

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera Financiera

Tema:

"La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la COAC Mushuc Ñan Ltda. , en la parroquia Salasaca."

Autora: Masaquiza Masaquiza, Susana Jerónima

Tutor: Eco. Medina Salcedo, Héctor Rafael

Ambato-Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Medina Salcedo Héctor Rafael, con cédula de identidad N° 180176018-0, en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC MUSHUC ÑAN LTDA., EN LA PARROQUIA SALASACA",** desarrollado por Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza, de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

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

Ambato, Octubre del 2017

EL TUTOR



Eco. Héctor Rafael Medina Salcedo

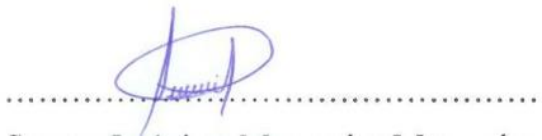
C.I. 180176018-0

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA

Yo, Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza, con cédula de identidad N°180460318-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC MUSHUC ÑAN LTDA., EN LA PARROQUIA SALASACA"**, 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 del 2017

AUTORA



Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza

C.I 180460318-9

CESIÓN DE DERECHOS

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

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

Ambato, Octubre del 2017

AUTORA



Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza

C.I 180460318-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC MUSHUC ÑAN LTDA., EN LA PARROQUIA SALASACA**", elaborado por Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, 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 del 2017

Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE

Eco. David Ortiz

MIEMBRO CALIFICADOR

Dr. Mauricio Arias

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

A Dios, por regalarme la vida y la sabiduría para continuar firme en el camino de la vida que siempre me ha guiado mis pasos por el sendero del bien y la justicia para conseguir las metas propuestas y a la vez mi carreara profesional.

A mis padres, con todo mi cariño quienes desde que existo me han brindado su amor y apoyo incondicional, motivándome a alcanzar mis objetivos día a día.

Mis hermanas, como no nombrarlos si han sido mis amigas incondicionales, siempre han estado en todo momento conmigo y que decir de sus sabios consejos y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y agradecimiento.

Susana Masaquiza

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Técnica de Ambato, al alma mater de la ciencia y tecnología, por intermedio de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, forje mis conocimientos en la carrera de Ingeniería Financiera para un futuro profesional exitoso.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan Ltda., y a la vez al señor Alfredo Pilla Gerente General de la institución, por su autorización y al personal del departamento de crédito y cobranza por la información brindada a lo largo del desarrollo del proyecto de investigación.

Al Eco. Rafael Medina por la tutoría, con su conocimiento y experiencia aportaron de manera valiosa a la investigación.

A mis amigos y amigas por su apoyo incondicional, en todo momento.

Susana Masaquiza

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA: "LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COAC MUSHUC ÑAN LTDA., EN LA PARROQUIA SALASACA."

AUTORA: Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza

TUTOR: Eco. Héctor Rafael Medina Salcedo

FECHA: Octubre del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El trabajo investigativo, se desarrolla en relación a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan Ltda., y los resultados de la misma. Para la información teórica se utilizó diversos libros y datos que fueron consultados en las diferentes páginas gubernamentales acerca del proceso de recuperación de cartera. Sin embargo, esto a su vez evidenció un problema que es: la falta de políticas y procedimientos de cobranza específicamente en la recuperación de cartera vencida. Esta problemática, conlleva a un incremento de los índices de morosidad; puesto que los clientes morosos y la cartera vencida son dos fenómenos que van de la mano y afectan directamente a las cooperativas de Ahorro y Crédito. La implementación de modelos de proceso y a la vez tener reglamentos y manuales de créditos y cobranzas en la cooperativa es sinónimo de cumplimento y útiles para el personal de la institución para la marcha eficaz y eficiente.

Por esta razón, la presente investigación se enfoca en realizar un manual de políticas y procedimientos de cobranza adecuados para la recuperación de cartera vencida, de acuerdo con el análisis realizado en este área dentro de la Cooperativa, para disminuir de esta forma las altas tasas de cartera vencida y mejorar la rentabilidad de la institución y cumplir con los objetivos planteados.

PALABRAS DESCRIPTORAS: CARTERA VENCIDA, POLITICAS GUBERNAMENTALES, FINANZAS, RENTABILIDAD, MANUAL.

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

TOPIC: "THE EXPECTED PORTFOLIO AND ITS INCIDENCE IN THE PROFITABILITY OF THE COAC MUSHUC ÑAN LTDA., IN THE PARASA SALASACA."

AUTHOR: Susana Jerónima Masaquiza Masaquiza
TUTOR: Eco. Héctor Rafael Medina Salcedo
DATE: October 2017

ABSTRACT

The research work is carried out in relation to the overdue portfolio of the Mushuc Ñan Ltd. Savings and Credit Cooperative, and the results thereof. For the theoretical information was used various books and data that were consulted in the different government pages about the portfolio recovery process. However, this in turn showed a problem that is: the lack of collection policies and procedures specifically in the recovery of past due loans. This problem, leads, to an increase of the delinquency rates; since delinquent clients and past due loans are two phenomena that go hand in hand and directly affect the Savings and Credit cooperatives. The implementation of process models and at the same time have regulations and manuals of credits and collections in the cooperative is synonymous with compliance and useful for the staff of the institution for effective and efficient march.

For this reason, the present investigation focuses on making a manual of adequate collection policies and procedures for the recovery of past due loans, according to the analysis carried out in this area within the Cooperative, in order to reduce the high rates of overdue portfolio and improve the profitability of the institution and meet the objectives set.

KEYWORDS: EXPIRED PORTFOLIO, GOVERNMENTAL POLICIES, FINANCE, PROFITABILITY, MANUAL.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO **PÁGINA**

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA i
APROBACIÓN DEL TUTOR ii
DECLARACIÓN DE AUDITORÍA iii
CESIÓN DE DERECHOS iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO v
DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN EJECUTIVO viii
ABSTRACT ix
ÍNDICE GENERAL x
ÍNDICE DE GRÁFICOS xiii
ÍNDICE DE TABLAS xv

INTRODUCCIÓN 1

CAPÍTULO I 1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 2
1.1 TEMA DE INVESTIGACION 2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 2
1.2.1 Contextualización 2
1.2.2 Análisis Crítico 6
1.2.3 Prognosis 7
1.2.4 Interrogantes de Investigación 8
1.2.5 Delimitación del Objetivo de Investigación 8

1.3 JUSTIFICACIÓN 9

1.4 OBJETIVOS 9
1.4.2 Objetivo General 9
1.4.3 Objetivos específicos 9

CAPÍTULO II 11
MARCO TEÓRICO 11
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 11
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA 13
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL 13
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES 18
2.4.1. Superordiación de las Variables 18
2.4.2 Subordinación de la Variable Independiente 18
2.4.3. Subordinación de la Variable Dependiente 19
CAPÍTULO III 33
METODOLOGÍA 33
3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 33
3.1.1. Enfoque Cualitativo 33
3.1.2. Enfoque Cuantitativo 33
3.2. MODALIDADES DE INVESTIGACIÓN 34
3.2.1. Investigación de Campo 34
3.2.2. Investigación Bibliográfica 34
3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN 35
3.3.1. Investigación Exploratoria 35
3.3.2. Investigación Descriptiva 35
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 36
3.4.1. Población 36
3.4.2. Muestra 36
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 38

3.5.1. Operacionalización Variable Independiente: Cartera Vencida 38
3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Rentabilidad 40
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 41
3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 42

CAPÍTULO IV 43
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS 43
4.1. ANÁLISIS DE DATOS 43
4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 43
4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 70
4.3.1. Planteamiento de la hipótesis 70
4.3.2. Hipótesis 70
4.4. ANÁLISIS 75
4.4.1. Cartera Vencida 75
4.4.2. Morosidad 76

CAPÍTULO V 91
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 91
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 91
5.1.1. Conclusiones 91
5.1.2. Recomendaciones 92
Anexos 97
BIBLIOGRAFÍA: 105

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO **PÁGINA**

Gráfico 1.- Árbol de Problemas 6
Gráfico 2.- Cartera Vencida 18
Gráfico 3.- Rentabilidad 19
Gráfico 4.- Políticas y Procedimientos 44
Gráfico 5.- Gestión de Cobros 45
Gráfico 6.- Implementación de Políticas y Procedimientos 47
Gráfico 7.- Control Domiciliario 48
Gráfico 8.- Tiempo de Retraso en el Pago 49
Gráfico 9.- Alternativas para Recuperación de Cartera 51
Gráfico 10.- Procesos de Cobranza y Rentabilidad 52
Gráfico 11.- Alta morosidad en cuentas por cobrar 53
Gráfico 12.- Aplicación de Índices de Rentabilidad 54
Gráfico 13.- Rentabilidad según el Total de Activos Invertidos 56
Gráfico 14.- Agilidad y Servicio al Cliente 57
Gráfico 15.- Trato del Personal al Cliente 58
Gráfico 16.- Tasa de interés de la cooperativa para créditos 59
Gráfico 17.- Requerimiento de Crédito 61
Gráfico 18.- Tiempo de cancelación de crédito 62
Gráfico 19.- Causas en el pago del crédito 63
Gráfico 20.- Sistema de notificaciones para informar retraso de pago 64
Gráfico 21.- Medios para informar el retraso en el pago 66
Gráfico 22.- Atención de llamadas por los clientes 67
Gráfico 23.- Retraso en el tiempo de pago del crédito 68
Gráfico 24.- Representación Gráfica del Chi Cuadrado 74
Gráfico 25.- Análisis de la Cartera Vencida 75
Gráfico 26.- Morosidad 79
Gráfico 27.- Liquidez 81
Gráfico 28.- Endeudamiento sobre los Activos Totales 82
Gráfico 29.- Endeudamiento 84
Gráfico 30.- Indicador de Actividad 85

Gráfico 31.- Rentabilidad sobre Activos 87
Gráfico 32.- Rentabilidad sobre el Patrimonio 88
Gráfico 33.- Rentabilidad Financiera 90

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla 1.- Sectores COACS..... 4
Tabla 2.- Población 36
Tabla 3.- Cartera Vencida 38
Tabla 4.- Rentabilidad..... 40
Tabla 5.- Recolección de Información 41
Tabla 6.- Políticas y Procedimientos..... 44
Tabla 7.- Gestión de Cobros..... 45
Tabla 8.- Implementación de Políticas y Procedimientos 46
Tabla 9.- Control Domiciliario..... 48
Tabla 10.- Tiempo de Retraso en el Pago 49
Tabla 11.- Alternativas de Recuperación de Cartera..... 50
Tabla 12.- Procesos de Cobranza y Rentabilidad..... 52
Tabla 13.- Alta Morosidad en Cuentas por Cobrar 53
Tabla 14.- Aplicación de Índices de Rentabilidad 54
Tabla 15.- Rentabilidad según el total de Activos Invertidos 55
Tabla 16.- Agilidad y Calidad en el Servicio 57
Tabla 17.- Trato del Personal al Cliente..... 58
Tabla 18.- Tasa de Interés para créditos..... 59
Tabla 19.- Tasa de interés de la cooperativa para créditos..... 60
Tabla 20.- Tiempo para cancelar el crédito..... 61
Tabla 21.- Causas de retraso en el pago 63
Tabla 22.- Sistema de notificaciones para informar atraso 64
Tabla 23.- Medio para informar una cuenta en mora..... 65
Tabla 24 .- Atención de llamadas telefónicas por el cliente..... 67
Tabla 25.- Retraso en el tiempo de pago..... 68
Tabla 26.- Frecuencias Observadas combinación de frecuencias..... 72
Tabla 27.- Frecuencias Esperadas 73
Tabla 28.- Calculo del Chi Cuadrado..... 73
Tabla 29.- Análisis-Cartera Vencida..... 75
Tabla 30.- Cartera que no devenga intereses 2013..... 76

Tabla 31.- Cartera Vencida 2013 76
Tabla 32.- Cartera que no devenga interés 2014 77
Tabla 33.- Cartera Vencida 2014 77
Tabla 34.- Cartera que no devenga interés 2015 77
Tabla 35.- Cartera Vencida 2015 78
Tabla 36.- Cartera de Créditos 78
Tabla 37.- Morosidad 79
Tabla 38.- Activo Corriente 80
Tabla 39.- Pasivo Corriente 80
Tabla 40.- Variación de Liquidez 81
Tabla 41.- Endeudamiento sobre Activos Totales 82
Tabla 42.- Análisis de Endeudamiento 83
Tabla 43.- Análisis- Indicador de Actividad 84
Tabla 44.- Variación- Indicador de Actividad 85
Tabla 45.- Activos 86
Tabla 46.- Patrimonio 86
Tabla 47.- Resultados 86
Tabla 48.- Rentabilidad sobre Activos 87
Tabla 49.- Rentabilidad sobre el Patrimonio 88
Tabla 50.- Rentabilidad sobre Financiera 90
Tabla 51.- Modelo Operativo 93

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación que lleva por título la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda.", y su objetivo primordial es encontrar la relación que existente entre las dos variables: La cartera vencida y la rentabilidad.

