.17	1.31	1.70	2.04	2.36	2.45	2.74	3.02
32	0.68	1.17	1.31	1.69	2.04	2.35	2.45	2.74	3.01
33	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.01
34	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.35	2.44	2.73	3.00
35	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.44	2.72	3.00
36	0.68	1.17	1.31	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
37	0.68	1.17	1.30	1.69	2.03	2.34	2.43	2.72	2.99
38	0.68	1.17	1.30	1.69	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98
39	0.68	1.17	1.30	1.69	2.02	2.33	2.43	2.71	2.98

Fuente: Proyecto de investigación
Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

4.2.5. Calculo del estadístico de prueba y toma de decisiones

Calculo de estadístico de prueba

Con los resultados de la investigación obtenidas de las preguntas 2 y 9 que enfocan las variables y formamos las tablas de contingencia.

Tabla N.º 21: Distribución Estadística

Variable	Pregunta	Respuesta		TOTAL	P1	P2	p	q
		SI	NO					
Independiente	¿El proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?	7	13	20	0,350	-	0,575	-
Dependiente	¿Cree usted que la cartera vencida influye en la rentabilidad de la empresa?	16	4	20	-	0,800	-	0,425

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

$$t = \frac{P1 - P2}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

$$t = \frac{0.350 - 0.800}{\sqrt{0.575 * 0.425 \left(\frac{1}{20} + \frac{1}{20}\right)}}$$

$$t = \frac{-0.45}{\sqrt{0.244(0.05 + 0.05)}}$$

$$t = \frac{-0.45}{\sqrt{0.244(0.1)}}$$

$$t = \frac{-0.45}{\sqrt{0.0244}}$$

$$t = \frac{-0.45}{0.1562}$$

$$t = -2.880$$

Se concluye que con un nivel de significancia del 0.05, t calculada no se encuentra en la región de aceptación de H_0 , entonces se acepta la hipótesis alterna H_1 .

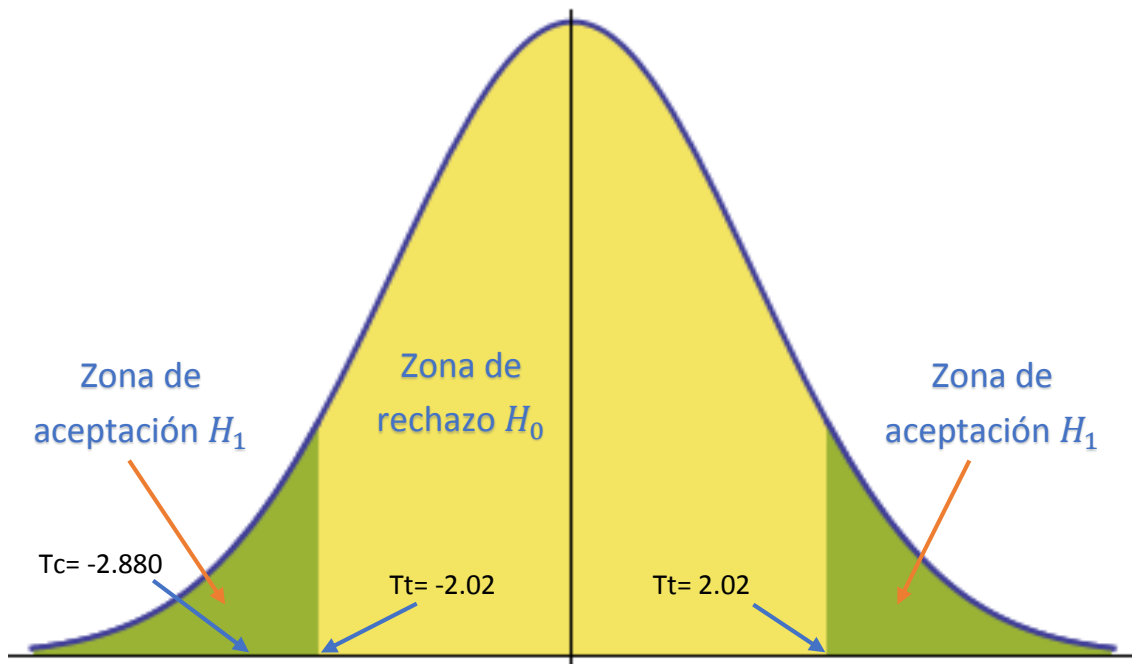


Gráfico N° 17: Gráfico Student
Fuente: Proyecto de investigación
Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

4.2.2. Conclusión

Una vez que se ha realizado la comprobación de la hipótesis con el debido proceso de cálculo, se ha concluido que el valor de t de Student calculado con $-2,880$ es superior a $-2,02$, con 38 grados de libertad, y un alfa de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), y se demuestra que Los procesos de cobranzas si inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el año 2016.

4.3. CONCLUSIONES

Luego de realizada la investigación, se llega a las siguientes conclusiones respecto al primer objetivo que dice: “Conocer las causas que generan una inadecuada gestión en la cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el año 2016”.

Mediante la encuesta realizada a la población que conforma la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi Ltda., con los resultados obtenidos se determinó que no cuentan con un manual de procesos de cobranza eficiente. Y a su vez se estableció que la metodología para la elaboración de un manual de procesos de cobranza no se encontraba bien fundamentada, dando como resultado que no se socializaba en ninguno de sus periodos de actividades con los involucrados.

Al no contar con manual de procesos de cobranza que muestren un camino a seguir para la correcta recuperación de cartera de crédito, mismo que se encuentra relacionado con la rentabilidad; las actividades que contemplan cada uno de los miembros encargados de la gestión de cobranza no pueden delimitarse correctamente y a su vez no se cumplen los objetivos trazados por la institución a corto plazo.

Respecto al segundo objetivo: Diagnosticar la rentabilidad del primer semestre del año 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., para identificar la situación de la entidad.

De acuerdo al análisis aplicado la empresa en el primer semestre del 2016 tiene una baja rentabilidad económica como la financiera, ya que la rentabilidad económica: se observó que el activo total se va incrementando, pero la utilidad va disminuyendo trayendo como consecuencia que la rentabilidad de este primer semestre del 2016 solo se ha generado un beneficio de 9.85%, mientras que la rentabilidad financiera: en el mismo periodo observamos una rentabilidad financiera (razón entre la utilidad y el patrimonio) de 3.62%, esto en comparación con rentabilidad económica nos indica que el capital invertido ha generado \$0.04 por cada dólar colocado, cabe recalcar que los resultados mencionados pueden variar en el cierre del periodo que es en diciembre debido a que los resultados mencionados solo son del primer semestre del 2016.

Con respecto al tercer objetivo que dice: “Proponer un manual de procedimientos de cobranza en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda. para mejorar el desempeño de este departamento”.

En base a los resultados obtenidos mediante la encuesta realizada al personal que conforman la institución, se concluye que no cuenta con un manual de procesos de cobranza, o que a su vez no identifican los lineamientos establecidos para la implementación del mismo. Lo que conlleva a que las actividades que deben desarrollar cada miembro responsable en la ejecución de la gestión de cobranza, no tengan un panorama claro de cómo sustentarse en el para el cumplimiento de los objetivos.

Al no contar con un manual de proceso de cobranza las estrategias implementadas en el proceso de cobro de crédito no funcionan, ocasionando pérdidas económicas, y esto origina el no poder cumplir con el presupuesto establecido ni con los objetivos de la institución.

4.4. RECOMENDACIONES

Para los responsables de la elaboración e implementación del manual de proceso de cobranza, es importante que se sustente de información general acerca de la elaboración y socialización del mismo, mediante la investigación de documentos de referencia y del material contenido en la presente investigación. Esto como pauta para que el manual de proceso de cobranza centre claramente las actividades que contemplan los encargados de la gestión de cobranza de la cooperativa de ahorros y crédito Coorcotopaxi Ltda., orientadas a las actividades a seguir para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Crear estrategias de diferenciación para mantenerse en el mercado financiero y generar ventajas competitivas que permitan satisfacer las necesidades de los socios y por ende aumentar rentabilidad. Buscando captaciones e inversiones de recursos financieros para poder implementar los proyectos que serán a largo plazo el complemento para el crecimiento tanto interno como externo.

Se recomienda a la cooperativa de ahorro y crédito Coorcotopaxi Ltda., implementar políticas crediticias para salvaguardar su inversión y contar con reportes de morosidad con el objetivo de vigilar la recuperación de la cartera, y así aumentar la rentabilidad de la institución.

Elaborar e implementar un manual de proceso de cobranza que identifique claramente las actividades base para el cumplimiento de los objetivos, mediante la preparación de herramientas y técnicas que contribuyan a la eficiente recuperación de la cartera, y, a la obtención de los objetivos planteados por la Cooperativa de Ahorros y Crédito Coorcotopaxi Ltda.

Al comprobar que no cuenta con manual de proceso de cobranza y existe desconocimiento sobre el aporte de la misma, mediante las encuestas realizadas a todos los involucrados, se determina que en primera instancia se debe proponer lineamientos claros en la elaboración de la misma, y a la par se debe ser socializado el manual de proceso de cobranza a los empleados implicados.

4.5. PROPUESTA

4.5.1. Beneficiarios

La Cooperativa de ahorros y crédito Coorcotopaxi Ltda.

Directivos

Socios

Investigadora (Ainaguano, Jenny)

4.5.2. Ubicación

Provincia: Cotopaxi

Ciudad: Latacunga

4.5.3. Tiempo estimado de la ejecución

Fecha de inicio: Mes de Septiembre de 2016

Fecha de Finalización: Mes de Julio de 2017

4.5.4. Objetivo General

“Proponer un manual de procedimientos de cobranza en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda. para mejorar el desempeño de este departamento”.

4.5.5. Objetivos Específicos

Establecer un análisis preliminar de la institución

Diseñar un adecuado proceso de cobranza para una eficiente gestión de recuperación de cartera vencida.

Aplicación y socialización del proceso de cobranza.

4.5.6. Antecedentes de la propuesta

Al ejecutar la presente investigación en la cooperativa ahorros y crédito Coorcotopaxi Ltda., se ha reconocido que en la institución existen muchas falencias que causan errores en la gestión de cobranza. Existe desorganización, lo que puede ser producto de la falta de capacitación adecuada al personal; lo que provoca que la gestión de cobranzas, ha generado problemas en la rentabilidad, factores como el inapropiado proceso al otorgar créditos en demasía a varios clientes lo que provoca a subes iliquidez en la institución y el incumplimiento de los objetivos y metas planificadas.

La ineficiente gestión de cobranza afecta directamente a los resultados de la rentabilidad, ocasionando que los resultados no sean satisfactorios para la institución y para sus socios, al no cumplir con los objetivos y metas propuestas.

Se ha considerado que el diseño de un manual de proceso de cobranza hará que exista una eficiente gestión de cobros, es decir que es indispensable que un manual exista en el departamento de cobranza de la empresa en razón de que proporcionara una información más precisa para que el personal no trabaje empíricamente, para guiarse en un documento en la que puedan sustentarse, y así logrando los objetivos de cobros.

Esta investigación se fundamenta en la siguiente tesis. Según, Campaña (2013) en su tesis “Gestión de Crédito y cobranza para prevenir y recuperara la cartera vencida del Banco Pichincha de la Ciudad de Guayaquil” Facultad de Ingeniería Comercial. Aplicando el modelo de cobros de la cartera propuesto con profesionalismo y eficiencia, lograran sus objetivos.