A fin de cumplir a cabalidad el proyecto de investigación se ha dividido en capítulos, que se resumen a continuación:

Capítulo I: Se aborda la problemática objeto de estudio, así también los objetivos a ser alcanzados en la investigación.

Capitulo II: Marco teórico se enfoca en la parte conceptual que servirá de sustento a la investigación, el marco conceptual de las variables con los conceptos más importantes y clasificaciones, y la hipótesis que desea demostrar.

Capitulo III: Metodología, con la modalidad de investigación, enfoque y tipo de investigación, cálculo de la población y la muestra para realizar el estudio operacionalización de las variables y los datos que se necesitan para emitir los resultados.

Capitulo IV: Resultados, se presenta los resultados obtenidos por medio del instrumento y la técnica utilizada que son la encuestas, con sus respectivos gráficos, para concluir con la hipótesis y determinar el grado de relación entre las variables.

Capítulo V: Se plantea las conclusiones y recomendaciones, de acuerdo a los objetivos y resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

"La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la COAC "Mushuc Ñan Ltda. ", en la parroquia Salasaca."

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 Contextualización

Contextualización macro

En la actualidad el sistema financiero ha ido creciendo alrededor del mundo debido a las grandes necesidades del ser humano; puesto que el mundo actual esta direccionado a una globalización mundial que involucra medios económicos, tecnológicos, sociales y culturales que influyen en el sistema financiero los cuales a su vez aporta al desarrollo de los países.

Las crisis en las entidades financieras en la actualidad es algo común a nivel mundial especialmente en los países en desarrollo, las crisis financieras han ocasionado gran desestabilización de los mercados en todo el mundo, grandes pérdidas de rentabilidad, graves restricciones en muchas economías, problemas de liquidez, problemas en la provisión de créditos para la inversión y el comercio. En muchos de los casos las autoridades pertinentes han tenido que gastar un porcentaje muy elevado de su presupuesto para superar el problema financiero. Los bancos para cubrir sus costos de su cartera vencida ampliaron sus márgenes de intermediación financiera penalizando a los usuarios y reduciendo los incentivos a la inversión mismos que han ocasionado desestabilización financiera.

A nivel mundial las empresas mantienen un sistema de cuentas por cobrar abierto; puesto que gracias a ese sistema el giro de varios negocios es rentable las mismas que deben ser manejada de acuerdo a las normativas y políticas internas para lograr un desarrollo eficiente y eficaz.

Si bien es cierto el fenómeno de la cartera vencida ha incrementado conforme pasa el tiempo, un claro ejemplo es la deuda externa que mantenemos los países en desarrollo con Estados Unidos , Europa y China el cual al sobrepasar el tiempo de pago genera intereses el mismo que se convierte en cartera vencida.

Contextualización meso

En el Ecuador las Cooperativas de Ahorro y Crédito son un factor primordial para el desarrollo económico y social del país, una parte de la población ecuatoriana se asocia a éstas y utilizan los servicios cooperativos; cabe mencionar que dentro del sistema financiero el sector cooperativo puede aparentar tener un peso pequeño en la economía local, sin embargo maneja un valor significativo de total de activos.

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria actualmente en el Ecuador existen 887 cooperativas de ahorro y crédito según los datos estadísticos a Octubre del 2015, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanza en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente .Asegura que el 66% del microcrédito que se ha dado en el país, corresponde al sistema cooperativo .

La Superintendencia de Economía Popular Solidaria y de acuerdo a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución N°.038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

NORMA PARA LA SEGMENTACIÓN DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.

Artículo 1. Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos.

Tabla 1.- Sectores COACS

SEGMENTOS	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80’000.000.00
2	Mayor a 20’000.000.00
3	Mayor a 5’000.000.00
4	Mayor a 1’000.000.00
5	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Fuente: SEPS
Elaborado por: Susana Masaquiza

En el Ecuador la necesidad de obtener créditos se ha puesto de manifiesto debido a las distintas situaciones económicas como políticas que envuelven al país; puesto que la mayoría de los sectores se manejan mediante la utilización de cuentas por cobrar el cual permite impulsar el desarrollo del país y sin embargo de esa situación nace la obligación de recuperación de cartera vencida de los socios o clientes que tengan morosidad.

Las entidades financieras que ofertan dicho servicio en parte son las más beneficiadas al momento de otorga el crédito por generan intereses adicionales por el tiempo que transcurra el pago de una deuda.

Uno de los problemas más graves de las instituciones financieras evidentemente es el de la cartera vencida esto surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes y con el afán de ser cada vez más rápida en esa tarea no toman en cuenta las garantías que abalizan el pago de la deuda.

Para que el sistema financiero goce de una buena salud es necesario el control adecuado de la cartera vencida, es decir el estricto cobro a los deudores. En este sentido se deberá realizar el proceso de cobranza a través de una excelente gestión por parte del personal de cobranza para la recuperación de la cartera, reestructurando créditos o

estableciendo acuerdos mutuos en la forma y plazo de pago beneficiando a los socios como a la entidad que esté encaminado a obtener una rentabilidad empresarial.

Las cooperativas en su actividad se sujetarán a los principios establecidos en la ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y a los principios universales del cooperativismo.

Contextualización Micro

En la provincia de Tungurahua es de gran importancia el sector cooperativista ya que son los principales motores de la economía debido a que es una de las provincias con mayor movimiento económico y comercial, lo que da apertura al incremento de las cooperativas, las cuales facilitaran el desarrollo productivo impulsando el adelanto económico y social.

Según el Diario La Hora (2017) en la actualidad existen más de 117 cooperativas en la provincia de Tungurahua que se han adoptado a la nueva ley de Economía Popular y Solidaria que ayudan a la aplicación de la normativa para la recuperación de la cartera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito" Mushuc Ñan Ltda." al 2016 es una institución de micro finanzas que responde a las necesidades de sus socios y es reconocida como una alternativa de servicios financieros en la provincia de Tungurahua. Inició sus actividades cooperativas el 11 de octubre de 2001, con veintiún miembros al frente como dirigentes de la COAC entre ellos se encontraban personas artesanas, agricultores y empleados privados, controlado por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social "MIES"; su oficina principal se ubicó en la Comunidad de Salasaca con la finalidad de dar acceso al crédito, ahorro e inversión al sector indígena, al trascurso del año en 2008 se creó la primera agencia en la Isla Santa Cruz en la Provincia de Galápagos, con 12 socios accionistas, con la finalidad de ayudar al sector migrante y a los residentes del sector con los mismo lineamientos que brindo la COAC, en 2009 nace la segunda agencia en la Capital San Cristóbal en la Provincia de Galápagos con el fin de ofrecer sus servicios financieros

a los nuevos socios y brindar las nuevas líneas de crédito, inversión, servicio de ahorro con el objetivo de mejorar la imagen financiera de la entidad.

La institución se dedica a la prestación de servicios financieros tales como la otorgación de crédito, inversiones a corto y largo plazo, depósitos de ahorro, retiros, giros nacionales, pago de servicios básicos.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda.", cuenta con agencias ubicadas en Salasaca, Santa Cruz Galápagos, San Cristóbal. La cooperativa cuenta con 10 profesionales distribuidos en las áreas administrativo, crédito, cobranza y cajas encargados de brindar el servicio a sus socios a través de la confianza y satisfaciendo la demanda del mercado local.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda.", es evidente un estancamiento financiero y problemas en el control de créditos, por un lado debido a la inestabilidad económica en el país y por otro al elevado costo que se requiere para la cobranza de la cartera vencida, el cual representa un rubro importante para la cooperativa por tanto es un aspecto negativo que debe resolverse a través de adecuados procedimientos de cobranza.

1.2.2 Análisis Crítico

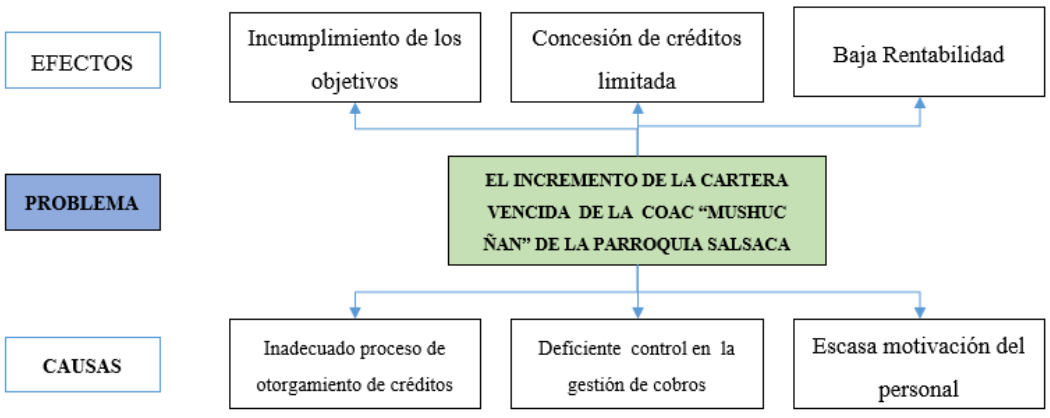


Gráfico 1.- Árbol de Problemas

RELACIÓN CAUSA – EFECTO

El inadecuado proceso de otorgamiento de créditos provoca un elevado porcentaje en la recuperación de la cartera vencida; esto produce el incumplimiento de los objetivos planteados por la institución.

La gestión del personal de cobranza ha ocasionado un efecto desfavorable que conlleva a una concesión de créditos limitada debido al incumplimiento de los pagos por parte de los socios que se ve reflejada en el incremento de la cartera vencida.

La ausencia de motivación al personal es uno de los factores que inciden en el incremento de la cartera provocando que el personal no asuma un alto grado compromiso y responsabilidad con la institución lo que ocasión una baja rentabilidad.

1.2.3 Prognosis

Con la visualización del problema y en el caso de que no sea solucionado a corto plazo y de no buscar alternativas de solución o a la vez de no implementar nuevas políticas y procedimientos en la recuperación de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda. ", de la parroquia de Salasaca, esta presentara un gran inconveniente en la rentabilidad, además de que la institución corre el riesgo de perder liquidez.

De igual manera al no poder corregir el problema existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito" Mushuc Ñan Ltda.", tendrá una baja competitividad en el sector Financiero y por ende no se llegarán a cumplir los objetivos de la Institución Financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito al dar soluciones razonables al problema tratado, podrá mejorar la recuperación de cartera vencida e incrementar sus activos, lo cual permitirá tener una liquidez segura en la institución, la misma que ayudará al cumplimiento de los objetivos y metas propuestas por la entidad financiera.

Formulación del Problema

¿Cómo incide la cartera vencida en la rentabilidad de la cooperativa "Mushuc Ñan Ltda.", de la parroquia Salasaca?

1.2.4 Interrogantes de Investigación

- ¿Las formas actuales de recuperación de cartera vencida utilizadas por la cooperativa son eficientes?
- ¿Cuáles son los factores que afectan la rentabilidad de la Cooperativa?
- ¿Es necesario establecer nuevos procedimientos que permita la recuperación de la cartera vencida e incrementar la rentabilidad de la Cooperativa?

1.2.5 Delimitación del Objetivo de Investigación

Campo: Finanzas
Área: Crédito
Aspecto: Cartera vencida y rentabilidad

Delimitación Temporal

La presente investigación se pretende realiza con base a la información enero 2015 a diciembre 2015

Delimitación espacial

El estudio se realizará en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda.", en su oficina matriz ubicada en la parroquia de Salasaca

Delimitación Poblacional

El elemento de observación lo constituirá el personal de área financiera y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito" Mushuc Ñan Ltda.".

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación se justifica debido a la importancia y el interés de mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida, debido a que, la misma presente un riesgo dentro de la Cooperativa "Mushuc Ñan Ltda.".
El trabajo de investigación pretende ofrecer una alternativa de solución al problema planteado el instrumento propuesto ayudará a verificar si la reestructuración en los procedimientos aplicados a la recuperación de la cartera son los más adecuados para disminuir los gastos operativos que beneficien directamente a la institución.

La importancia del proyecto de investigación radica en la implementación de las políticas y procedimientos que permitan el desarrollo de las actividades de cobro de la cartera y así incrementar el capital y la rentabilidad de la institución financiera.
Por otro lado el presente trabajo de investigación es factible, por la razón, de que se cuenta con la apertura de la institución financiera para realizar los estudios necesarios con el objetivo de mejorar la rentabilidad de la Cooperativa "Mushuc Ñan Ltda." optimizando los recursos.

1.4 OBJETIVOS

1.4.2 Objetivo General

Determinar la incidencia de la cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa Mushuc Ñan Ltda.", de la parroquia Salasaca.

1.4.3 Objetivos específicos

- Analizar el proceso de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa "Mushuc Ñan" para medir su eficiencia.
- Analizar la rentabilidad financiera
- Proponer una alternativa de solución mediante la cual se definan procesos, políticas y procedimientos de recuperación de cartera vencida

eficiente para mejorar la rentabilidad de la cooperativa “Mushuc Ñan” de la parroquia Salasaca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Como antecedentes al proyecto de investigación se encontró trabajos similares con nuestro objeto de estudio:

En la investigación realizada por Mayra Rodríguez, (2015) "Recuperación de Cartera Vencida y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular "de la ciudad de Ambato", de la Universidad Técnica de. Las conclusiones a las que pudo llegar el autor fueron:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. no cuenta con una adecuada recuperación de cartera vencida que permita minimizar el porcentaje de morosidad y recuperar la rentabilidad financiera como lo afirma el 79% de ejecutivos de crédito en la pregunta uno de la encuesta realizada.

- La disminución de la rentabilidad viene determinada por diferentes factores entere ellos el más importante la deficiente recuperación de cartera vencida como lo indica el 85.71% de encuestados, además de los gatos judiciales por recuperación de cartera que afectan directamente según el 57.14% de ejecutivos de crédito.

Por otro lado en el trabajo de investigación realizado por Maritza Gordón, (2012) "Modelo de Recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Vivienda 9 de Diciembre en Santo Domingo delos Tsáchilas", de la Universidad Tecnológica Equinoccial. Las conclusiones a las que pudo legar el autor fueron:

- La Cooperativa de Vivienda" 9 de diciembre", cuenta con una gran aceptabilidad por parte de los socios, como lo indica en el estudio de mercado en la calificación que estos le dan a la labor administrativa de la

misma: sin embargo, también se nota que está no se está ejecutando con principios administrativos, sino más bien valiéndose de la experiencia.

- Se evidencia que en la cooperativa se presenta un grave problema en cuotas en mora o cartera vencida por parte de los socios, debido específicamente por la inasistencia a las Asambleas; es preciso conocer las razones de tal inasistencia ya que es posible que los canales de comunicación no sean lo suficientemente eficientes y muchos de los socios no tienen conocimiento de las fechas en que se realizan las Asambleas.

- Las dificultades económicas son el factor fundamental por lo que los socios se encuentran en mora, ya que su ingreso no les alcanza a cubrir las cuotas que deben cancelar.

Paulina Chiluiza, (2011) en su tema "La Recaudación de la Cartera Vencida como Herramienta para mejorar la Rentabilidad en la Empresa FREVI de la cuidad de Ambato", de la Universidad Técnica de Ambato. Las conclusiones a las que pudo llegar el autor fueron:

- No se ha determinado normas de control en cuanto al otorgamiento de créditos esto se refleja en la cartera vencida que tiene la empresa.

- No se ha implementado ni definido procesos, políticas ni procedimientos para el otorgamiento de créditos debido a la manera empírica con que trabajan provocando de esta manera una mala evaluación al cliente por el cual se incrementara la cartera vencida y la morosidad de los clientes.

- No se emite ni analiza reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos ocasionando que las cuentas no sean canceladas oportunamente y por ende se incrementa la cartera vencida.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El desarrollo del presente trabajo de investigación está dentro del paradigma critico-propositivo, puesto que se parte de una crítica al problema de estudio para dar solución al problema que existe entre las dos variables; para ellos primeramente debemos comprender lo que es un paradigma.

Concepto

Paradigma

Según Mendoza, Jackeline. (Internet; 2010, 10, s/d ; 20:33) menciona" Es lo que constituye la ciencia para el conocimiento de la realidad a lo cual se refiere, es decir es la concepción del objeto de estudio de una ciencia, de los problemas para estudiar, de la naturaleza de sus métodos y de la forma de explicar, interpretar o comprender los resultados de la investigación realizada". (pag.1)

En el presente trabajo de investigación se aplicará criterios de calidad con fines de credibilidad y confirmación que permitan aplicar técnicas e instrumentos de investigación que permitan interpretar la realidad existente de la cooperativa, con el objetivo de encontrar alternativas que ayuden a corregir el problema planteado.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente investigación está fundamentada en:
La ley de Economía Popular y Solidaria Ecuador:

TITULO QUINTO
DE LAS ORGANIZACIONES ECONÓMICAS DEL SECTOR COOPERATIVO
CAPITULO PRIMERO
GENERALIDADES

DEFINICIÓN DE COOPERATIVAS

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

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

CAPÍTULO SEGUNDO
DE LOS SOCIOS

ADMISIÓN ABIERTA

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

Las personas jurídicas de derecho privado, pueden ser admitidas como socias en las cooperativas, con excepción de las instituciones del sistema financiero, mercado de valores y sistema de seguros privados, mientras que, las personas jurídicas de derecho público, pueden ser socias sin limitación alguna.

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

NATURALEZA DE LA CONDICIÓN DE SOCIO

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

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

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

PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO

Art.- 39.- La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

a) Retiro Voluntario;

b) Exclusión;

c) Fallecimiento;

d) Pérdida de personalidad jurídica.

CAPÍTULO TERCERO
ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO INTERNOS

ÓRGANOS DE GOBIERNO, DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

Art.- 43.- Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia,

cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

CAPITULO CUARTO
RÉGIMEN ECONÓMICO

PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL

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

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

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

LAS COOPERATIVAS PODRÁN FIJAR CERTIFICADOS DE APORTACIÓN

Art.- 53.- Las aportaciones de los socios, estarán representadas por certificados de aportación que serán nominativos, transferibles solo entre socios, o a favor de la cooperativa, previa aceptación del Consejo de Administración.
En el estatuto de la cooperativa, se hará constar si los socios recibirán los títulos representativos de sus certificados de aportación o si, éstos constarán únicamente en la contabilidad y los estados de cuenta personales de los socios.

EMISIÓN DE OBLIGACIONES

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

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Superordiación de las Variables