4.5.7. Justificación

La presente propuesta reconoce la necesidad de implantar en la institución la aplicación de un manual de proceso de cobranza en el departamento encargado de recuperar los créditos colocados, eliminando las limitaciones tanto de tiempo como de recursos, analizando cada uno de los procesos anteriores que impiden realizar en trabajo eficiente dentro de la institución. Permitir al jefe de cobranza conocer íntegramente los resultados obtenidos de la recuperación de cartera, a su vez buscando señalar las actividades que se deberán cumplir para que el manual que se elabore dé como resultado al cumplimiento de los objetivos enfocados a la recuperación de cartera vencida oportunamente.

Lo que se persigue con la aplicación de este manual es un crecimiento continuo para la institución, el fin que se busca con el manual es disminuir el índice de morosidad mediante una eficiente recuperación de cartera vencida, y dar seguimiento a cada una de las actividades para el cumplimiento de los objetivos.

El impacto de aplicación de este manual se verá reflejado en la adecuada gestión de cobro, mediante el cual la administración se asegura que el personal de cobro trabaje eficientemente. Con el propósito claro que dará la implementación de un manual de cobranza, y se buscará dar seguimiento a cada una de las etapas de capacitación y sociabilización que serán planteadas.

4.5.8. Modelo operativo

4.4.8.1 Fase I

Tabla N.º 22: Modelo Operativo (Fase I)

Fase I													Conocimiento preliminar de las actividades de la institución.												
Meta		Conocer el procedimiento para el otorgamiento de créditos y la recaudación de valores del mismo.																							
Actividades	Recursos humanos	Materiales	Presupuesto	Responsables	Tiempo año 2016				Tiempo Año 2017																
					Sep.	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul										
Recolección de información orientada a determinar las actividades importantes que realiza la cooperativa.	Investigadora & gerente de la cooperativa.	Fichas técnicas, movilización y tiempo	\$150,00	Investigador																					
Elaboración de una matriz que permita evidenciar cuales son las actividades más importantes relacionadas con las variables en estudio.	Investigadora & gerente de la cooperativa.	Didácticos	\$50,00																						
Identificar a los responsables de la ejecución de las actividades de cobro.	Investigador	Transporte y tiempo.	\$20,00																						
FASE I TOTAL					\$220,00																				

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

4.4.8.2 Fase II

Tabla N.º 23: Modelo Operativo (Fase II)

Fase II														Diseño del manual de proceso de cobranza.													
Meta		Organizar el proceso de cobranzas mediante la aplicación de herramientas y técnicas eficientes de recuperación de cartera en campo.																									
Actividades	Recursos humanos	Materiales	Presupuesto	Responsables	Tiempo año 2016				Tiempo Año 2017																		
					Sep.	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul												
Elaboración del capítulo uno del manual de proceso de cobranza donde se determinarán: ●Planeación y organización de la cobranza ●Pilares de la cobranza	Investigadora, gerente de la cooperativa.	Didácticos, tiempo, recursos tecnológicos y movilización	\$200,00	Investigador y gerente																							
Elaboración del capítulo dos del manual de proceso de cobranza donde se determinarán: ●La cobranza efectiva ●Procedimientos y técnicas de cobranza	Investigadora, gerente de la cooperativa.	Didácticos, tiempo, recursos tecnológicos y movilización	\$200,00																								
Elaboración del capítulo tres del manual de proceso de cobranza donde se determinarán: ●Acercamiento, contacto y negociación en cobranzas	Investigadora, gerente de la cooperativa.	Didácticos, tiempo, recursos tecnológicos y movilización	\$200,00																								
FASE II TOTAL					\$600,00																						

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

4.4.8.2 Fase III

Tabla N.º 24 : Modelo Operativo (Fase III)

Fase III														Ejecución e implementación del manual de proceso de cobranza.													
Meta		Observar los resultados al implementar el manual de proceso de cobranza en la cooperativa CoorCotopaxi.																									
Actividades	Recursos humanos	Materiales	Presupuesto	Responsables	Tiempo año 2016				Tiempo Año 2017																		
					Sep.	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio												
Socialización del manual de proceso de cobranza a todos los responsables que forman parte del departamento de créditos de la cooperativa CoorCotopaxi.	Investigadora, gerente de la cooperativa y gestor de cobranzas.	Taller o local, tiempo, recursos tecnológicos y movilización	\$300,00	Investigador y gerente																							
Elaborar una matriz para dar seguimiento de las actividades que realiza el gestor de cobranzas, con el propósito de sustentar la eficacia o deficiencia del manual.	Investigadora, gerente de la cooperativa.	Tiempo, recursos tecnológicos y movilización	\$80,00																								
Preparación de un informe donde refleje los resultados positivos y negativos de la aplicación del manual de procesos de cobranza.	Investigadora, gerente de la cooperativa.	Didácticos, tiempo, recursos tecnológicos y movilización	\$50,00	Investigador																							
FASE II TOTAL					\$430,00																						

Fuente: Proyecto de investigación

Elaborado por: Ainaguano, Jenny (2017)

Manual de gestión efectiva de cobranza

De la cooperativa de ahorro y crédito “Coorcotopaxi” Ltda.

Este manual fue elaborado en base al análisis de la situación real de los socios de la zona rurales y urbanos marginales de la sierra centro del Ecuador.

Misión

Promover el desarrollo integral de los sectores económicos populares y solidarios a través de la prestación de servicios financieros eficientes, transparentes y oportunos, con responsabilidad social, que permitan el crecimiento productivo-económico sustentable de la comunidad.

VISIÓN

Ser una Institución competitiva que cuente con servicios financieros solidarios de calidad, reconocida como entidad líder, sólida y confiable, impulsora de procesos productivo-económicos con equidad de sus asociados.

Contenido

Introducción

Objetivos

Capítulo I

1.1. Planeación y organización de la cobranza

1.2. Pilares de cobranza

1.2.1. Gestor de cobranza

Variables de éxito del cobrador

Capacidad que debe desarrollar el gestor de cobranza

1.2.2. El cliente

Resistencia y objeción hacia el pago oportuno

Razones por las cuales las cuentas se vencen sin ser pagadas

Clasificación de los clientes: análisis situacional

Clasificación de clientes: capacidad de pago

1.2.3. Crédito

Origen

Características

Beneficios

Capítulo II

2.1. Cobranza efectiva

2.1.1. Habilidad de hacer preguntas

2.1.2. Habilidad de saber escuchar

2.1.3. Tipos de escucha

2.2. Procedimientos y técnicas de cobranzas

2.2.1. Etapa preventiva

2.2.2. Etapa de recordatorio

2.2.3. Etapa pre-judicial

2.2.4. Etapa de acciones o medidas drásticas (judicial)

Capítulo III

3.1. Acercamiento, contacto y negociación en cobranzas

3.1.1. La comunicación persuasiva y la negociación efectiva

Factores en los que se deben regir las negociaciones en cobranzas

3.1.2. Negociación y sinergia, factores críticos de éxito

3.1.2.1. Sumisión, agresividad y firmeza

Esquema del proceso para la cobranza

Introducción

El presente manual tiene como objetivo servir de guía para enfrentar las diversas situaciones en las labores de cobranza en la cooperativa de ahorros de crédito CoorCotopaxi Litad., de la ciudad de Latacunga y en cada cuna de las sucursales, así como también normalizar aquellos clientes que se encuentran con simple retardo o morosidad.

En este manual se explicaran los conceptos básicos que encierra la cobranza, luego se detallan los diferentes tipos de cobranzas. Principalmente orientando en cuatro tipos de cobranza, la cobranza preventiva, la cobranza o etapa de recordatorio, la cobranza o etapa pre-judicial y Etapa de acciones o medidas drásticas (cobranza judicial).

Adicionalmente, en este escrito se detallan los procesos y técnicas con las que contamos para el buen funcionamiento de la cobranza. Además se consideró en el presente texto, la descripción de un esquema del proceso para la cobranza.

Objetivos

Organizar el proceso de cobranza mediante la aplicación de herramientas y técnicas eficientes de recuperación de cartera de campo.

Buscar el desarrollo de habilidades personales del asesor gestor tales como automotivación, tolerancia a la frustración y manejo de emociones.

Entender la posición de negociación de cada cliente, manejando la comunicación con los clientes para una efectiva recuperación.

Comprender y negociar con clientes difíciles, clasificando a los clientes a efectos de diseñar distintas gestiones y posturas frente a las cobranzas.

Desarrollar habilidades, para un adecuado trato al deudor.

Capítulo I

1.1. Planeación y organización de la cobranza

Las grandes organizaciones comerciales y financieras de hoy han observado con preocupación los recientes problemas en relación a su cartera. De aquí la importancia del desarrollo de planes estratégicos para su recuperación pero de manera estructurada y a cargo del cobrador en su función.

El planteamiento de esquemas para permitir un adecuado conocimiento y manejo de la cartera, de las obligaciones y de sus clientes para garantizar así un acercamiento que beneficie el pago oportuno, es de gran utilidad.

Uno de tantos planteamientos que por su funcionalidad práctica se ha desarrollado es el que a continuación se presenta.

Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro determinan las gestiones que tiene que hacer la empresa para recuperar oportunamente las cuentas por cobrar. Citamos algunos puntos:

- La actividad más importante es la cobranza, si no hay cobranza no hay trabajo.
- La cobranza presencial tiene mejores resultados, la buena cobranza se hace en campo.
- Las facultades para autorizar negociaciones (propuestas) con los clientes atrasados están centralizadas.
- Siempre cobrar a diario.
- La cobranza es la sangre de la empresa, por lo que bajos porcentajes de cobranza repercuten en la autorización de vacaciones, permisos, etc.
- Cumplir siempre con el planteamiento o acuerdos con los clientes si le decimos que en la tarde regresaremos, regresar siempre.
- Cada vez que salgamos a cobrar tenemos que tener presente que vamos a ganar a los acreedores.

- Siempre tener recibos de cobro pago para la cobranza a la mano.
- Cobrar todas las cuentas atrasadas, pequeñas, lejanas, problemáticas, etc.
- Nunca dejar que el cliente atrasado imponga el compromiso de pago, plazo, tasa, etc.

¿Qué es la cobranza?

La cobranza es un arte y al aplicar las técnicas todas las partes quedan conformes.

Cobrar entonces es persuadir al cliente de las ventajas que para él tiene el pago oportuno.

¿Qué es cobrar?

Persuadir al cliente antes durante y después de la cobranza, con argumentos y razones de las ventajas que le traerá en el futuro el pago oportuno.

Si el cliente o deudor paga uno de los beneficios que tiene es obseder a más crédito y con mejores condiciones.

Cobrar es:

Hablar con el socio
 Trabajar con entusiasmo
 Dirigir la entrevista
 Argumentar con certeza
 Impresionar y sugerir
 Sugestionar
 Inducir a la acción

Cobrar no es:

Gritar
 Ser charlatán
 Dejarse ver y retirarse
 Amenazar y no cumplir
 Pelear con el cliente
 Permitir atrasos

Objetivos de la cobranza

Manejar cartera de clientes (preventiva)

Pago puntual, evitando riesgos (rentabilidad)

Mantener la relación a largo plazo (cliente)

Eficiencia en la inversión

Innovación y diferenciación (competencia)

Premisa básica

“Una promoción y colocación adecuada de préstamos, estará reflejada en una cartera sana y una mínima gestión de cobranza”.

Misión (general)

Recuperar oportuna mente y en su totalidad los valores pendientes de cobro.