2.4.2 Subordinación de la Variable Independiente

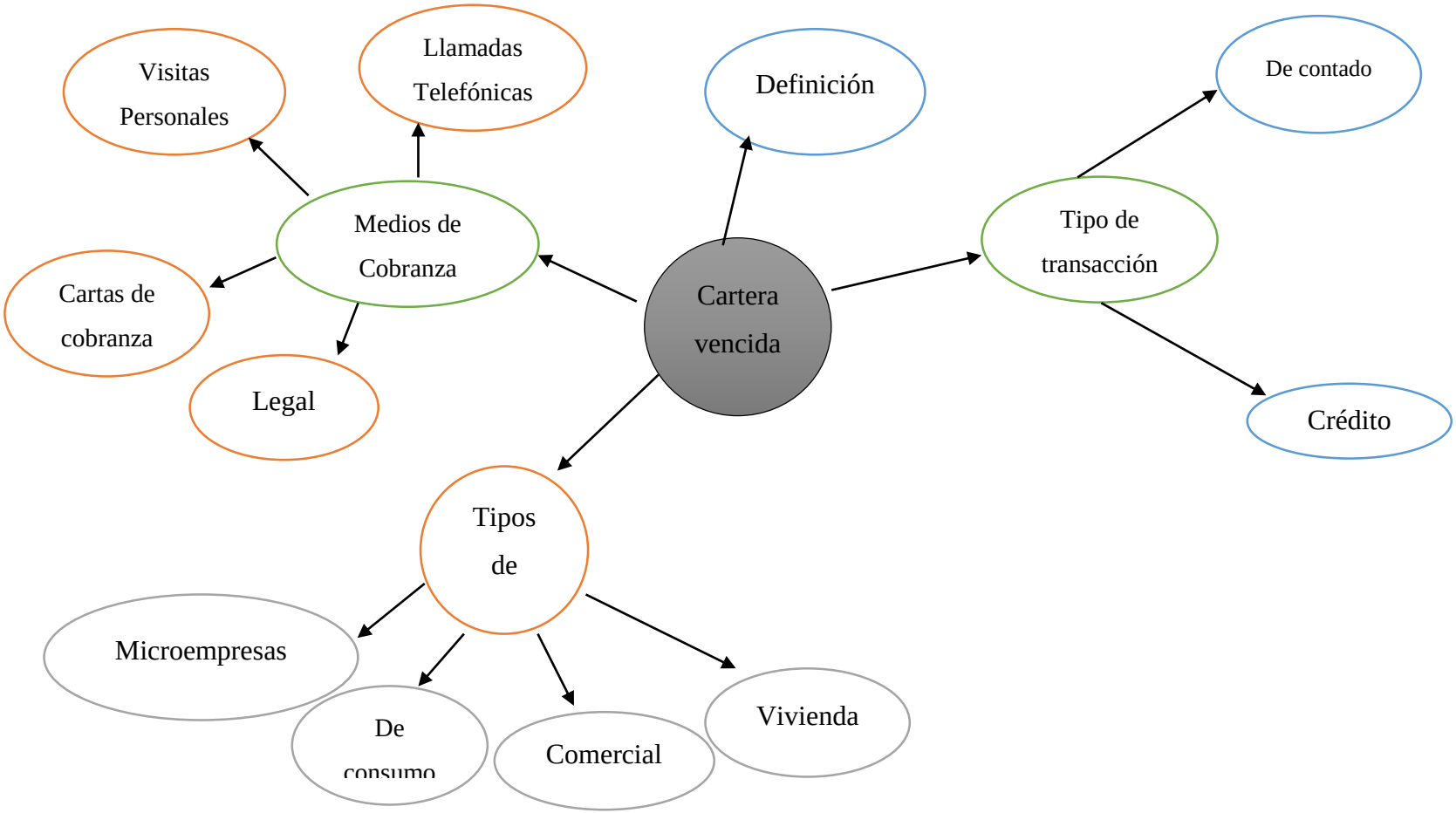


Gráfico 2.- Cartera Vencida

2.4.3. Subordinación de la Variable Dependiente

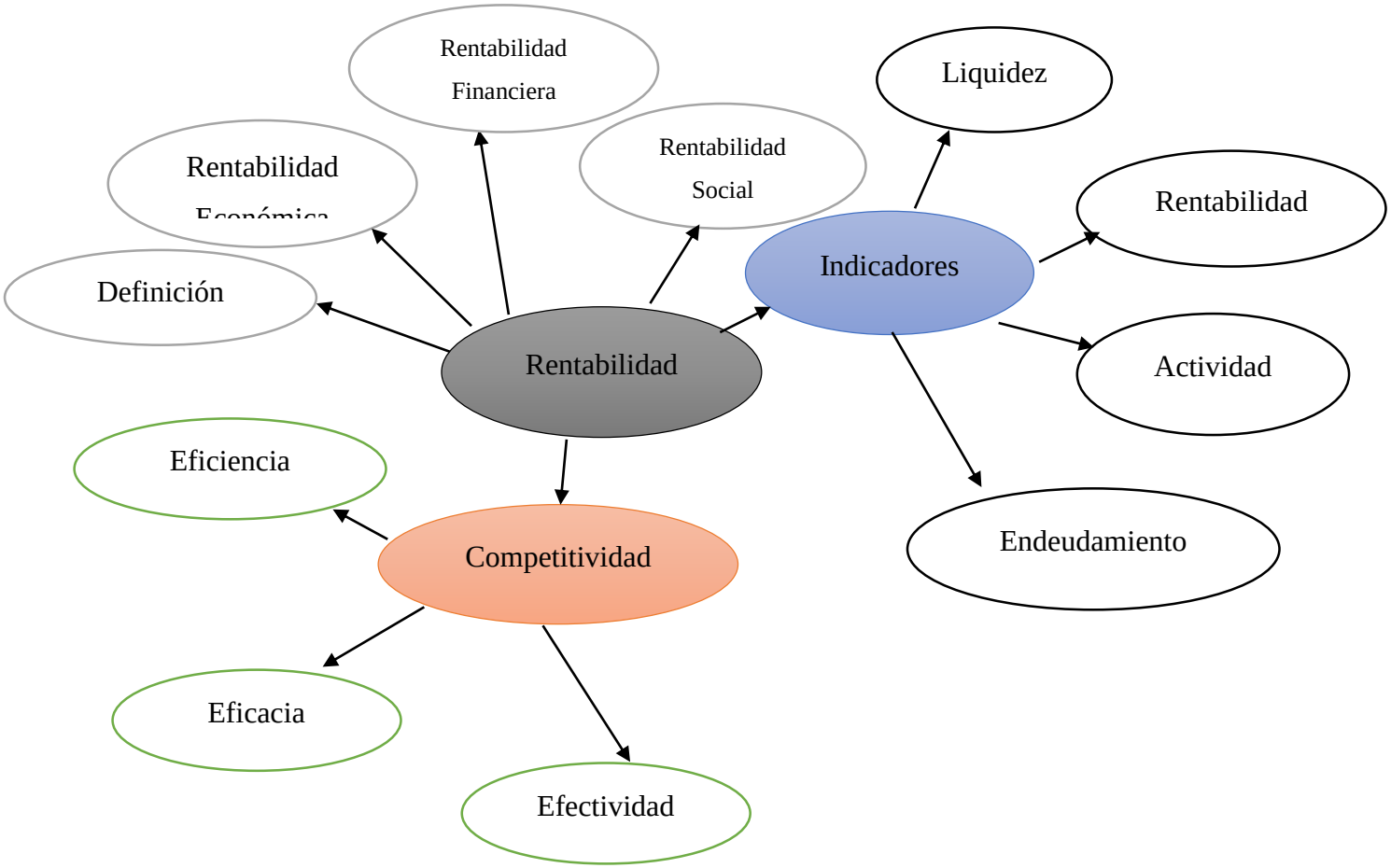


Gráfico 3.- Rentabilidad

Variable Independiente

Gestión de cobranza

Según Pérez (2006) "La parte de gestión es sin duda la más importante de las anteriores pues podemos tener diseñado un excelente sistema de cobranza con procesos de prevención adecuados, una estrategia acorde a las características del mercado y de nuestra empresa, manuales que definan claramente los perfiles y funciones de nuestro equipo, pero si al final no gestionamos, entonces lo anterior de nada sirve, por el contrario si podríamos gestionar sin lo anterior y de hecho la mayoría de las empresas carece de estrategia y prevención basándose únicamente en la gestión, y si bien los resultados que obtienen no son óptimos, al menos mantienen la cartera en acción".

"La administración de crédito y cobranzas corresponde al área financiera de la empresa, pero por lo que respecta a sus relacionados funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta y por ende con el área de mercadotecnia." (Pimentel,2013, p.460)

Estrategia de Cobranza

Según Rendón (2007) menciona que: "La estrategia es el arte de dirigir las operaciones para el logro de los objetivos de la organización, para que esta funcione de manera eficiente. Para esto, la organización debe definir claramente lo que quiere conseguir y la manera en cómo lograrlo y posteriormente un sistema de control que le ayude a seguir la directriz fijada".

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se le conoce popularmente como cobranza bancaria.

Cartera

La organización del departamento

En toda estructura organizacional hay alguna descentralización de autoridad, ya que ninguna empresa puede sobrevivir si no se delega alguna autoridad.

Departamento de cartera centralizada

"Es aquel donde las oficinas centrales realizan todas las operaciones. No existen otras oficinas o sucursales y si existen no pueden tomar decisiones si la previa autorización de la oficina principal o central."." (Elizondo, 2010.p.58)

Departamento de cartera descentralizado

"Es aquel donde las sucursales operan en forma independiente, razón por la cual la totalidad de sus funciones relativas a su actividad basadas en sus políticas y procedimientos de la dirección general de cartera y bajo el lógico control de esta." (Elizondo, 2010.p.58)

Ventajas de la descentralización

- Permite un mejor servicio al cliente, pues se facilita el trato directo y personal con este. Por esta razón, cuando el número de clientes crece bastante, se debe descentralizar.

- Permite mejorar la eficiencia, pues al tenerse un mejor conocimiento del cliente de sus cualidades y capacidad económica, en caso de dificultades en la recuperación de la cartera, se puede actuar en forma rápida y oportuna.
- Se puede ejercer un mayor control de la cartera y de la cobranza a nivel local, debido a la atención que se pueda al deudor.

Desventajas de la descentralización

- Aumento de costos de operación, pues exige personal y equipo adicional
- Tendencias a establecer diferentes medios de control
- Tendencia al exceso de especialización
- Incertidumbre de cuanta autoridad debe delegarse. (Moreta,2014, p.26)

Principales actividades del departamento de cartera

Deben estar supervisadas y coordinadas por el director del departamento y desarrolladas por la organización del mismo.

- **Revisión de pagos y descuentos:** es importante esta actividad para tener al dia los estados de cuenta y para vigilar la morosidad de estas

- **Programas de cobros:** Todos los funcionarios están en la obligación de que los programas se cumplan a cabalidad.

- **Problemas especiales de pago:** Las actitudes especiales que se deben adoptar ante los problemas especiales de pago son tomados por el jefe de cartera, teniendo en cuenta los puntos de vista de sus inmediatos y colaboradores.

- **Control de plazos especiales:** Los plazos especiales para el pago deben concederse raramente. Cuando son concedidos, debe avisarse oportunamente a todas las personas que tengan que ver con el caso.
- **Manejo de órdenes dudosas:** Los pedidos que para cobranza presentan especial dificultad por reclamos. Deben ser investigados para que el jefe determiné que hacer

- **Servicios al cliente:** Frecuentemente se reciben consulta de los clientes; los cuales deben ser manejados por el departamento de cartera, para tener un mejor conocimiento del deudor.

- **Fijación de reservas para cuentas malas:** Al final de cada ejercicio, el jefe de cartera debe hacer esta reserva con la ayuda del personal auxiliar.

Políticas de Crédito

Según Ortiz, Anaya (2008) menciona que:

> Las políticas de crédito de una empresa se refieren a las normas básicas generales y fundamentales de crédito que tiene como propósito primordial mantener un equilibrio adecuado entre el riesgo que se asume concediendo crédito y la rentabilidad obtenida sobre la inversión comprometida en dicho rubro (p.563).

Las políticas de crédito deben tener las siguientes características:

- **Ser uniformes:** deben seguir los mismos lineamientos para los diferentes tipos créditos
- **Ser flexibles:** para que puedan acomodarse a las circunstancias cambiantes a la economía y de los sectores.
- **Ser adaptables:** para que puedan amoldarse a diferentes regiones y países. (Ortiz,2008, p.563)

Cartera Vencida

Según La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015. pág.3) "Esla parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimento de sus obligaciones de pago."

"La cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento" (Rodríguez, 2015, p.29).

Los pasos que se deben seguir para realizar una cobranza son los siguientes:

Reconocimiento:

Primero para poder realizar la gestión de cobro el cliente debe reconocer que tiene una deuda con la empresa.

Aceptación:

Una vez que se ha realizado el reconocimiento, el próximo paso es la aceptación, el cual consiste en lograr que el cliente acepte la deuda que tiene con la empresa.

Importe

La empresa debe tener un registro contable correcto y bien documentado con el fin de no crear malos entendidos con el cliente y darle la oportunidad de dar por terminado la deuda.

Tiempo:

La empresa debe precisar una fecha de pago, de esta manera el cliente no tendrá la oportunidad de darle largas al asunto.

Ejecución y Seguimiento:

Se debe establecer con el cliente una propuesta de pago, se debe ser flexible ya que si no el cliente podría rehusarse a pagar la deuda.

Medios de Cobranza

La empresa puede aplicar varios métodos con el fin de llegar a cobrar la deuda que el cliente tiene con la misma.

A continuación, detallamos algunos tipos de medios de cobranza:

- Personal
- Telefónica
- Mail
- Carta de Cobranza
- Transferencia Depósitos
- Pagares
- Cheques

Tipos de Transacción

Pago al Contado

Es cuando el cliente paga directamente el valor de la factura en el momento cuando recibe el producto o servicio.

Pago a Crédito

Es cuando el proveedor otorga plazos para el cobro de las facturas.
Existen varias formas de aplazamiento.

Aplazamiento parcial: Es cuando el proveedor solo cobra una parte de la factura y el resto se lo cobra a plazos.

Aplazamiento en un solo pago: El valor de la factura se paga en un solo plazo.

Aplazamiento fraccionado: El pago del valor de la factura se realiza en plazos que son acordados por el proveedor y el cliente

TIPOS DE CRÉDITO

Crédito de Consumo

Según la página de Crédito Real "El crédito de consumo surgió con el fin de cubrir la satisfacción de una necesidad de consumo de las personas que no tienen una capacidad económica presente para cubrir sus costos en efectivo." (s/p)

El crédito de consumo está destinado a satisfacer las necesidades de compra de un bien o un servicio a personas que tengan relación de dependencia.

Microcrédito

Según Ban Ecuador "el microcrédito es el utilizado para montar empresas propias o iniciar alguna actividad económica".
El microcrédito es el crédito que permite satisfacer las necesidades de producción, comerciales que están dirigida a personas naturales o jurídicas para que puedan satisfacer sus necesidades.

Crédito de Vivienda

Son aquellos créditos otorgados para la adquisición, construcción o remodelación de una vivienda que se otorga a las personas siempre cuando tengan garantía hipotecaria.

CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

ADMINISTRACION FINANCIERA

Según Antezana Jonathan (2009, 01,29; 2016, 12,20; 17:49)" la Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones claves son: La inversión, el financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización"

ANÁLISIS FINANCIERO

Según Amat, O (2008) menciona que:

> Análisis financiero de balances o análisis contables es un conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas. Decisiones que corrijan los puntos débiles que pueden amenazar su futuro al mismo tiempo que se aprovechan los puntos fuertes para que la empresa alcance los objetivos mostrados en una serie de estados financieros correspondientes a varios periodos sucesivos (p.141).

Para Baena, Diego (2010):

> Es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actividades de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico del estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión (p.12)

Según Zapata, Pedro (2011) menciona que:

> El análisis financiero es un conjunto ordenado de acciones, que se hace mediante la lectura crítica, el análisis objetivo y la interrelación coherente de los datos que constan en los estados financieros y otros elementos complementarios como los presupuestos, que permiten obtener indicadores que debidamente interpretados ayudarían a describir la situación económica y financiera presente y futura de la empresa, con lo que facilitara la toma de decisiones para corregir las falencias actuales y prevenir acontecimientos que pudiera afectar los interese o estabilidad

> de la empresa. También es un patrón de comparación a nivel sectorial y de tendencias. (pág.414)

El análisis financiero es un proceso de revisión, análisis y comparación de los datos proporcionados por los estados financieros de la institución para conocer la situación actual y futura con el objetivo de resolver el problema corrigiendo las falencias para mejorar la rentabilidad de la empresa.

INDICADORES FINANCIEROS

Delgado, Verónica (2011, p.29) "Los indicadores financieros agrupan una serie de formulaciones y relaciones que permiten estandarizar e interpretar adecuadamente el comportamiento operativo de una empresa, de acuerdo a diferentes circunstancias"

INDICADOR DE LIQUIDEZ

Baena, Diego (2010) dice:

> A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la empresa para responder por las obligaciones contraídas a corto plazo, esto quiere decir, que se puede establecer la facilidad o dificultad de la empresa, la compañía u organización, para cubrir sus pasivos a corto plazo, con la conversión en efectivo de sus activos, de igual forma de sus corrientes a corto plazo (p.125).

INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO

Según Baena, Diego (2010):

> El endeudamiento de una empresa corresponde al porcentaje de fondos totales que han sido proporcionados, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Se debe tener claro que el endeudamiento es un problema de flujo de tesorería, y que el riesgo de endeudarse consiste en la habilidad que tenga o no la administración para generar los fondos necesarios y suficientes para el pago de sus obligaciones, a medida que van creciendo (p.163).

Para Baena, Diego; Hoyos, Hernán; Varios autores. (2008, p.183) "Miden el grado de participación de los acreedores dentro del patrimonio de la empresa"
En palabras Besley, Scott; Brigham, Eugene (2009, p.57) menciona que este indicador "Mide el porcentaje de los activos d3 la empresa financiados por los acreedores (préstamos)"

INDICADOR DE RENTABILIDAD

Para Baena, Diego; Hoyos, Hernán; Varios autores. (2008, p.185)" Miden la efectividad en la administración de la empresa, para controlar los costes y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades"

Según Baena, Diego (2010) menciona que:

> Son instrumentos que permiten al inversionista la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa. Miden la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo, es decir, la productividad de los fondos comprometidos en un negocio (p.181).

Según Besley, Scott; Brigham, Eugene (2009, p.59) "Muestran los efectos de la combinación de la administración de la liquidez, activos y deuda sobre los resultados operativos"

INDICADOR DE ACTIVIDAD

Para Baena, Diego (2010, p.137) "También llamado de rotación o eficiencia, miden la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos para el desarrollo de las actividades de constitución, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos".

Para Baena, Diego; Hoyos, Hernán; Varios autores. (2008, p.184)" miden la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos".

RENTABILIDAD

Según Baena, Diego (2010):

> Es el rendimiento valorado en unidades monetarias ($) que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos. Es decir, es la utilidad de un determinado período, expresado como un porcentaje de las ventas o de los ingresos de operación de los activos o de su capital (p.181).

Para Oropeza, Humberto (2012, pág.29)" Se refiere a lo que produce la empresa: renta, beneficio o utilidad. Es la capacidad que posee el negocio para generar utilidades o la utilidad que está obteniendo los accionistas y propietarios por cada peso que tienen invertido en la empresa."

La utilidad es la capacidad de generar utilidades mediante la eficiencia y eficacia de sus operaciones de inversión de su patrimonio invertido en la institución.

TIPOS DE RENTABILIDAD

Rentabilidad Económica

Para Escribano, María y Jiménez, Alicia (2014) mencionan que:

> La rentabilidad económica se define como la ratio que mide el beneficio generado por los activos sin tener en cuenta el coste de financiación de estos, es decir, permite saber si el crecimiento de una compañía está acompañado de una mejora o deterioro del resultado. (pág.433)

$$Rentabilidad\ Económica = \frac{Beneficio\ antes\ de\ impuestos\ e\ intereses}{Activo\ total}$$

La rentabilidad económica refleja la utilidad obtenida de las inversiones del activo por lo que se puede decir que el resultado n es confiable porque puede existir mayor financiamiento del activo invertido por parte de terceras personas.

Rentabilidad Financiera.

Para Escribano, María y Jiménez, Alicia (2014, pág.437) mencionan que "La rentabilidad financiera se define como la ratio entre el resultado conocido o previsto, después de intereses, y los fondos propios de la empresa, midiendo así el rendimiento de los fondos propios."

$$Rentabilidad\ financiera = \frac{Beneficio\ neto}{Fondos\ propios}$$

La rentabilidad financiera mide la productividad del patrimonio de la empresa con relación a la utilidad después de impuestos.

Rentabilidad Social

Según Eco—Finanzas (s/a; s/p; s/f; 16:39) "Es el beneficio que obtiene la sociedad de un proyecto de inversión o de una empresa determinada, destinando los recursos a los mejores usos productivos posibles."

Eficiencia

Según (Torres, 2012)" mide el comportamiento interno de la empresa en términos de los recursos consumidos y procesos utilizados para el logro de objetivos preestablecidos" mientras que (Gonzales, 2007)"la suma del resultado de la inversión y la gestión gerencial que permite que la empresa esté funcionando a altos niveles de rendimiento, a costos adecuados, atendiendo los atributos de satisfacción de los empleados, accionistas y clientes a la vez".

Para la investigadora la eficiencia es la capacidad de reducir al mínimo utilizados para el logro de los objetivos de la empresa.

Eficacia

Según (Torrens, 2012)" pretende medir el grado de cumplimiento de los objetivos" Por otro lado el autor (Sánchez Martorelli, 2013)" tiene que ver con la calidad de los supuestos o premisas que sustentan la formulación de los objetivos la capacidad de la organización para definirlos, en razón de su interpretación del entorno"

Para la investigadora la eficacia es el cumplimiento a cabalidad de las actividades y responsabilidades en el menor tiempo posible logrando así los objetivos propuestos.

Competitividad

Editorial, Vértice (20047) afirma que:

> Competitividad es un término relativo, ya que siempre está en función del entorno del negocio de una empresa; es una comparación exigente con las empresas rivales, habitualmente referida a la posición y futuro de la empresa en el mercado; esto es, la capacidad de los productos o servicios para competir con ventaja en el mercado, a unos precios que permitan la retribución adecuada de todos los factores de producción que han intervenido en su elaboración. La competitividad se podría interpretar como la respuesta del entorno a la gestión llevada a cabo por la empresa (p.4).

Según (Martínez, 2007) "es la capacidad para mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado" Manifiesta (Pérez Fernández de Velasco, 1994) "Capacidad de la empresa para suministrar los productos o prestar servicios con la calidad deseada y exigida por sus clientes al costo más bajo posible".

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación

El presente proyecto tiene un enfoque culi-cuantitativo por las siguientes consideraciones:

3.1.1. Enfoque Cualitativo

Según Muñoz, Carlos (2011) el cual menciona que:

> Es de carácter objetivo, pues se dedica a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población de estudio. Sus resultados exponen solo clasificación de datos y descripciones de la realidad porque las cosas suceden o no de una forma determinada (p.127).

Esta investigación es cualitativa ya que se tuvo la perspectiva desde dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC ÑAN Ltda." y sus falencias que perjudican en el problema. Además, se estudia características cualitativas significativas de la investigación que influyan en el presente trabajo investigativo.

3.1.2. Enfoque Cuantitativo

Hernández, Roberto (2010, p.4)" Usa la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías".

Para la investigadora el enfoque cuantitativo es necesario para analizar la información numérica recolectada, sean estos los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito" MUSHUC ÑAN Ltda."; sabiendo que se toma claramente el enfoque de la realidad de la empresa cuyo propósito es buscar explicación al hecho.

3.2. MODALIDADES DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto de investigación tiene las siguientes modalidades:

3.2.1. Investigación de Campo

Según Izquierdo, Enrique(s/año) menciona:

> La investigación de campo es aquella que se realiza en el lugar de los hechos, en contacto directo con los actores del acontecimiento y es cuando el objeto de estudio se convierte en fuente de información para el investigador, este tipo de investigación es en vivo y utiliza a la observación directa, la entrevista, la encuesta y el cuestionario como técnicas de recolección de datos (p.96).

La presente investigación será de campo debido a que se trabajara en contacto directo con el problema, puesto que se desarrollara en el lugar de los hechos, es decir en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "MUSHUC ÑAN Ltda." de la Parroquia Salasaca, con las personas inmersas en las actividades operativas de la empresa, los mismo que están en la capacidad de proporcionar información requerida y por ende cumplir con los objetivos planteados de manera eficiente y oportuna.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

Según Bunge, M. (2005) menciona:

> La investigación Bibliográfica tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diferentes autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias) (p.56).

La presente investigación tuvo como punto de partida la documentación bibliográfica que se empleó para analizar, conocer, comparar y evaluar la problemática, dando asi la validez al marco teórico, teniendo como fuentes principales libros, artículos, revistas y temas que se encuentren en estrecha relación con el tema de investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Existen diferentes formas y métodos para realizar el presente proyecto de investigación, como son:

3.3.1. Investigación Exploratoria

Según (Izquierdo, Enrique s/año, p.96) indica que la investigación Exploratoria "es aquella que nos permite explorar, reconocer y sondear, es una acción preliminar mediante la cual se obtiene una idea general del objeto que va a ser investigado este tipo de trabajo permite formular hipótesis."

La investigación realizada se inicia por el nivel exploratorio la cual permite conocer e identificar las causas de posibles soluciones, para el problema planteado que beneficie a la cooperativa.

3.3.2. Investigación Descriptiva

Según (Hernández, 2012, p.6) menciona que: "la Investigación Descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad."

La investigación se guiará por el nivel descriptivo, pues trabaja sobre realidades de hecho y su característica mediante la interpretación correcta, para la cual se utilizara como técnica la encuesta semiestructurada personal, a través de un instrumento como es el cuestionario de preguntas de carácter nominal que serán entregadas de

forma personal; para luego registrarles en una hoja de cálculo , permitiendo medir los resultados de forma precisa para mejorar la capacidad de Operación de la cooperativa.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población de estudio en la presente investigación estará comprendida por el personal del departamento de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda." y a los socios, porque son los que están directamente relacionados con el proceso de recuperación de cartera; para lo cual se aplicara el muestreo no probabilístico debido al carácter cualitativo de la investigación.

3.4.1. Población

La población está constituida de la siguiente manera:

Tabla 2.- Población

Unidad	Cargo	Número de funcionarios
Clientes internos	Gerente y Personal Departamento de crédito	12
Clientes externos	Socios	4000

Fuente: COAC" Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

3.4.2. Muestra

En la presente investigación la muestra está constituida por todos los elementos de la población.