Misión (específica)

Detección temprana del incumplimiento

Reconocimiento de la situación del deudor

Planteamiento de estrategias a seguir

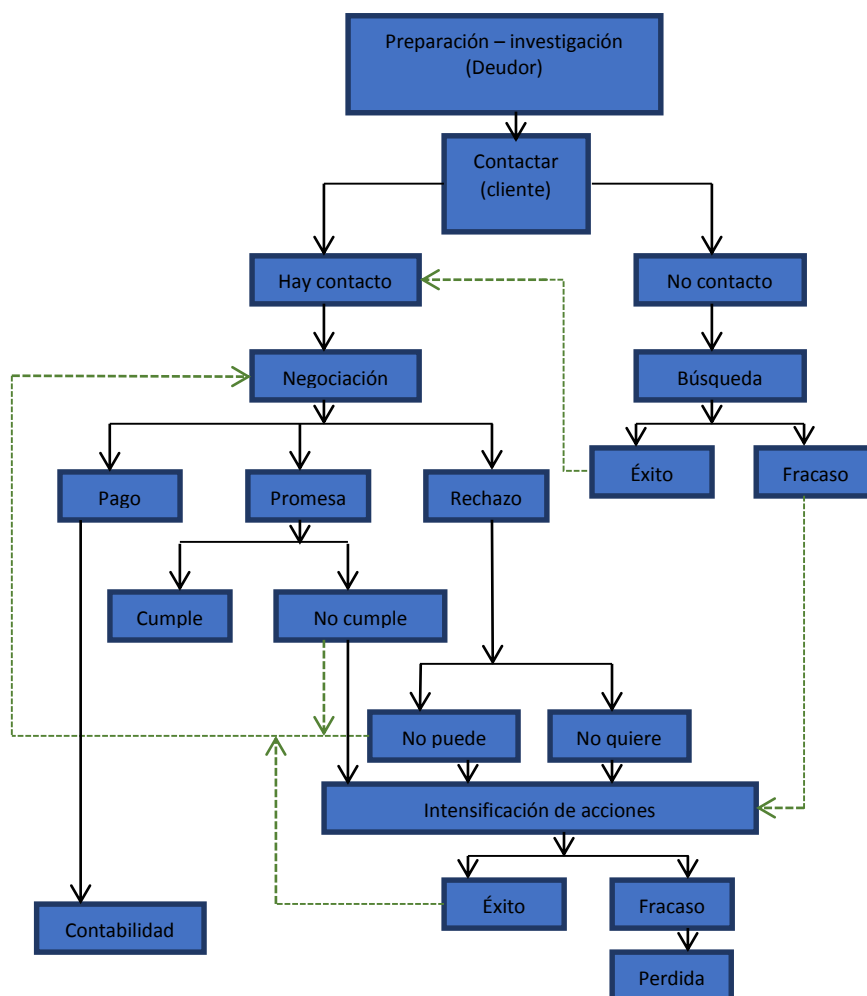
Etapas de la Cobranza



Indicadores relevantes en las cobranzas

Reducción de provisiones
Incremento en la rentabilidad de la cartera
Mejora del índice de morosidad
Reducciones costo operativos
Reducciones de costos financieros
Reducción en edades de la mora
Eficiencia del ejecutivo

Flujograma de proceso de cobranzas (general modelo)



1.2. Pilares de cobranza

La cobranza descansa sobre tres pilares fundamentales:

Cobrador:

Actitud
Capacidad
Aptitud

Cliente:

Capacidad de pago
Autoridad
Necesidad

Producto:

Origen
Características
Beneficios

1.2.1. Gestor de cobranza

Principios de la cobranza: “La persona que coloca el crédito deberá estar involucrado en la cobranza”. Al ser responsable de poner el crédito, también debe ser responsable en todas las instancias de la cobranza.

Razones:

El asesor tiene mayor conocimiento del cliente y su situación, por lo que puede manejar el mensaje de cobranza de acuerdo con la realidad del cliente. El crédito implica una relación de compromiso y confianza recíproca entre las partes.

Gestor de cobranzas

Es un profesional que tiene a su cargo la cobranza para su institución mediante la utilización de recursos y técnicas especializadas para estimular el pago a quienes se atrasen.

El empoderamiento del gestor de cobranzas

El empoderamiento del gestor de cobranzas significa contar con las herramientas necesarias para volverse más eficiente, innovador, autónomo en sus decisiones y recursivo con sus medios para crear, compartir y aprender más.

La gestión de cobranza es un sistema empoderado para lograr el manejo de la información, el conocimiento de los clientes y la interacción de esfuerzo conjunto para incrementar de manera importante la productividad y los ingresos de la organización.

Variables determinantes para asegurar el éxito como cobrador:

- 1.- La personalidad del recaudador. Actitud y motivación
- 2.- El recaudador tiene la acción y el efecto de la cobranza.
- 3.- El recaudador representa a su compañía
- 4.- El recaudador utiliza recursos y técnicas especializadas
- 5.- Los clientes tienen una tendencia normal a no querer pagar
- 6.- La tarea del cobrador es inducir a pagar por medio de estímulos convincentes y persuasivos.

Perfil del cobrador

Seguridad en sí mismo, para manejar objeciones

Intuición, para aprovechar las oportunidades

Capacidad de pensar bajo presión, buscar alternativas

Autodominio para no ser influenciado para no reaccionar

Cultura general e información de la situación en la actualidad

Cordial con las personas y persistente en su objetivo

La personalidad del gestor de cobranzas

La aptitud

La capacidad

La actitud

Las características o cualidades

La aptitud

Es la idoneidad del ser, es una predisposición física y psicológica para hacer cierto tipo de cosas específicas. La aptitud es básicamente el potencial de aprender. Es el perfil, en este caso, extrovertido que le da la posibilidad de abrirse a las relaciones prosperas con sus clientes.

La capacidad

Es lo que se aprende; es el dominio del conocimiento de las tareas. Es la habilidad suficiente de las técnicas y procedimientos de su trabajo para desempeñarse bien.

El fundamento de la capacidad es:

El conocimiento

La experiencia

La actitud

Es la tendencia a responder favorable o desfavorablemente ante ciertos objetos, personas o hechos. Este aspecto importante de la personalidad determina una forma propia de comportamiento, previo a una lectura que se hace a lo que está sucediendo.

Las características o cualidades

Pertenecientes o relativos al carácter, se refiere a la cualidad que da carácter o sirve para distinguir una persona de sus semejantes.

Se ha demostrado que las características puntualizadas en esta parte, pueden ser desarrolladas tanto como los músculos de brazos y piernas. No estamos obligados a vivir con ciertos rasgos personales que en nada ayudan. Nosotros decidimos como y que hacer para sobresalir positivamente.

Desarrollo de la personalidad del gestor

La esencia del desarrollo de un cobrador es un conjunto de valores morales y virtudes que sirven para cumplir más satisfactoriamente con los requisitos de su profesión.

Las cualidades que hacen desarrollar a la personalidad de un gestor son:

Entusiasmo, sinceridad, honradez, organización, cortesía, iniciativa, tacto, amistad, persistencia, memoria, convicción, silencio, sonrisa, preguntas, servicio, voluntad y fe, entre otro.

Mediante la aplicación y desarrollo de estas características, el triunfo se alcanzara.

El recaudador representa a su entidad

El recaudador no es una persona que actúa aisladamente sin ser asistido por la empresa que representa. Además, el gestor de cobranzas hoy es un verdadero embajador de su compañía. Nada puede perjudicar tanto a su organización como las consecuencias de las acciones u omisiones del gestor frente al cliente. Y también, nada puede beneficiarlo más.

Todo lo que el recaudador haga o diga en el momento de la cobranza, el cliente lo considerara como mandado por la empresa.

Y de nuevo aquí la importancia de actuar bien, no solo porque es en si el objeto final de la acción comercial, sino también por las repercusiones que puede tener en sus más mínimos detalles.

El recaudador utiliza recursos y técnicas especializadas

Bajo ningún concepto es válido utilizar el viejo dicho que algunos cobradores “eran capaces de cobrar todas las cuentas hablando fuerte, siendo bravucón, intimidando o con amenazas de embargo, de no despecho o no crédito”.

Por el contrario, el gestor tiene una principal misión que cumplir, frente al cliente: hacerle consciente de sus responsabilidades y de la mejor forma de actuar, demostrándole el máximo de ventajas y beneficios que obtendrá si paga según el compromiso.

Si el cobrador sabe utilizar los recursos y técnicas de recaudación, trata al cliente como a él le agradaría que otro lo tratara. Así está potenciando su afirmación como profesional a largo plazo, al tiempo que la continuidad y desarrollo de la institución que representa.

La tarea de cobrar es inducir al pago

Se lograra con la utilización de estímulos conscientes y persuasivos. En un sentido amplio, cobrar es convencer y persuadir al cliente para que pague en la fecha convenida. La convicción y persuasión exige un proceso psicológico de argumento, de modificación de la conducta del cliente.

1.2.2. El cliente

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Resistencia y objeción hacia el pago oportuno (cliente)

Al referirse a las raíces o causas principales, para el no pago, se puede mencionar básicamente 5 razones. De estas 5 raíces se desprenden todas las objeciones irreales que sostienen los clientes siempre y cuando estos estén clasificados con el CAN. No olvidemos que el CAN es el análisis que determina si el cliente que mantiene su cuota vencida.

De lo contrario, las objeciones serán reales y las soluciones son totalmente diferentes.

“CAN” del cliente

Capacidad para responder financieramente frente a la deuda la cual puede ser a través del flujo de su negocio o a través de convertir ciertos activos o patrimonio en efectivo

Autoridad para tomar la decisión o asumir el papel de negociador principal para negociar con el asesor de crédito, muchas veces el cliente o el propietario del negocio dentro de su núcleo familiar no es quien toma ciertas decisiones.

Necesidad de mantener su buen nombre dentro de su comunidad o en el sistema financiero, o necesidad de seguir operando con la institución micro financiera.

Raíces o causas principales para el no pago

Animadversión

Postergación

Temor o miedo

Desinterés

Escarmiento

Animadversión:

Se trata de una predisposición negativa y “gratuita” que el cliente experimenta ante el cobrador, el servicio – producto y/o hacia la compañía “no todos somos monedita de oro” se trata de una actitud de rechazo a una prioridad y sin ningún tipo de justificación.

Postergación:

El ser humano por naturaleza es amigo de postergar las decisiones hasta tanto no sienta una fuerza lo suficientemente poderosa que lo impulse a actuar. Esto es una característica común en muchas personas en el sentido de hacer sufrir atraso, dejar para después. Es un riesgo que puede ser aprovechado por otro cobrador que sabe percibir una oportunidad de decisión

Temor o miedo:

Es una afición natural de las personas ante un peligro real o imaginación. Es un sentimiento de inquietud y zozobro por falta de seguridad en la determinación que necesita tomar. El cliente – deudor, experimenta la sensación de miedo, muchas veces por no saber con pleno conocimiento los efectos que se pueden generar de su acción.

Desinterés:

O falta de interés. Es una apatía del cliente que se manifiesta en una indiferencia total hacia los beneficios que puede recibir si su crédito se mantiene al día. Y aunque conociera la importancia de un crédito bien manejado, simplemente está desinteresado porque no tiene ninguna motivación o razón de peso para pagar cumplidamente según lo convenido o ponerse al día.