Tamaño de la Muestra Cliente externos

Fórmula

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$

En donde:

p: $Proporcion\ de\ ocurrencia(0.5)$

q: $Proporcion\ de\ no\ ocurrencia(0.5)$

n: $Tamaño\ de\ la\ muestra$

N: $Tamaño\ de\ la\ población$

Z: $Valor\ critico(1.96\ a\ 95\%\ de\ confianza)$

d: $nivel\ de\ error(0.05)$

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{4000(1.96)^2 0.5 * 0.5}{0.05^2(4000-1) + 1.96^2 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3{,}841.6}{10.9579} = 350$$

$$\boldsymbol{n = 350\ tamaño\ de\ la\ muestra\ de\ clientes\ externos}$$

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1. Operacionalización Variable Independiente: Cartera Vencida

Tabla 3.- Cartera Vencida

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS
La recuperación de la cartera vencida consiste en recuperar los créditos otorgados por la empresa a sus clientes, para lo cual se realizan procedimientos y medidas de cobranza a fin de establecer convenios de pago.	Procedimientos de recuperación	% Personal de cobranzas que conoce los procedimientos aplicados al crédito.	¿Considera usted que la gestión de cobros es la apropiada para la recuperación de la cartera? ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo para la cooperativa?	Encuesta aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda.". Agencia Salasaca Anexo N°2

	Medios de cobranza	Llamadas telefónicas Personal Carta de cobranza Legal	¿Atiende usted las llamadas que realiza el personal de cobranza de la cooperativa? ¿A través de que medio le gustaría ser informado en caso de tener una cuenta en mora?	Encuesta – Cuestionario aplicado a los clientes de la cooperativa. Anexo N°3

Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Rentabilidad

Tabla 4.- Rentabilidad

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS/INSTRUMENTOS
La Rentabilidad está relacionada con los beneficios que se obtienen en un periodo de tiempo determinado y el capital invertido en la actividad económica que ha dado lugar a tal beneficio.	Rendimientos	Indicadores de rentabilidad	¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor la utilidad obtenida por la empresa?	Encuesta – Cuestionario al personal Administrativo de la cooperativa "Mushuc Ñan, Ltda." Agencia Sala saca Anexo N°2
	Capital	Capital propio	¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?	
		Utilidades	¿Cree usted que existe un aumento de utilidades cada año?	

Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En esta investigación se realizarán encuestas con preguntas estructuradas de carácter nominal politónicas; las cuales serán aplicadas al personal administrativo y socios de la cooperativa.

Tabla 5.- Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para solucionar el problema a investigar
¿A qué personas u objetos?	Departamento de crédito
¿Sobre qué aspectos?	Recuperación de cartera vencida Rentabilidad
¿Quién?	Investigador
¿Cuándo?	Periodo 2015
¿Dónde?	En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda."
¿Cuántas veces?	Se realiza una vez a cada uno de los entrevistados
¿Con qué técnicas?	Encuesta
¿Con qué instrumentos?	Cuestionario
¿En qué situación?	En la hora más adecuada para obtener datos reales y concretos.

Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para la aplicación de este plan y su procedimiento de la información procederemos de la siguiente manera:

- Codificación de la Información, consiste en asignar un número a cada una de las preguntas del cuestionario, se trata de cada respuesta del cuestionario de los cuadros de observación, para que de esta manera se facilite el proceso de tabulación.

- Tabulación de datos en donde se aplicará las herramientas estadísticas, se ingresará los datos al computador, lo que nos permitirá verificar respuesta e interpretar mejor los resultados de la investigación.

- Toda la información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como: SPSS, Word y Excel.

- Graficar en donde se elaborar de forma demostrativa los cuadros obtenidos.

- Analizar gráficos estadísticos se realizará por medio de porcentajes que nos permitirá interpretar los resultados

- Interpretación de resultados consideración de respuestas de mayor significación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE DATOS

Se aplicó el cuestionario de encuesta al Departamento de Crédito y a los Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan Ltda.", mediante dicho instrumento de investigación se procedió a realizar el levantamiento de datos sobre el proceso de recuperación cartera vencida. El cuestionario consta de 20 preguntas claramente definidas que sirvió para recolección de información.

Para el análisis de los datos se elaboró cuadros estadísticos, detallando la frecuencia y el porcentaje que corresponda a cada respuesta que dio el personal en las preguntas como se detalla a continuación.

4.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

La interpretación de resultados es la comprensión de los datos recopilados, y en base a los gráficos se estableció porcentualmente el grado de significancia de las preguntas en los empleados.

PREGUNTA 1.

¿Conoce usted si se aplica un manual de políticas y procedimientos de control en el área de cobranzas para la recuperación de cartera vencida?

Tabla 6.- Políticas y Procedimientos

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	5	5	42%
NO	7	12	58%
TOTAL	12		100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

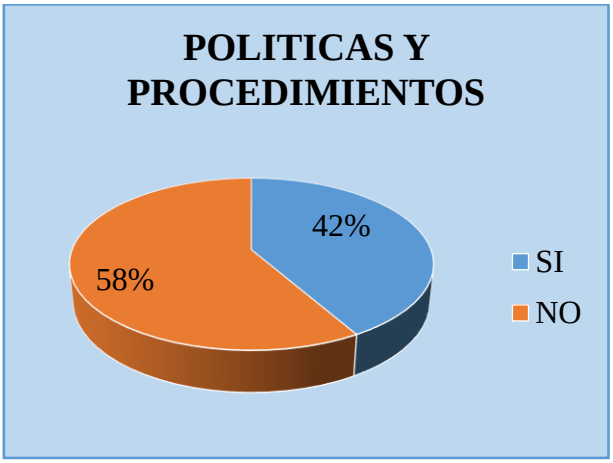


Gráfico 4.- Políticas y Procedimientos

Análisis de Datos:

Luego de tabuladas las encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados; el 58% del personal encuestado respondió que dentro de la Cooperativa no existe un manual de políticas y procedimientos de control que facilita el proceso de la recuperación de cartera vencida mientras que el 42% de los encuestados respondió que dentro de la Cooperativa si existe un manual de políticas y procedimientos de control que facilitan la recuperación de la cartera.

Interpretación de Resultados:

La aplicación de un manual de políticas y procedimientos de control en el área de cobranza ayudara a los directivos y al personal del Departamento de créditos a implementar cambios útiles para la recuperación de cartera vencida y mejorar la rentabilidad de la Cooperativa.

PREGUNTA 2.

¿Considera que la gestión de cobros se realiza adecuadamente?

Tabla 7.- Gestión de Cobros

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	4	4	33%
NO	8	12	67%
TOTAL	12		100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

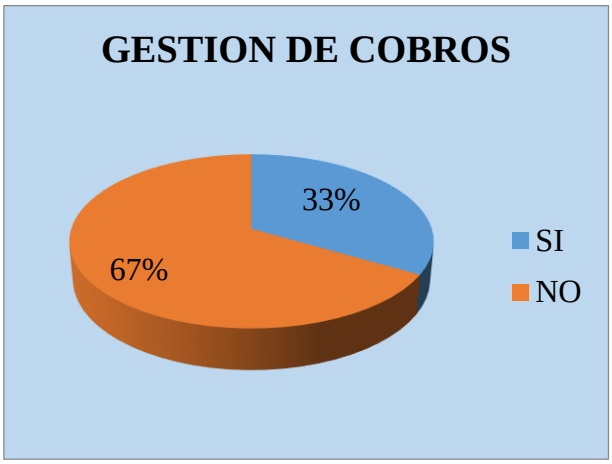


Gráfico 5.- Gestión de Cobros

Análisis de Datos:

Respecto a la gestión de cobros el 67% de los encuestados del departamento de créditos opinan que este proceso no es el adecuado para la recuperación de cartera vencida, mientras que el 33% respondió que el proceso es el adecuado en cuanto a la cobranza.

Interpretación de Resultados:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan" no tiene una adecuada gestión de cobros puesto que es un proceso primordial esto se debe a la falencia de políticas y procedimientos organizacionales lo cual dificulta que se realice de manera oportuna y efectiva la cobranza de cartera vencida por parte del personal a cargo.

PREGUNTA 3.

¿Considera usted que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

Tabla 8.- Implementación de Políticas y Procedimientos

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	**10**	**10**	**83%**
NO	**2**	**12**	**17%**
TOTAL	**12**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

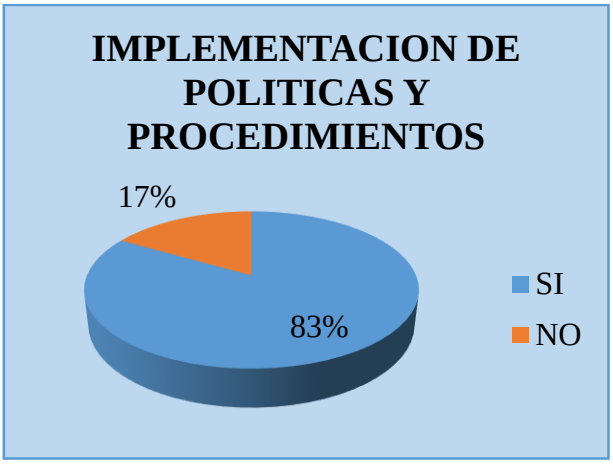


Gráfico 6.- Implementación de Políticas y Procedimientos

Análisis de Datos:

El 83% de los encuestados respondió que es necesario que dentro de la Cooperativa se implemente un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza para que se facilite la recuperación de cartera y para un mejor control de cuentas al momento de otorgar un crédito por otro lado el 17% de los encuestados menciona que debería mantener las mismas políticas.

Interpretación de Resultados:

Con los resultados obtenidos se puede decir que la mayoría del personal que trabaja en la cooperativa manifiesta que es fundamental la implementación de un nuevo manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza, para de esta manera minimizar el riesgo crediticio y mejorar la rentabilidad de la empresa, a través de un eficiente control en el otorgamiento y seguimiento de créditos.

PREGUNTA 4.

¿Se ha realizado la correcta inspección domiciliaria a los solicitantes de crédito.

Tabla 9.- Control Domiciliario

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	3	3	25%
NO	9	12	75%
TOTAL	12		100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

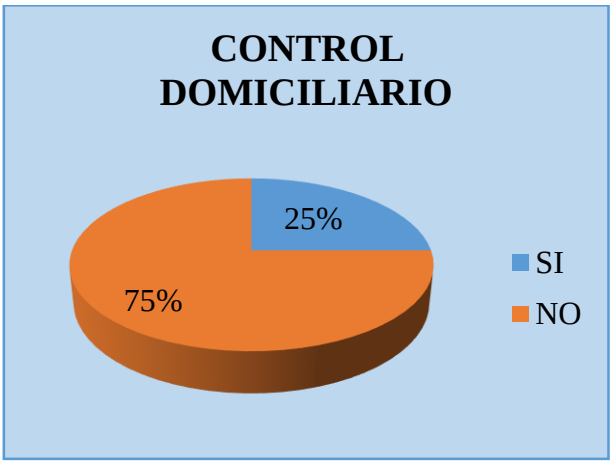


Gráfico 7.- Control Domiciliario

Análisis de Datos:

Respecto a la correcta inspección domiciliaria el 25% del personal encuestado manifiesta que si se ha realizado el debido control domiciliario; mientras que el 75% del personal menciona que no se da una correcta inspección domiciliara para el otorgamiento del crédito.

Interpretación de Resultados:

Resulta importante y según los resultados obtenidos es notorio que no se da el bebido seguimiento domiciliario al cliente previo a la concesión de crédito, lo cual a llevado a la institución una inadecuada recuperación de cartera vencida.

PREGUNTA 5.

¿Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus crédito?

Tabla 10.- Tiempo de Retraso en el Pago

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
UN MES	2	2	17%
2 MESES	7	9	58%
3 MESES O MAS	3	3	25%
TOTAL	12		100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)



Gráfico 8.- Tiempo de Retraso en el Pago

Análisis de Datos:

En cuanto al tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus cuotas según el personal encuestado menciona que el 17% corresponde a los clientes que se demoran un mes; el 58% corresponde a los clientes que se retrasan durante 2 meses y el 25% corresponde a los socios que tardan el pago durante tres meses.

Interpretación de Resultados:

El retraso en el pago de las cuotas por parte de los clientes de la COAC" Mushuc Ñan" es una muestra de que los plazos son cada vez más largos para la recuperación del crédito otorgado existiendo una falencia durante el análisis crediticio en donde no se detecta la capacidad de pago real previo al otorgamiento del crédito.

PREGUNTA 6.

¿Con cuál de las siguientes alternativas estaría usted de acuerdo a utilizar para la recuperación de cartera vencida?