Escarmiento:

Es una mala experiencia vivida por el cliente o por una tercera persona que genera un cambio brusco en su actitud puesto que se piensa que posiblemente volverá a sucederle. Hacer razonar al cliente de manera argumentada, demostrable y real, es la técnica para manejar éste tipo de objeciones en cobranza.

Objeciones

Validas = problema

No validas = conflicto

Objeciones validas

Es una objeción valida cuando la solución a un problema se encuentra en manos del gestor de cobranzas y se logra el pago.

El gestor de cobranzas debe poner en juego la información y conocimiento que tiene sobre el tema para resolver el problema.

Objeciones No validas

Objeciones no validas son aquellas que no se resuelven o si se resolviesen, aparecen nuevas objeciones que imposibilitan o dificultan la consecución de cobro.

Esto sucede así, porque realmente lo que está realizando el cliente es una técnica de negociación basada en obstáculos para que nosotros no podamos lograr nuestro objetivo=cobrar.

Manejo de objeciones

Confrontación

Persigue generar un estímulo para asumir una conducta determinada en sentido contrario a la del socio.

Desarmar objeciones

Destrezas en programación neurolingüística, consiste en preguntar al cliente para provocar el desarmado de argumentos.

Proceso de inconsistencia:

Lo realiza el gestor con preguntas específicas, desarmando sus razones para el no pago.

Desarmar objeciones

Metamodelo:

Técnica mediante preguntas específicas que permite ligar las palabras que utilizamos para hablar, con la estructura del pensamiento.

Distorsiones del lenguaje:

Suprimimos las palabras

Simplificamos conceptos con lo cual distorsionamos involuntariamente su significado.

Generalizamos no somos lo suficientemente específicos.

Respuesta a las objeciones

Actitudes:

Responder a la objeción presentada

Evitar discusiones inútiles

Evitar las ofensas

Ni exagerar ni minimizar la objeción

Métodos para rebatirlas:

Contestación directa

Preguntas de precisión

Reformular resaltando los puntos positivos

Brindar nuevos argumentos

Razones por las cuales las cuentas se vencen sin ser pagadas

Las cuentas vencidas, demoradas y no pagadas ocurren por diversas razones y estas requieren de diferentes procedimientos y técnicas de acuerdo al tipo del cliente que el gestor atiende.

1.- El cliente que mal interpreta honestamente las condiciones del crédito.

Estos clientes no presentan ningún problema serio de cobro, puesto que una explicación detallada de las condiciones del crédito será suficiente para eliminar asperezas y lograr puntualmente los pagos.

2.- El cliente que pasa por alto su obligación por negligencia o por deficiencia en sus métodos de trabajo.

Si el problema es frecuente, el cobrador hará un esfuerzo para concientizar sobre la importancia del cumplimiento.

3.- El cliente que descuida la fecha dado, el bajo valor de la obligación.

Es una situación muy frecuente, el cliente decide pagar en el siguiente vencimiento o más adelante sin pensar en los graves traumatismos que ésta práctica ocasiona en los departamentos de crédito, el cobrador debe convencer al cliente sobre la importancia de mantener presente la fecha de pago.

4.- El cliente que a veces se atrasa pero generalmente paga a tiempo.

La estrategia que comúnmente se sigue es la presión continua sobre el cliente, por lo general el cobrador tiende a ser indulgente con este tipo de persona sin pensar en el daño que le causa a sus presupuestos y objetivos.

5.- El cliente que temporalmente se atrasa por condiciones externas al negocio.

El cobrador deberá asesorar al cliente sobre algunas alternativas para mejorar su flujo de caja y responder de la mejor manera.

6.- El cliente que siempre se atrasa.

El gestor debe adoptar una política y actitud firme, aunque se lo pierda como cliente.

7.- El cliente que pudiendo pagar cumplidamente no lo hace para aprovechar la utilización del dinero en otros fines.

Del mismo modo que el punto anterior el cobrador debe aplicar las políticas de tratamiento deben ser firmes.

8.- El cliente que se ha sobre extendido en sus créditos.

El cobrador deberá conocer las actitudes del cliente para asesorarle en el sentido de no caer en estos excesos.

9.- El cliente que ha obtenido condiciones especiales.

Son clientes ya sea por relaciones personales, por antigüedad, por crecimiento del negocio o por influencias logra ventajas en el tiempo de pago. Las decisiones de un cambio formal y radical de las políticas de crédito, serán el principal argumento para modificar estas costumbres.

10.- El cliente que se aprovecha de la relación personal con el cobrador para manipularlo y amenazarlo con la competencia y sus ventajas.

El cobrador debe proponer y hacer cumplir desde el comienzo de la relación comercial con una política de crédito firmemente administrada.

11.- El cliente al borde de la insolvencia o que está realmente en problemas.

El cobrador deberá llegar a un acuerdo inmediato de pago ante esta situación, si no se logra un acuerdo por lo general es la acción drástica, poniendo el crédito en pre jurídico.

12.- El cliente que deliberadamente comete fraude.

El procedimiento más común es entregar la gestión de recaudo a una empresa de abogados experta en el cobro enérgico.

Clasificación de clientes: análisis situacional

“A” Quiere y puedes

Por lo general son casos generados por lo que se denomina “mora técnica”: no es una mora real

“B” No Quiere y puede

Identificar las razones reales del “no quiere”

Ofrecer ventajas económicas o de otro tipo que hagan atractiva la cancelación en ese mismo instante del saldo deudor.

Solicitar información patrimonial actualizada para reclasificar al cliente

Evaluar las garantías disponibles

Iniciar, en caso de perpetuarse la negativa al pago, acciones prejudiciales y legales rápidamente para evitar una posible insolvencia del deudor.

“C” quiere y no puede

Identificar las causales del “no puedo”

Eliminar gradualmente los límites de crédito

Aplicar cuotas accesibles no complicar innecesariamente la situación de mora

Utilizar refinanciaciones que se ajusten a las necesidades del cliente y a las políticas de la institución.

Motivar la preferencia de pago.

“D” No quiere y no puede

Verificar si realmente “no puede”, recalificación crediticia, visitas cualitativas

¿El “no quiere” a que se debe?

Dependiendo de la maduración de la deuda, ofrecer alguna condonación extraordinaria, castigo, etc., en definitiva si no existe una acción judicial que pueda ser marginalmente conveniente hay que guiarse por la regla de costos hundidos.

Comportamiento del cliente (deudor) con el cobrador

	Cliente	Cobrador
Actitud	características	trato
Apático	Es inteligente, duda porque no está convencido	Motivarlo (dialogo) inteligentemente.
Trágico	Alega y muchas veces inventa toda clase de calamidades.	Interrumpirlo contacto, no aceptar más excusas.
Charlatán	Habla de todo fuera de tema para impedir la gestión de cobro.	Interrumpirlo con tacto, hacer la gestión.
Amable en exceso	Colma de atenciones, regalos y detalles.	Obrar con tacto, rechazar atenciones y concretar el cobro.
Preguntón	Finge ignorar de lo que se le habla.	Informar, exigir cumplimiento y no más plazos para el pago.
Hostil	Esperar hacer sentir al gestor de cobro como un funcionario sin jerarquía ni autonomía.	Hacerle saber que el gestor de cobro representa al jefe de agencia o matriz.
Agresivo	Carácter fuerte, irritable, busca atemorizar o que se le enfrente.	No demostrar temor, no interrumpirlo y escucharlo.

Terco	Nadie le entiende	Paciencia, explicaciones cortas, sencillas y cerciorarse que entendió.
Trágico	Alegre y muchas veces inventa toda clase de calamidades.	Interrumpirlo con tacto, no aceptar más excusas.
Hablador	Hablar de todo fuera de tema para impedir la gestión de cobro	Interrumpirlo con tacto, hacer la gestión de cobro
Burlón	Pone la cara, es muy atento y nunca cumple.	Actitud enérgica, poner fecha definitiva para el pago.
Ocupado	Realmente está ocupado	Averiguar horas más hábiles, paciencia y dejar razón.
Ausente	Nunca se le encuentra	Dejar mensajes, hablar con su reemplazo y localizarlo en otros sitios.
Sufrido	Muchas veces no es la causa, oculta la verdadera.	Averiguar verdadera causa y presentar soluciones.

Clasificación de los clientes: capacidad de pago

A: riesgo normal

Aquella persona que cuenta con suficiente ingresos para pagar el capital e intereses y lo hace puntualmente. Si es un crédito comercial, el pago de la cuota no puede pasar de 30 días y si es de consumo, no más de cinco días.

B: riesgo potencial

Cientes que todavía demuestran que pueden atender sus obligaciones pero que no lo hacen a su debido tiempo. En los créditos comerciales son los que se tardan hasta tres meses en pagar sus obligaciones.

C: Deficientes

Personas con ingresos deficientes para cubrir el pago del capital y sus intereses en las condiciones pactadas.

D: Dudoso recaudo

Igual que las personas que tienen calificación C, pero donde se tiene que ejercer la acción legal para su cobro y, generalmente renegocian el préstamo bajo otras condiciones.

E: Pérdida

Es la última calificación. Aquí están las personas que se declaran insolventes o en quiebra y no tienen medios para cancelar su deuda. En los créditos comerciales, la morosidad es superior a los nueve meses y en los de consumo, por encima de los 120 días.

1.2.3. Crédito

Cuando hemos emprendido un proceso de recuperación de cartera debemos analizar toda la información respecto a la operación, el mantener conocimiento de el origen, las características y beneficios que el crédito tiene nos permitirá incrementar de manera importante las posibilidades de recuperación exitosa del saldo vencido, además el conocimiento de estas variables nos permitirán establecer una estrategia de negociación adecuada y particular para cada cliente.

Origen

Debemos conocer previo a la visita al negocio del cliente el origen del crédito, como se generó, en qué circunstancias fue otorgado, cual fue la tasa de interés pactada, en qué fecha se desembolsó, cuáles fueron las garantías, que valor recibió el cliente.

Características

Cuál es el valor de saldo vencido, cual es el capital total pendiente de pago, el número de cuotas vencidas, cuantas cuotas están pagadas, cuantas cuotas faltan pagar, donde se encuentran los garantes, donde trabajan y donde viven, resumen de las gestiones realizadas hasta el momento.

Beneficios

Recordar al cliente como se benefició del crédito, el beneficio para su negocio, para su familia, el recordarle lo importante de mantener un buen record de pagos, el recordar lo

importante de contar con el apoyo de un banco o cooperativa y poder optar por nuevos créditos. El indicarle la pérdida de beneficios que implica el ser registrado de manera negativa en la central de riesgos.

Si al momento de estar frente a frente con el cliente moroso o tenemos esta información podemos estar en desventaja ya que no contamos con suficiente elementos para una negociación adecuada a más de que podríamos dar al cliente la impresión de que estamos desinformados de su caso y que por lo tanto no están importante que no cumpla con el pago.

Capítulo II

2.1. Cobranza efectiva

La gestión de cobranza debe cumplir con una serie de técnicas, herramientas y metodologías para asesorar al cliente en el cumplimiento de su crédito.

El gestor de cobranzas debe determinar si el pretexto del cliente es válido mediante su habilidad de hacer preguntas (H. de H. P), y su conocimiento de la cuenta.

Establezca si la excusa es lo suficientemente razonable para no pagar. Algunos problemas pueden justificar que se retengan el pago y que se dé alguna ayuda, pero la mayoría no.

Que existan problemas reales no justifica el no pago del crédito

Evalué el problema. Por ejemplo, si un cliente no quiere pagar debido a que no tiene ventas en su negocio, sabe exactamente qué quiere decir con “no tengo ventas” o “las ventas están malas”. Imagine como darle solución al cliente.