Tabla 11.- Alternativas de Recuperación de Cartera

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
LLAMADAS TELEFONICAS	**8**	**8**	**67%**
VISITAS PERSONALES	**1**	**9**	**8%**
CARTAS DE COBRANZA	**3**	**12**	**25%**
TOTAL	12		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

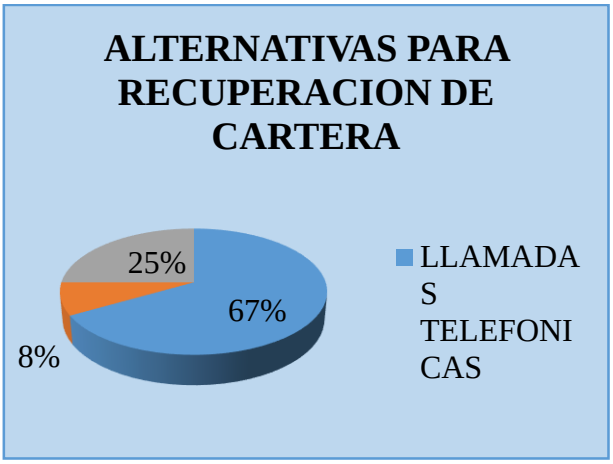


Gráfico 9.- Alternativas para Recuperación de Cartera

Análisis de Datos:

El 67% del personal de la COAC" Mushuc Ñan" menciona que la recuperación de la cartera vencida lo realizan con llamadas telefónicas, mientras que el 25% lo realizan a través de cartas de cobranzas y un 8% por medio de visitas personales.

Interpretación de Resultados:

La COAC "Mushuc Ñan" entre los diferentes canales de comunicación que utiliza para la recuperación de cartera vencida son las llamadas telefónicas las mismas que ayudan a la recuperación de la morosidad; pero sin embargo no minimizan el alto índice de cuentas por cobrar.

PREGUNTA 7.

¿Cree usted que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?

Tabla 12.- Procesos de Cobranza y Rentabilidad

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	**11**	**11**	**92%**
NO	**1**	**12**	**8%**
TOTAL	**12**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

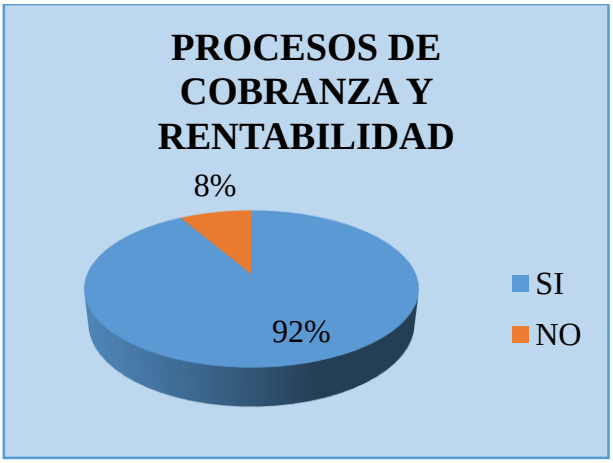


Gráfico 10.- Procesos de Cobranza y Rentabilidad

Análisis de Datos:

El 92% de los encuestados respondió que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida si afecta la rentabilidad de la COAC y un 8% respondió que dichos procesos no afectan la rentabilidad de la cooperativa.

Interpretación de Resultados:

De los resultados obtenidos se puede notar claramente que para la mayoría del personal de la cooperativa la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida si afectan la rentabilidad de la cooperativa puesto que se ocasiona gastos adicionales a la institución.

PREGUNTA 8.

¿Considera usted que existe un alto índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar?

Tabla 13.- Alta Morosidad en Cuentas por Cobrar

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	8	8	67%
NO	4	12	33%
TOTAL	12		100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

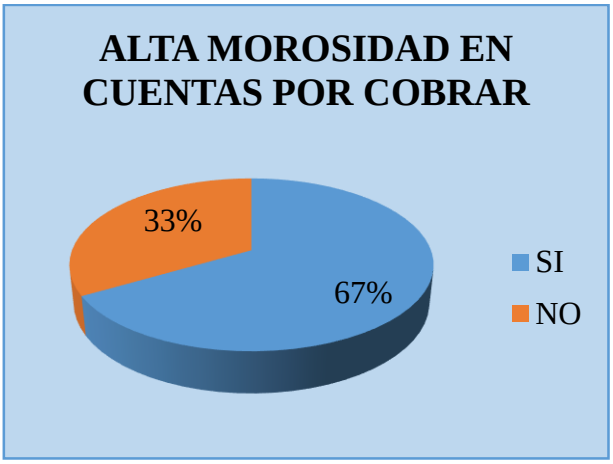


Gráfico 11.- Alta morosidad en cuentas por cobrar

Análisis de Datos:

El 67% de los encuestados manifiesta que si existe un alto índice de morosidad en cuanto a los créditos otorgados lo cual influye en la rentabilidad; mientras que el 33% menciona que no existe un alta índice de morosidad.

Interpretación de Resultados:

De acuerdo a los resultados se puede mencionar que el problema existente se debe a que la COAC no cuenta con políticas y procedimientos de créditos y cobranzas bien definidos que faciliten un control permanente y seguimiento a cada uno de los créditos otorgados para minimizar la morosidad.

PREGUNTA 9.

¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor la utilidad obtenida por la empresa?

Tabla 14.- Aplicación de Índices de Rentabilidad

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	7	7	58%
NO	5	12	42%
TOTAL	12		100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

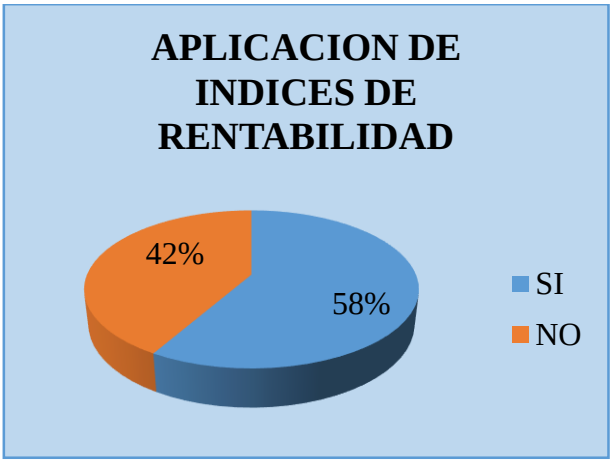


Gráfico 12.- Aplicación de Índices de Rentabilidad

Análisis de Datos

En cuanto a la aplicación de índices de rentabilidad el 58% del personal encuestado afirma que esta información es real para verificar la utilidad obtenida, en cuanto el 42% mencionan que esta información no se ajusta a la verdad.

Interpretación de Resultados:

La importancia de aplicar los índices de Rentabilidad ayudará a cubrir los gastos operativos y financieros e identificar la utilidad obtenida de los créditos otorgados por la COAC; sin embargo, cabe mencionar que al existir cartera vencida la rentabilidad será baja y las utilidades disminuirán para la institución.

PREGUNTA 10.

¿Se ha obtenido rentabilidad según el total de activos invertidos para la cooperativa

Tabla 15.- Rentabilidad según el total de Activos Invertidos

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	**6**	**6**	**50%**
NO	**6**	**12**	**50%**
TOTAL	**12**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

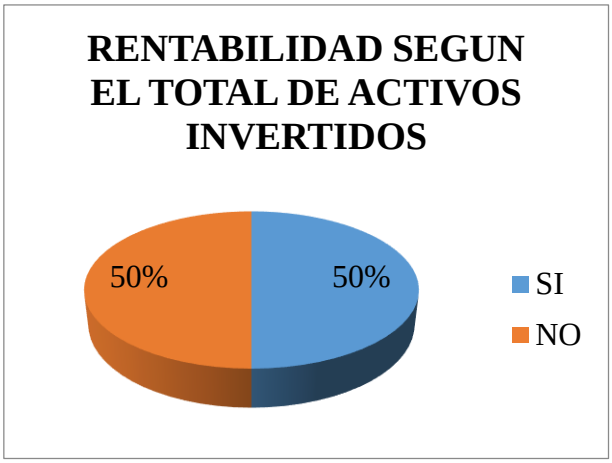


Gráfico 13.- Rentabilidad según el Total de Activos Invertidos

Análisis de Datos:

El 50% de los encuestados manifiestan que en la COAC "Mushuc Ñan" no se ha obtenido la rentabilidad requerida en cuanto al total de activos invertidos, mientras que 50% afirma que si ha obtenido la rentabilidad a lo invertido.

Interpretación de Resultados

Como se puede notar es necesario analizar los activos de la de la institución y el valor de cada uno de ellos para poder identificar el valor de la utilidad obtenida en cuanto al total de activo que se invirtió para ver si permanecen iguales o han disminuido por la afectación de la cartera vencida.

SOCIOS DE LA COOPERATIVA

PREGUNTA N°1

¿Al solicitar un crédito, la agilidad y el servicio es rápido?

Tabla 16.- Agilidad y Calidad en el Servicio

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	220	220	63%
NO	130	350	37%
TOTAL	350		100%

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

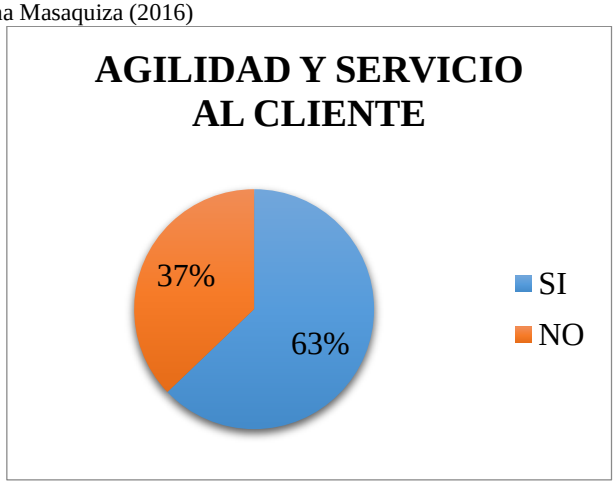


Gráfico 14.- Agilidad y Servicio al Cliente

Análisis de Datos:

El 63% de los encuestados manifiestan que en la COAC "Mushuc Ñan" al momento se solicitar un crédito la agilidad y el servicio es rápido, mientras que 37% afirma que es pésima la atención y que se tarda muchos días.

Interpretación de Resultados:

Como se puede notar es necesario analizar cuáles son las falencias que afectan a la COAC" Mushuc Ñan" al momento de otorgar el crédito en el cual se brinde un servicio con agilidad y calidad al cliente satisfaciendo sus necesidades.

PREGUNTA N°2

El trato que recibe del personal que trabaja en la cooperativa es

Tabla 17.- Trato del Personal al Cliente

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
MUY AMABLE	192	192	55%
AMABLE	77	269	22%
POCO AMABLE	53	322	15%
NADA AMBABLE	28	350	8%
TOTAL	**350**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

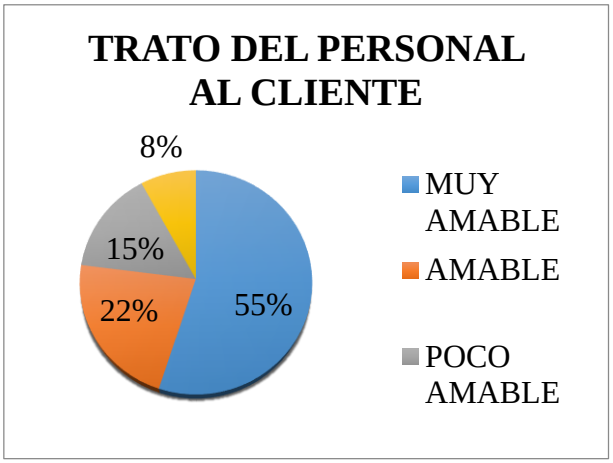


Gráfico 15.- Trato del Personal al Cliente

Análisis de Datos:

Para el 55% de los socios de la COAC "Mushuc Ñan" el trato del personal es muy amable; mientras que el 22% manifiesta que el trato del personal es amable, pero el 15% de los encuestados responde que existe en algunas ocasiones ha recibido un trato poco amable por ciertos empleados y para el 8% de los socios mencionan que algunas oportunidades no han sido nada amables.