Solucione el problema ahora, no deje que las objeciones en cobranzas se hagan interminables. Esperar no es lo mejor, las cuentas atrasadas causan iliquidez y baja rentabilidad y con el tiempo llega a ser un gran problema.

2.1.1. Habilidad de hacer preguntas (H. de H. P)

La gestión o asunto a tratar debe estar siempre asociado, si es posible, con la participación mental y física de la otra persona y esto se puede lograr solo cuando utilizamos la (H. de H. P).

¿Cuándo deben hacer las preguntas?

Deben hacer desde los primeros minutos de contacto o conversación. En el momento oportuno.

Se utilizan para guiar y controlar el desarrollo de toda la conversación

Nos permite descubrir las necesidades y problemas implícitos de las personas

La dirección y el futuro de una gestión, se determinan por las respuesta de las personas a las preguntas formuladas por el persuasor, usted.

¿Para qué sirven las preguntas?

- 1.- Sirven para obtener mayor concentración mental de la otra persona
- 2.- Sirven para despertar el interés de la otra persona hacia el tema
- 3.- Sirven para iniciar la conversación sobre algún punto específico
- 4.- Sirven para estimular la reflexión sobre el tema, concepto o idea
- 5.- Sirven para acumular datos y opciones de la otra persona
- 6.- Sirven para evaluar a la persona con quien entabla la relación
- 7.- Sirven para dirigir la atención y observación hacia usted
- 8.- Sirven para cambiar las tendencias del debate
- 9.- Sirven para apelar a la importancia de la persona
- 10.- Sirven para guardar silencio cuando el otro debe hablar. Puesto que solo así puede o podrá comprender qué opinión tiene él acerca de lo que le está expresando.

11.- Sirven para identificar las raíces de las excusas del otro. Ahí es cuando usted puede captar todo el contenido emocional que la objeción tiene para él.

12.- Sirven para desatar potentes fuerzas de aceptación e interés en su interlocutor y se llega a un acuerdo de beneficio mutuo.

2.1.2. Habilidad de saber escuchar (H. de S. E)

Escuchar no es una cosa sencilla como parece: implica interpretación tanto del significado literal (significado de las palabras) como de la intención del que habla.

Existen grados diferentes entre oír y escuchar.

Oír es un fenómeno de orden fisiológico

Oír es simplemente percibir vibraciones de sonido

Oír es pasivo, no podemos dejar de oír, a menos que nos tapemos los oídos

Escuchar es la capacidad de recibir, atender, interpretar y responder a los mensajes verbales y otras expresiones, tales como el lenguaje corporal. Significa entender, comprender y dar sentido a lo que se oye.

Escuchar = oír + interpretar

2.1.3. Tipos de escucha

Proceso de escucha activa

Ser consciente del otro:

Concentrarse en el mensaje de la otra persona, evitando todo tipo de distracción mental (prejuicios) o ambiental (ruidos) haciendo el esfuerzo personal de prestar atención (empatía) y demostrando al emisor que percibimos el mensaje.

Posición y mirada:

Mantener una posición adelantada, avanzada todo el cuerpo desde la cintura. Mantener nuestra mirada fija sobre los ojos de nuestro cliente.

Observar el lenguaje no verbal:

Observar los gestos nos ayudara a entender mejor la intención y el sentimiento de lo comunicado.

Detectar las palabras claves:

Los mensajes son adornados muchas veces de cientos de palabras, pero las ideas claves son las que dan el contenido exacto de la misma. Las palabras clave nos transmiten de verdad la información y los intereses de emisor

Interrogarse constantemente el significado de las palabras claves que nos están diciendo:

Preguntarnos de forma reflexiva. ¿Es esto lo que quiere decirme? ¿Qué hay detrás de sus palabras? ¿Qué quiere indicar?

Retroalimentar resumiendo:

Para frasear de vez en cuando, precisando al emisor una parte del mensaje. Buscar el momento oportuno, nunca interrumpir.

2.2. Procedimientos y técnicas de cobranzas

- 1.- Preventiva
- 2.- Recordatorio
- 3.- Pre-judicial
- 4.- Acciones o medidas drásticas (cobranza judicial)

2.2.1. Etapa preventiva

La cobranza preventiva gestiona los documentos o cuotas por vencer. Este tipo de cobranza pretende adelantarse a los vencimientos de compromisos de los clientes.

La principal características es que debe ser amistosa y cercano al cliente con el objeto de recordarle el compromiso futuro. También permite actualizar los datos personales y comerciales del cliente.

Ya dentro del proceso impera la fase de seguimiento y control al crédito. El gestor que tiene la función de cobrar está en la obligación de hacer un seguimiento y verificación del comportamiento del cliente mientras dura el crédito.

2.2.2. Etapa de recordatorio

Se le recuerda al cliente que ya se ha pasado la fecha límite sin el correspondiente de pago. Enviando un estado de cuenta o factura (duplicado), tarjetas impresas, marbetes de colores para realizar la situación del cliente y stickers que le impacten positivamente y acuda al llamado de pago.

Se recurre a este método de recaudación con intervalos regulares, cada ocho o quince días, para recaudar cuentas que requieren atención.

2.2.3. Etapa pre-judicial

La gestión de la cobranza pre-judicial comienza desde el momento en que el cliente tiene un documento protestado. Una factura vencida, una cuota impaga o vencida. La cobranza pre-judicial se debe realizar con el cliente, bajo la siguiente estructura:

Primero se contactara con el cliente para buscar una primera salida de cancelación del compromiso, o prorrogándolo según sea el caso.

Este método depende de la cuantía del deudor, de su ubicación, la clase de negocio y todo su historial crediticio.

Cuando el cliente no es ubicado personalmente se gestionara la cobranza con los métodos más frecuentes incluyen cartas ordinarias, llamadas telefónicas, faxes, e mails, citas personales y otros.

Las cartas de insistencia van gradualmente creciendo en su intensidad.

El teléfono ofrece varias ventajas

- 1.- es personal y directo
- 2.- proporciona rápido acceso al deudor

3.- consigue captar su atención

4.- se da la oportunidad de discutir las razones de no pago

5.- se adapta la argumentación al caso particular

2.2.4. Etapa de acciones o medidas drásticas (cobranza judicial)

El agente o el ejecutivo deberán enviar a cobranza judicial los pagarés en morosidad, solo si dentro del plazo establecido, se han agotado todas las gestiones de cobranza pre-judicial sin haber obtenido el pago o recuperación de la deuda.

Quedan solo dos recursos cuando todo lo anterior ha fallado:

Cobrar mediante las garantías del crédito

A través de una agencia o un abogado

Se debe avisar al cliente de estas decisiones.

El envío de agente externo es el último recurso puesto que el abogado cuando recibe y radica una cuenta de cobro, llegará hasta las últimas consecuencias.

PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN.

Responsable Principal: Oficial de Crédito, Oficial de Cobranzas, Abogados

Responsables Alternativos: Otros funcionarios de la cooperativa.

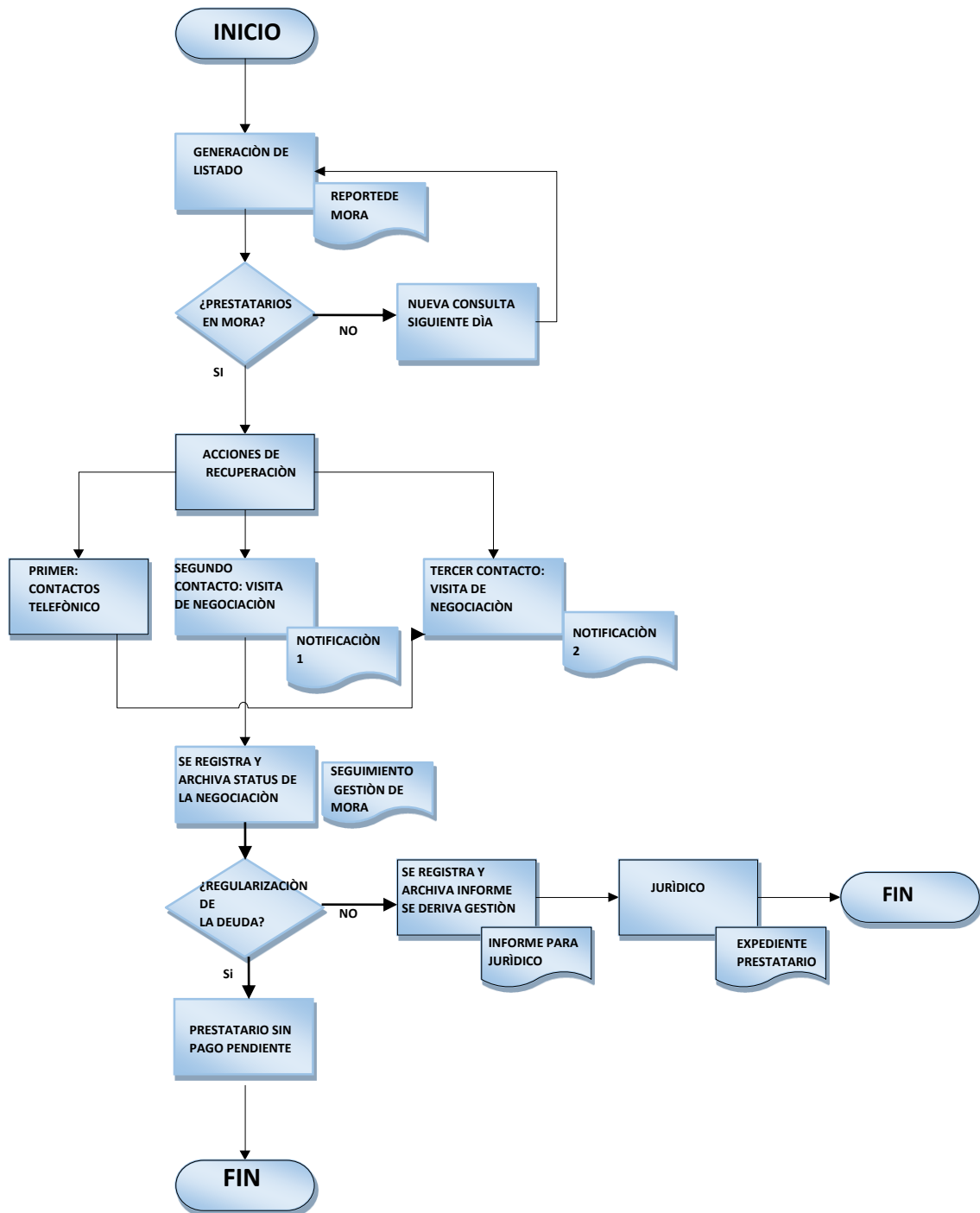
Procedimiento: Miembros del Departamento de Crédito y Cobranzas realizan gestiones de cobro a todos los socios que han incurrido en mora.

Acciones de Concesión: Todos los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas, deben de conocer las estrategias de recuperación, según política de la cooperativa, el proceso común de cobranza es el siguiente:

1.- Se generan listados de socios, con el objetivo de segmentar la cartera y realizar reportes de morosidad.

- 2.- Si existen socios en mora se sigue con el proceso de recuperación
- 3.- Si no lo existen termina el proceso, y se realiza una nueva consulta al siguiente día.
- 4.- Se realizan gestiones de recuperación, las mismas son paulatinas.
- 5.- Se realiza un primer contacto telefónico.
- 6.- De fracasar el primer contacto, el segundo contacto es con visita de negociación (primera notificación).
- 7.- Si fracasa el segundo contacto, el tercer contacto es con otra visita de negociación (segunda notificación).
- 8.- Se registra y archiva status de negociación, se realiza un seguimiento a la gestión.
- 9.- Se realiza regularización o pago de la deuda, si es positivo el pago se termina con el proceso.
- 10.- Si no es positivo el pago de la deuda, se registra y archiva informe para gestión.
- 11.- Se realiza un informe extrajudicial de ser el caso.
- 12.- Se realiza un informe judicial de ser el caso.
- 13.- El Departamento Jurídico conoce el caso.
- 14.- Se solicita expediente del prestatario, para realizar gestiones de cobranza judicial.

Diagrama de procedimiento de recuperación



La importancia de trabajar cada una de las anteriores etapas y procedimientos es con una comunicación asertiva y positiva. No hay duda que cuando utilizamos comunicación negativa el cliente asume una de dos actitudes: se esconde por temor o miedo, se coloca

a la defensiva, explota, agrede y miente. Ninguna de estas posiciones es conveniente para la institución.

Controles en la cobranza

Presupuesto

Dentro de los presupuestos que realiza la gerencia general, se encuentran los presupuestos de morosidad anual y mensual, distribuidos por sucursal y zona. También se presupuestan los incrementos mensuales de morosidad.

Asociados a los presupuestos anteriores, se encuentran los presupuestos de índice de mora/saldo que es indicador importante entre la información controladas por la gerencia.

La contrapartida de la morosidad es el recupero, y para ello existen presupuestos de recupero en cartera castigada y se elaboraran presupuestos de recupero en un futuro inmediato.

Supervisión

La supervisión de cobranza en el departamento es un trabajo diario, condicionado a los presupuesto establecidos en el mes de enero para todo el año, para ello, el control de trabajos realizados se basa principalmente en asignación de labores diarias por cada colaborador en el cual al final de cada día se reunirán en un periodo no más de 20 minutos para analizar y corroborar lo solicitado.

En esta reunión también se plantea de aquellas cuentas que a juicio del departamento deben ser gestionados en un plazo breve o enviados a cobranza judicial.

Una herramienta de supervisión muy utilizada en el departamento de cobranza es el seguimiento de las gestiones realizadas a los clientes desde las sucursales, por medio de los mensajes y llamadas registrados por quien haya hecho dicho cobro.

Otro tipo de supervisión es cuando los colaboradores del departamento de cobranza, visitan las sucursales para corroborar en terreno el seguimiento de las gestiones de cobranza con los clientes o cuando hay clientes en morosidad que urgen visitarlos en persona.

Capítulo III

3.1. Acercamiento, contacto y negociación en cobranzas

3.1.1. La comunicación persuasiva y la negociación efectiva

La comunicación persuasiva es un proceso mediante el cual se transmiten información, ideas, actitudes o emociones por medio de signos enviados a través de un canal de comunicación, con la intención de persuadir.

La que lleva a cabo un individuo con la intención consciente de cambiar la conducta de otro individuo o grupo mediante la trasmisión de algún mensaje.

La comunicación persuasiva y la negociación tienen una gran importancia a la hora de realizar las actividades de recuperación de cartera vencida.

Un gestor de cobranzas es básicamente un gran negociador.

Su trabajo consiste en llegar a compromisos de pago con los deudores mediante una buena negociación, salvando muchas veces posturas enfrentadas y superando objeciones complejas.

Para conseguir una buena negociación debe dominar las técnicas de comunicación persuasiva.

Las técnicas de persuasión se dividen en dos grupos:

Las racionales y las emocionales.

Algunas técnicas racionales serían la argumentación, la lógica, la retórica, el método científico y la evidencia.

Algunas técnicas emocionales serían la publicidad, la fe, la imaginación, la propaganda, la seducción, la culpa y la lástima.

El buen gestor de cobranzas no sólo ha de ser un buen comunicador y negociador, sino que además ha de conseguir reducir el proceso de negociación al menor tiempo posible,

de forma que se gestión resultará más rentable cuanto menor tiempo necesite emplear en las negociaciones con cada deudor.

Un buen experto en cobranzas nunca habla demasiado con los morosos, sino que tiene la capacidad de sintetizar e ir al grano.

El gestor de cobros efectivo, no es el más brabucón, no es el más astuto, ni mucho menos el más inteligente. Es el que puede convertirse en un apoyo para el cliente con dos objetivos claros:

El primero: salvar la relación comercial sin caer en el detrimento de los intereses de la empresa

El segundo: es el de recuperar la totalidad de los montos involucrados en la gestión.

La actitud del negociador de cobranzas en la recuperación de los impagados

Debe estar libre de prejuicios y sentimientos negativos. Debe partir con la actitud mental positiva

El cobro de impagados no debe ser nunca una confrontación directa con el deudor ni se debe entrar en discusiones estériles con el moroso.

La recuperación se debe basar en la negociación efectiva con el deudor y no en el enfrentamiento

Hay que utilizar la psicología, las relaciones humanas, la comunicación persuasiva y las técnicas especializadas de negociación

Las buenas maneras, la educación y la cortesía no están reñidas con las gestiones de cobranza; el negociador de cobranzas debe empezar sus gestiones educado con el moroso tratarlo con respecto.

Al moroso hay que transmitirle la idea, y se la debe hacer entender, de que más le vale negociar amistosamente con el gestor de recuperaciones ya que la alternativa que le queda a la negociación amistosa será mucho peor para él.

Debe tener siempre confianza en sí mismo y en su capacidad de negociar.

En las negociaciones no solo hay que saber apretar al deudor, sino también hay que hacer presión con el otorgamiento al deudor de ciertas ventajas e incluso de algún tipo de recompensa se realiza el pago.

3.1.2. Negociación y sinergia: factores críticos de éxito

Sumisión

Agresividad

Firmeza

3.1.2.1. Sumisión, agresividad y firmeza

Sumisión

Son sumisas las personas que intentan ganarse la aprobación de los demás y no desean herir o molestar a nadie.

Vemos sumisión en frases y señales no verbales como:

Hágame el favor, esto me afecta...

Lamento quitarle su valioso tiempo, pero...

Es solo mi opinión, pero...

Bueno, si así lo quiere...

El gestor de cobros no debe usar un tono de voz muy suave que refleje duda y las frases sin terminar ya que el deudor se puede aprovechar de esto.

Agresividad

Son agresivas las personas a quienes les preocupa muy poco o nada lo que los demás pueden opinar, sentir o necesitar. Una persona agresiva puede ser sarcástica, adoptar un aire de superioridad culpar a otros o las circunstancias de sus problemas y errores, e incluso hasta el ataque verbal.

Ese tipo de comportamiento puede reconocerse en frases como:

¡Hágalo, o si no... !

¡Qué estupidez...!

¡Imposible que usted crea eso!

¡Yo no tengo nada que ver en eso...todo es culpa suya!

El gestor de cobros no debe utilizar señales verbales de agresividad como pueden ser un tono de voz fuerte y estridente, yaqué puede hacer reaccionar al deudor de una manera agresiva con lo que puede perder la oportunidad de cobro de la deuda.

Firmeza

Las personas firmes normalmente son seguras de sí mismas y pueden adoptar una actitud flexible frente a los problemas asumiendo riesgos medidos.

La persona firme se expresa con un tono de voz pausada y normal y a un ritmo constante. La mirada es fija pero no encierra amenaza, en su postura hay control, pero a la vez tranquilidad.

La firmeza puede reconocerse en frases y señales no verbales como las siguientes:

Creo que... ¿, qué piensa usted? Me gustaría...

Según lo acordado, la situación es...

¿Qué podemos hacer para resolver éste problema?

El gestor de cobros debe tratar al deudor con firmeza utilizando las frases antes mencionadas y las señales no verbales para poder tener éxito en el cobro al moroso.

Esquema del proceso para la cobranza

1.- Fijación clara de objetivos

- **Presupuesto asignados**

- **Índices de cartera**

- **Desglose de metas**

2.- Preparación de elementos de trabajo

- **Listados de cartera**

- **Historial de clientes**

- **Reportes diarios**

- **Cronograma de actividades**

- **Conocimiento de la información**

3.- Clasificación de clientes

- **Por su problemática**

- **Por días de cartera vencida**

- **Por su CAN**

4.- Estrategias de acercamiento

- **Visita personal**

- **Contacto telefónico**

- **Recordatorio**

- **Carta**

- **Brigadas de cobranza**

5.- Preparación de la argumentación

- **Manejo de objeciones**

- **Beneficios de pago oportuno**

- **Habilidad de hacer preguntas y habilidad de saber escuchar**

- **Cobro, negociación, acuerdo y seguimiento**

6.- Resultados de la gestión

- **Utilización de indicadores**

- **Estado de cuentas**

- **Cartera en seguimiento**

- **Cartera pre jurídica**

- **Cartera jurídica**

- **Cartera castigada**

Anexos

Anexo 1



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

ENCUESTA

Objetivo: Conocer y determinar cuáles son las falencias que presenta la empresa al no contar con un proceso de cobranza adecuado, y que la no aplicación de este proceso incurre en la baja rentabilidad.

Instructivo: Este cuestionario tiene como finalidad recopilar información; por tal motivo se le solicita muy comedidamente contestar las siguientes preguntas con la mayor objetividad, porque de ello dependerá el éxito de este trabajo.

Instrucciones:

Marque con una X la respuesta.

Verifique sus respuestas antes de contestar el cuestionario.

1.- ¿Se facilita un comprobante que indique claramente el valor a cancelar (mora)?

Si

no

2.- ¿El proceso de cobranza que utiliza la Cooperativa es eficiente?

Si

no

3.- ¿La visita que realiza el gestor de crédito permite una adecuada negociación de la deuda?

Si

no

4.- ¿La cooperativa realiza por llamada telefónica haciendo recordatorio anticipada de la fecha de pago con el valor a abonar?

Si

no

5.- ¿Se da a conocer cuál es la fecha máxima para que cancele su cuota mediante una notificación?

Si

no

6.- ¿Se realizó un análisis de rentabilidad de la Institución en el periodo 2016?

Si

no

7.- ¿La rentabilidad de la empresa ha incrementado significativamente en el último año con relación con años anteriores?

Si

no

8.- ¿Se realizan análisis periódicos a las finanzas de la cooperativa Coorcotopaxi?

Si

no

9.- ¿Cree usted que la cartera vencida influye en la rentabilidad de la empresa?

Si

no

10.- ¿La Institución realiza un control financiero a través de índices?

Si

no

11 ¿Se capacita a los beneficiarios de los créditos sobre cómo invertir los montos recibidos?

Si

no

Nota: por favor conteste con suma sinceridad, ya que estos datos se utilizarán para la investigación de la cooperativa Coorcrotopaxi.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI

BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2016	Moneda:	DOLAR
Hasta:	DICIEMBRE		Expresado en:	Unidades
ACTIVO				
1. . . .	ACTIVO			2,453,816.63
1.1. . .	FONDOS DISPONIBLES			357,497.72
1.1.01. .	CAJA			187,739.83
1.1.01.05.	efectivo			187,339.83
1.1.01.07.	fondo de cambio			400.00
1.1.03. .	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS			169,757.89
1.1.03.20.	Corporacion Centro			50.79
1.1.03.25.	Banc. Pichincha Cta. Cte. 3415441304			2,738.29
1.1.03.30.	Banco Pichincha cta. cte. 3484605804			22,306.97
1.1.03.35.	Banco Pichincha cta. cte. 3484574204			11,254.58
1.1.03.40.	Banco Pichincha cta cte. 3484597504			96,990.10
1.1.03.45.	Banco Produbanco			1,649.21
1.1.03.50.	COAC CODESARROLLLO			34,767.95
1.3. . .	INVERSIONES			136,566.50
1.3.01. .	PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PR			131,000.00
1.3.01.05.	de 1 a 30 días			16,000.00
1.3.01.25.	de más de 360 días			115,000.00
1.3.05. .	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTID			5,566.50
1.3.05.20.	de 181 días a 1 año			5,566.50
1.4. . .	CARTERA DE CREDITOS			1,772,092.34
1.4.04. .	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA/			1,624,580.73
1.4.04.05.	de 1 a 30 días			94,540.79
1.4.04.10.	de 31 a 90 días			335,990.33
1.4.04.15.	de 91 a 180 días			362,389.27
1.4.04.20.	de 181 a 360 días			386,774.07
1.4.04.25.	de más de 360 días			444,886.27
1.4.28. .	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA/			91,715.68
1.4.28.05.	de 1 a 30 días			6,113.15
1.4.28.10.	de 31 a 90 días			22,325.50
1.4.28.15.	de 91 a 180 días			32,491.96
1.4.28.20.	de 181 a 360 días			18,518.84
1.4.28.25.	de más de 360 días			12,266.23
1.4.52. .	Cartera de créditos para la microempresa			88,076.66
1.4.52.05.	De 1 a 30 días			13,688.06
1.4.52.10.	De 31 a 90 días			16,294.64
1.4.52.15.	De 91 a 180 días			17,820.26
1.4.52.20.	De 181 a 360 días			20,103.06
1.4.52.25.	De más de 360 días			20,170.64
1.4.99. .	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)			-32,280.73
1.4.99.20.	(cartera de créditos para la microempres			-32,280.73
1.6. . .	CUENTAS POR COBRAR			41,263.99



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI

BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)

Desde:	SALDO INICIAL	EJERCICIO 2016	Moneda:	DOLAR
Hasta:	DICIEMBRE		Expresado en:	Unidades
ACTIVO				
1.6.03. .	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CR&DI		39,375.04	
1.6.03.20.	cartera de créditos para la microempresa		39,375.04	
1.6.90. .	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		1,888.95	
1.6.90.35.	CxC Rapipagos		500.00	
1.6.90.40.	Anticipos Proveedores		1,388.95	
1.8. . .	PROPIEDADES Y EQUIPO		101,074.91	
1.8.05. .	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		42,548.80	
1.8.05.01.	muebles y enserres		27,236.35	
1.8.05.02.	equipo de oficina		15,312.45	
1.8.06. .	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		22,855.50	
1.8.06.01.	equipos de computacion		22,855.50	
1.8.07. .	UNIDADES DE TRANSPORTE		43,554.85	
1.8.07.10.	Vehiculos		43,554.85	
1.8.90. .	OTROS		14,978.06	
1.8.90.10.	Otros Activos Depreciables		14,978.06	
1.8.99. .	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)		-22,862.30	
1.8.99.15.	(muebles, enseres y equipos de oficina)		-4,565.69	
1.8.99.16.	equipo de oficina		-146.21	
1.8.99.20.	(equipos de computación)		-9,127.65	
1.8.99.25.	(unidades de transporte)		-7,872.46	
1.8.99.40.	(otros)		-1,150.29	
1.9. . .	OTROS ACTIVOS		45,321.17	
1.9.04. .	gastos y pagos anticipados		8,730.00	
1.9.04.10.	anticipos a terceros		8,730.00	
1.9.05. .	GASTOS DIFERIDOS		34,750.97	
1.9.05.05.	gastos de constitución y organización		5,751.73	
1.9.05.10.	gastos de instalación		2,371.06	
1.9.05.15.	estudios		2,240.00	
1.9.05.20.	programas de computación		13,634.20	
1.9.05.25.	gastos de adecuación		10,727.75	
1.9.05.40.	Mejoramiento Continuo		6,500.00	
1.9.05.99.	(amortización acumulada gastos diferidos)		-6,473.77	
1.9.90. .	OTROS		1,840.20	
1.9.90.05.	Anticipo Imp Renta		1,840.20	
	Total ACTIVO		2,453,816.63	



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI

BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)

Desde: SALDO INICIAL EJERCICIO 2016 Moneda: DOLAR
Hasta: DICIEMBRE Expresado en: Unidades

PASIVOS

2. . . .	PASIVOS	2,144,865.45
2.1. . .	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1,779,719.26
2.1.01. .	DEPÓSITOS A LA VISTA	477,219.65
2.1.01.35.	depósitos de ahorro	477,219.65
2.1.03. .	DEPÓSITOS A PLAZO	1,154,708.60
2.1.03.05.	de 1 a 30 días	29,776.35
2.1.03.10.	de 31 a 90 días	101,133.33
2.1.03.15.	de 91 a 180 días	477,481.71
2.1.03.20.	de 181 a 360 días	498,491.71
2.1.03.25.	de más de 361 días	47,825.50
2.1.05. .	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	147,791.01
2.1.05.05.	Encaje Credito	147,791.01
2.2. . .	OPERACIONES INTERBANCARIAS	527.19
2.2.02. .	OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES	527.19
2.2.02.10.	bancos	527.19
2.5. . .	CUENTAS POR PAGAR	16,770.04
2.5.01. .	INTERESES POR PAGAR	1,541.03
2.5.01.05.	depósitos a la vista	1,541.03
2.5.03. .	OBLIGACIONES PATRONALES	8,966.64
2.5.03.10.	beneficios sociales	4,919.17
2.5.03.15.	aportes al iess	1,956.31
2.5.03.25.	participación a empleados	2,091.16
2.5.04. .	RETENCIONES	2,330.34
2.5.04.05.	retenciones fiscales	1,291.00
2.5.04.05.05	Retenciones Fuente	1,291.00
2.5.04.10.	Retenciones Iva	1,039.34
2.5.04.10.05	Retenciones Iva	1,039.34
2.5.05. .	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	3,932.03
2.5.05.05.	impuesto a la renta	2,606.98
2.5.05.10.	Aportes de Empleados	1,206.55
2.5.05.90.	otras contribuciones e impuestos	118.50
2.6. . .	OBLIGACIONES FINANCIERAS	347,848.96
2.6.02. .	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER	114,826.17
2.6.02.10.	de 31 a 90 días	31.71
2.6.02.15.	de 91 a 180 días	3,867.83
2.6.02.25.	de más de 360 días	110,926.63
2.6.03. .	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIER	160,021.66
2.6.03.25.	de más de 360 días	160,021.66
2.6.06. .	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS D	73,001.13
2.6.06.20.	de 181 a 360 días	17,881.81



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI

BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)

Desde: SALDO INICIAL EJERCICIO 2016 Moneda: DOLAR
Hasta: DICIEMBRE Expresado en: Unidades

PASIVOS			
2.6.06.25.	de más de 360 días	55,119.32	
Total PASIVOS			<u>2,144,865.45</u>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORCOTOPAXI

BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)

Desde: SALDO INICIAL EJERCICIO 2016 Moneda: DOLAR
Hasta: DICIEMBRE Expresado en: Unidades

PATRIMONIO			
3. . . .	PATRIMONIO		299,726.75
3.1. . .	CAPITAL SOCIAL		256,164.59
3.1.03. .	APORTES DE SOCIOS		256,164.59
3.1.03.05.	certificados de aportación	235,377.21	
3.1.03.10.	Aportes Fundadores	20,787.38	
3.3. . .	RESERVAS		43,562.16
3.3.01. .	LEGALES		23,226.86
3.3.01.01.	util. exced. neto (legal 20%)	23,226.86	
3.3.03. .	ESPECIALES		18,817.38
3.3.03.10.	para futuras capitalizaciones	18,817.38	
3.3.06. .	Fondo Irrepartible de Reserva Legal		1,517.92
3.3.06.05.	Fondo Irrepartible Reserva Legal		1,517.92
Total PATRIMONIO			<u>299,726.75</u>
EXCEDENTE DEL PERIODO :			<u>9,224.43</u>
Total PASIVO & PATRIMONIO & EXCEDENTE DEL PERIODO :			<u>2,453,816.63</u>



COORCOTOPAXI

BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS (DEFINITIVO)

sde: ENERO	EJERCICIO 2016	Moneda:DOLAR
sta: JUNIO		Expresado en: Unidades
	INGRESOS	
. . .	INGRESOS	233,945.87
. . .	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	175,133.93
.01. .	DEPÓSITOS	2,246.54
.01.10.	depósitos en bancos y otras institucione	2,246.54
.04. .	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉ	172,887.39
.04.20.	cartera de créditos para la microempresa	159,611.52
.04.30.	de mora	13,275.87
.04.30.01	interes mora	13,275.87
. . .	COMISIONES GANADAS	4,846.00
.01. .	CARTERA DE CRÉDITOS	4,846.00
.01.20.	cartera de créditos para la microempresa	4,846.00
. . .	INGRESOS POR SERVICIOS	53,660.94
.02. .	SERVICIOS ESPECIALES	18,095.35
.02.15.	inspecciones	18,095.35
.03. .	AFILIACIONES Y RENOVACIONES	3,904.00
.03.05.	afiliaciones	3,904.00
.04. .	MANEJO Y COBRANZAS	13,692.69
.04.05.	Ingresos varios	13,405.69
.04.10.	Cobranza Judiales	287.00
.05. .	SERVICIOS COOPERATIVOS	17,968.90
.05.10.	servicios cooperativos	17,968.90
. . .	OTROS INGRESOS	305.00
.90. .	OTROS	305.00
.90.01.	otros ingresos	305.00
	TOTAL INGRESOS:	233,945.87



COORCOTOPAXI

BALANCE DE PERDIDAS Y GANANCIAS (DEFINITIVO)

sde: ENERO	EJERCICIO 2016	Moneda:DOLAR
sta: JUNIO		Expresado en: Unidades
	GASTOS	
	GASTOS	224,055.68
	INTERESES CAUSADOS	92,508.43
.01. .	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	67,622.21
.01.10.	depósitos monetarios de instituciones fi	2,845.26
.01.15.	depósitos de ahorro	3,805.38
.01.30.	depósitos a plazo	60,920.29
.01.90.	gastos de certificados	51.28
.03. .	OBLIGACIONES FINANCIERAS	24,886.22
.03.10.	obligaciones con instituciones financier	24,886.22
. . . .	PROVISIONES	272.50
.02. .	CARTERA DE CRÉDITOS	272.50
.02.05.	Provision Cartera Incobrable	272.50
. . . .	GASTOS DE OPERACION	131,274.75
.01. .	GASTOS DE PERSONAL	75,482.28
.01.05.	remuneraciones mensuales	42,498.86
.01.10.	beneficios sociales	5,024.63
.01.15.	gastos de representación, residencia y r	2,794.83
.01.21.	aporte patronal	5,139.91
.01.35.	fondo de reserva less	2,627.70
.01.40.	bonificaciones	38.53
.01.45.	Horas Extras	6,375.18
.01.55.	decimo tercer sueldo	3,592.92
.01.56.	decimo cuart sueldo	3,155.00
.01.57.	vacaciones	1,764.76
.01.90.	otros	2,469.96
.01.90.05	Refrigerios	381.40
.01.90.10	Uniformes	180.00
.01.90.15	Atenciones	500.00
.01.90.20	Consejos Adm, Vig	1,408.56
.02. .	HONORARIOS	10,790.26
.02.05.	directores	1,469.90
.02.10.	honorarios profesionales	9,320.36
.03. .	SERVICIOS VARIOS	36,872.19
.03.05.	movilización, fletes y embalajes	98.93
.03.10.	servicios de guardianía	383.00
.03.15.	publicidad y propaganda	1,602.99
.03.20.	servicios básicos	3,631.28
.03.20.05	Luz Y Agua	1,416.07
.03.20.10	Telefono	601.11
.03.20.15	Internet	1,452.10
.03.20.20	Tv; Otras	162.00
.03.25.	seguros	3,106.75
.03.30.	arrendamientos	23,555.46
.03.45.	capacitaciones	837.60
.03.50.	gastos asamblea	53.22
.03.55.	Periodicos y copias	11.60

Bibliografía

- Cortés , M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología* (Primera ed.). El Carmen.
- Achingan Guzmán, C. (2006). *Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. Prociencia y Cultura S.A.
- Acosta T, T. (2015). Obtenido de "Definición de indicadores financieros": <http://actualicese.com/2015/02/26/definicion>
- Alcarria, J. J. (2009). *Contabilidad financiera I*. Publicacions de la Universitat Jaume.
- Altohana, Q. T. (2009). *Libro práctico sobre contabilidad general*. BUCARAMANGA: Porter.
- Alvarado M, M. (2015). Obtenido de "Productos Financiero": <https://unicoop.jimdo.com>
- Amancha Gabela, G. E. (2011). *"Aplicación de análisis financiero para la adecuada toma de decisiones de la distribuidora vargas de la ciudad de ambato, en los periodos 2008 - 2010"*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
- Ander-Egg, E. (1993). *"Técnicas de Investigación Social"*. Buenos Aires: Magisterio del Río de la plata.
- Bacallao M, M. (2014). *"Génesis del control interno"* . México.
- Barros A, A. (2014). Obtenido de "Inversión": <http://www.eco-finanzas.com>
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación*. (Segunda Edición ed.).
- Bernstein, L. A. (1996). *Análisis de estados financieros; Teoría, aplicación e interpretación* . Colombia: Irwin.
- Berrazueta M, M. (2012). Obtenido de "Cooperativas de Ahorro y Crédito en Cotopaxi": https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/3666/1/T-ESPE_0306.pdf
- Cabeza de Vergara, L., Muñoz , A. E., & Vivero Santis, S. M. (2004). Aproximación al proceso de tomade decisiones en la empresa barranquillera. *Redalyc*, 1-38.
- Caiza S, S. (2015). *Repositorio UTA*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/17414>
- Carrillo J, J. (2014). Obtenido de "Políticas de gestión de cobro": <http://www.alianza.coop/credito/politicas-de-gestion-de-cobro>

- Castillo A, A. (2014). Obtenido de "Definición de Cobranza":
<https://definicion.mx/cobranza/>
- Cevilla J, J. (2012). Obtenido de "Finanzas":
<https://jhoneduardgarciauzman.wordpress.com>
- Contreras Castro, B. L. (2008). *Analisis e interpretacion de estados financieros por medio de razones fiancieras*. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Coopers&Lybrand. (1997). *Los Nuevos Conceptos de Conrol Interno: Informe Coso*. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Dante O, O. (2012). Obtenido de "El sistema de control interno y su importancia en la auditoría": <http://www.facpce.org.ar>
- Duarte C, C. (2012). Obtenido de "Auditoría de Gestión Empresarial":
www.gerencie.com
- Duran R, R. (2013). Obtenido de "Auditoria de Gestión": <http://diposit.ub.edu>
- El Telégrafo. (2017). Obtenido de
<http://www.eltelgrafo.com.ec/noticias/economia/8/las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-enlazadas-a-economia-popular-y-solidaria-crecieron-un-12-8>
- Elisaldez C, C. (2013). Obtenido de "La Cobranza": <https://www.afinsa.com.ni>
- FERRER, J. (2010). *Blogspot*. Recuperado el
<http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html> de Junio de 2015, de Blogspot.
- Fiallos C, C. (2014). Obtenido de "Depósitos a la Vista":
<http://uniotavalo.fin.ec/issue/depositos-la-vista/>
- Fowler, N. E. (1992). *Contabilidad Básica*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Fuentes A, A. (2012). *"Visión gerencial. Prospectiva de gestión y estrategia empresarial."*. Lulu com.
- Galeano, M. (2004). *Estrategias de investigación social cualitativa*. Bogotá - Colombia: La Carreta Editores.
- Gómez, López , R. (2005). *ASPECTOS INTRODUCTORIOS DE LA CONTABILIDAD: La Contabilidad Financiera*. Málaga: Universidad de Granada.
- Gómez, M. (2006). *Tlatemoani, Rvista Academica de Investigación*. (E. Brujas, Editor) Recuperado el 02 de Junio de 2015, de Tlatemoani, Rvista Academica de Investigación:
<http://www.eumed.net/rev/tlatemoani/13/estudios-fiscales.html>
- Gordón, A. (2009). *"Fundamentos de inversión"*. México: Pearson.

- Guajardo, Cantú, G., & Andrade de Guajardo, N. E. (2008). *Contabilidad Financiera*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Guerrero, J. (2011). *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la compañía CentroMmacas en el periodo Octubre 2009 a Marzo 2010*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Gutierrez, A. (1992). *Lecciones de Investigación*.
- Hernandez, M. (12 de Diciembre de 2012). *Blogspot*. Recuperado el 02 de Junio de 2015, de Blogspot:
<http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2012/12/tipos-y-niveles-de-investigacion.html>
- Hernández, B. . (2001). *Técnicas estadísticas de investigación en sociales*. Madrid- España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Herrera, E. L., Medina, F. A., & Naranjo, L. . (2004). *Tutoría de la Investigación Científica*.
- Hurtado, L. . (2007). *Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios*. Venezuela: Editorial CEC. S.A.
- Jáñez, B. . (2008). *Metodología de investigación en derecho* (4ta edición ed.). Caracas: editorial texto C.A.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación* (1era edición ed.). Caracas- Venezuela: editorial ALFA.
- León, F., & Katz, D. (1992). *Los métodos de investigación en las ciencias sociales*. España: ediciones Paldos Ibérica S.A.
- Lerma, H. . (2004). *Metodología de Investigación* (segunda edición ed.). Bogotá: ECOE ediciones.
- Macas Y, Y. (2010). *Repositorio de la Universidad Nacional de Loja*. Obtenido de <http://dspace.unl.edu.ec>
- Mallo, C., & Pulido, A. (2008). *Contabilidad financiera Un enfoque actual*. Malaga: Paraninfo .
- Manco J, J. (2014). *"Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal"*. Copyright. Obtenido de "Elementos básicos del control, la auditoría y la revisoría fiscal".
- Martínez, C. (2001). *Estadística Básica Aplicada* (Tercera edición ed.). Bogotá – Colombia: ECOE ediciones.
- Mayes, T. R., & Shank, T. M. (2010). *Análisis financiero con Microsoft Excel* (5a. ed.). México: South-Western.
- Mayorga, C. L. (2011). *Los indicadores financiera y su incidencia en la toma de decisiones en la empresa pública-empresa municipal mercado Mayorista, Ambato en el año 2010*. Ambato.

- Mohammad, N. (2005). *Metodología de la investigación* (segunda edición ed.). México: editores Limusa NORIEGA.
- Montoya Arango María Elena. (2009). *"Modelo empresarial en ortodoncia"*. Colombia : Universidad de Antioquia.
- Muñuz, R. ., & Benassini, F. ., (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis* (1era edición ed.). México: editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Venezuela.
- Pampillón Fernando. (2012). *"Introducción Al Sistema Financiero"*. Madrid: UNED.
- Pastor, P. J. (2012). *Analisis financiero*. Universidad de "SAN MARTIN DE PORRES".
- Perdomo A, A. (2014). Obtenido de "Administración Financiera": <https://mundojuveniluniminuto.blogspot.com/>
- Prieto C, c. (2014). *"Herramientas para la Administración de la Cobranza"*. Escuela Bancaria y Comercial. Obtenido de "": http://www.ebc.mx/img/edcontinua/c_herramientas_administracion_cobranza.pdf
- Ramírez, R. L., Arecila, A., Burticá, I. E., & Castrillon, J. (2004). *PARADIGMAS Y MODELOS DE INVESTIGACIÓN:GUÍA DIDÁCTICA Y MÓDULO*. Medellín, Colombia.
- Rodríguez Morales, L. (2012). *Analisis de estados financieros un enfoque en la toma de decisiones*. Mexico: McGraw-Hill.
- Rodríguez Romero, I., & Aznarte Moya, H. (2011). *"Finanzas para no financieros"*. España: Vértice.
- Rojas , r. (2003). *Guia para la formulación y ejecución de proyectos de investigación* .
- Saltos, F. (2017). Obtenido de <http://www.revistagestion.ec/wpnew/situacion-y-perspectivas-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-ecuador/>
- Sancho Frías José Amador. (2014). *"Implantación de productos y servicios"*. España: Vértice .
- SEPS. (2017). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?en-ambato-la-seps-presento-a-la-ciudadania-su-informe-de-rendicion-de-cuentas-2016>
- Serra R, R. (2015). Obtenido de "¿Qué es y para qué sirve un seguro de desgravamen?": <http://elcomercio.pe>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (2015). Obtenido de "Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de Ahorro y Crédito":

<http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Enero de 2016). *"Análisis de Coyuntura del Sector Financiero, Popular y Solidario"*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/COYUNTURA%20SFP%202015.pdf/afc18852-289d-4f0b-b93a-cdefa1f3f97f>

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. Distrito Federal: México.

Tamayo, M. (2004). *El proceso de investigación Científica* (cuarta edición ed.). México: editores Limusa.

Tapia F, F. (2014). Obtenido de "Cobranza Judicial y Extrajudicial – Todo lo que debes saber": <http://www.adiosdeudas.cl/cobranza-judicial-y-extrajudicial/>

Tobar C, C. (2014). Obtenido de "¿Qué es un crédito?": <https://debitoor.es>

Torres, G. V. (2007). *Análisis financiero*. Loja: Universidad Técnica Particular De Loja.

Valois Lozano, N. (2008). *Módulo; Análisis de estados financieros*. Chocó: Universidad Tecnológico del Chocó " Diego Luis Córdoba".

Vera, A. (2011). *Gestión de crédito y cpobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011*. Guayaquil: UCSG.

Véscovi E, E. (2016). Obtenido de "Definicion del proceso": <https://es.slideshare.net>

Villagas Hernández, A. E., & Ortega Ochoa , R. M. (1997). *Administración de inversiones*. México: McGraw-Hill.

VILLARROYA, LEQUERICAONANDIA, B. M. (2006). *MANUAL DE CONTABILIDAD FINANCIERA Y ANALÍTICA*. Valladolid: Universidad de Valladolid.

Vivas, P. Á. (2005). *El analisis de los estados financieros para la toma de decision en la gerencia pública*. Caracas.

WIGODSKI, J. (Junio de 2010). *Blogspot - Población y Muestra*. Recuperado el Abril de 2015, de Blogspot - Población y Muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsey , R. F. (2007). *Análisis de estados financieros*. México: McGraw-Hill.

Zabala, V. (2017). 46.