Interpretación de Resultados

Las políticas establecidas dentro de la cooperativa son lineamientos que deben cumplirse a cabalidad por los empleados con el fin de satisfacer a los clientes; sin embargo, se ve la necesidad de hacer un control del personal para lograr eficiencia y eficacia empresarial.

PREGUNTA N° 3

¿Está de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para la concesión de créditos?

Tabla 18.- Tasa de Interés para créditos

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	123	123	35%
NO	227	350	65%
TOTAL	**350**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida al personal del Departamento de Crédito y directivos de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

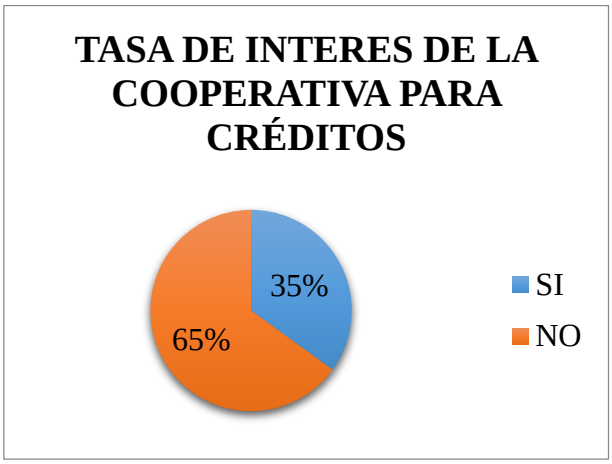


Gráfico 16.- Tasa de interés de la cooperativa para créditos

Análisis de Datos:

El 35% de los encuestados manifiestan que si están de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para la con sesión de crédito; mientras que por otra parte el 65% no está de acuerdo con la tasa de interés.

Interpretación de Resultados

En cuanto a la tasa de interés que maneja la COAC Mushuc Ñan es conveniente lo que ha permitido posicionar dentro del sector financiero dentro de la parroquia Salasaca permitiendo el desarrollo económico y social.

PREGUNTA N°4

¿Para qué motivos usted requiere el crédito?

Tabla 19.- Tasa de interés de la cooperativa para créditos

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
EDUCACION	52	52	15%
VIVIENDA	175	227	50%
SALUD	35	262	10%
OTROS	88	350	25%
TOTAL	**350**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

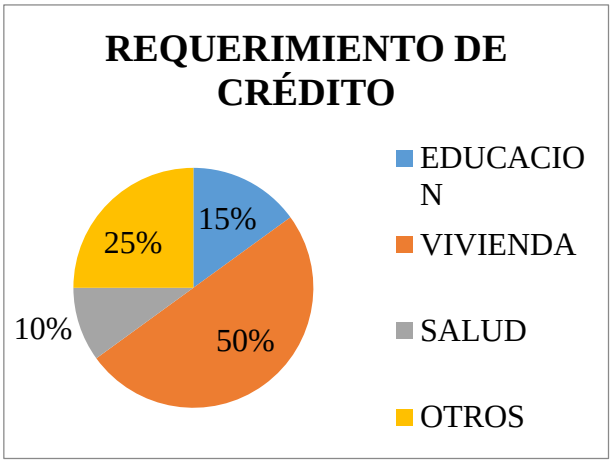


Gráfico 17.- Requerimiento de Crédito

Análisis de Datos:

El 15% de los socios respondieron que el crédito obtenido es utilizado en educación, por otra parte, el 50% expresan que lo utilizan para la construcción de vivienda, mientras que el 10% manifiesta que lo utilizan en salud. En tanto que el 25% opinan que el crédito es utilizado en otras actividades.

Interpretación de Resultados

La encuesta refleja que la mayoría de los socios invierte su crédito en distintas actividades que los benefician permitiendo de esta manera el desarrollo personal y económico.

PREGUNTA N°5

¿El tiempo otorgado para cancelar su crédito es suficiente?

Tabla 20.- Tiempo para cancelar el crédito

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	260	260	74%
NO	90	350	26%
TOTAL	**350**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

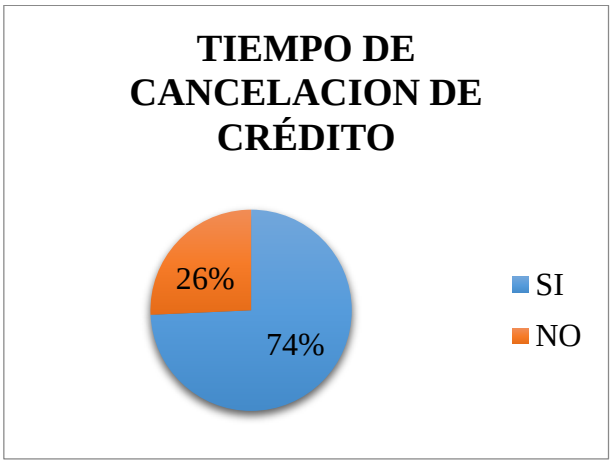


Gráfico 18.- Tiempo de cancelación de crédito

Análisis de Datos:

El 74% de los socios respondieron que el tiempo otorgado para la cancelación del crédito es el adecuado mientras que el 26% manifiesta que no es suficiente el tiempo para la cancelación del mismo.

Interpretación de Resultados

En cuanto al tiempo otorgado podemos mencionar que casi la mayoría de los socios están de acuerdo con el tiempo otorgado por la cooperativa puesto que se adapta a las condiciones de cada uno de los clientes.

PREGUNTA N°6

¿Cuáles son las causas por la que usted se ha retrasado en el pago?

Tabla 21.- Causas de retraso en el pago

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
ECONOMICOS	32	32	9%
DESEMPLEO	255	287	73%
TIEMPO	28	315	8%
OTROS	35	350	10%
TOTAL	**350**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

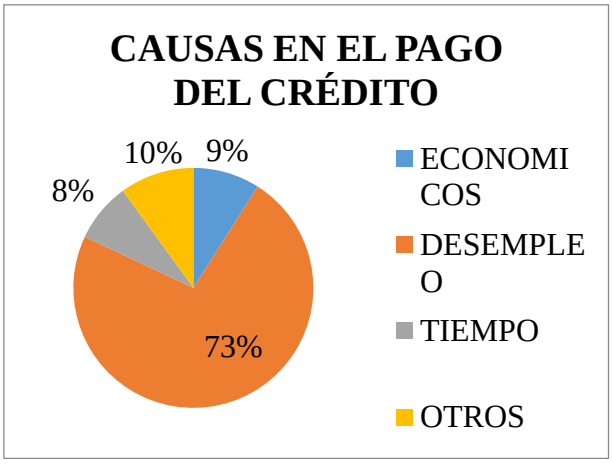


Gráfico 19.- Causas en el pago del crédito

Análisis de Datos:

El 9% de los socios respondieron que las causas por las que se retrasan en el pago son por problemas económico, mientras que el 73% manifiesta que es por el desempleo, por otra parte, el 8% mencionan que es por falta de tiempo. En tanto el 10% lo hacen por otras situaciones.

Interpretación de Resultados

En cuanto a las causas por las que la mayoría de los socios se retrasan son por problemas de desempleo en cuanto ellos no pueden conseguir trabajo para cubrir el pago del crédito en la fecha que corresponde o a la vez se da porque se presenta situaciones inesperadas.

PREGUNTA N°7

¿El sistema de notificaciones que utiliza la cooperativa es el adecuado para informar atrasos en pago?

Tabla 22.- Sistema de notificaciones para informar atraso

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	100	100	29%
NO	250	350	71%
TOTAL	**350**		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

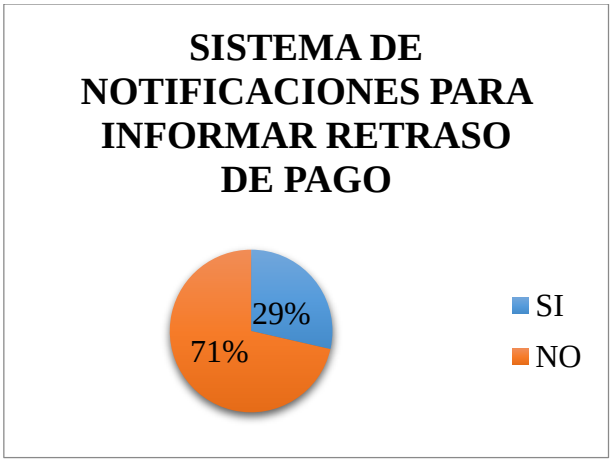


Gráfico 20.- Sistema de notificaciones para informar retraso de pago

Análisis de Datos:

El 29% de las personas encuestadas manifiestan que el sistema que utiliza para notificaciones de pago es el adecuado en tanto que el 71% no está de acuerdo con dicho sistema.

Interpretación de Resultados

Como se puede notar la mayoría de los socios no están de acuerdo con los medios para notificar el retraso en el pago del crédito; puesto que muchos de los socios no reciben las llamadas telefónicas que realizan la Cooperativa por asuntos personales o de trabajo.

PREGUNTA N°8

¿A través de que medio le gustaría ser informado en caso de tener una cuenta en mora?

Tabla 23.- Medio para informar una cuenta en mora

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
LLAMADAS TELEFONICAS	122	122	35%
CARTAS DE COBRANZA	63	185	18%
GESTOR DE COBRANZA	165	350	47%
TOTAL	350		**100%**

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

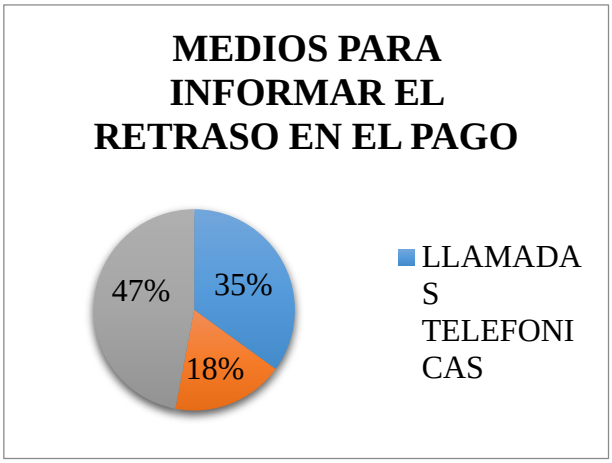


Gráfico 21.- Medios para informar el retraso en el pago

Análisis de Datos:

El 35% de los socios respondieron que están de acuerdo que se les informe el retraso de pago por llamadas telefónicas en cuanto el 18% prefieren que lo hagan por medio de cartas de cobranza, mientras el 47% manifiestan que se lo haga directamente por un gestor de cobranza.

Interpretación de Resultados

En cuanto al medio que quieren ser informados los socios de la COAC Mushuc Ñan lo prefieren a través de llamadas telefónicas puesto que es un medio ágil y preciso de recordar el retraso de crédito o la vez prefieren que se lo haga directamente con un gestor de cobranza puesto que se ahorra tiempo y dinero.

PREGUNTA N°9

¿Usted atiende las llamadas telefónicas que realiza la cooperativa para información del retraso de pago?

Tabla 24 .- Atención de llamadas telefónicas por el cliente

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
SI	240	240	69%
NO	110	350	31%
TOTAL	350		100%

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)



Gráfico 22.- Atención de llamadas por los clientes

Análisis de Datos:

El 69% de los socios manifiestan que si atienden las llamadas realizadas por la cooperativa en cuanto el 31% responde que no atiende dicha llamada por cuestiones personales.

Interpretación de Resultados

Como se puede notar la mayoría de los socios atiende las llamadas telefónicas realizadas por la cooperativa para que acuda a cancelar el retraso del crédito y son pocos los que no contestan las llamadas eso se debe por que se encuentran en horas laborables o por situación personal.

PREGUNTA N°10

¿Cuál es el tiempo máximo que usted se ha retrasado en el pago de crédito?

Tabla 25.- Retraso en el tiempo de pago

VARIABLE	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA	%
UN MES	47	47	13%
2 MESES	203	250	58%
3 MESES O MAS	100	350	29%
TOTAL	350		100%

Fuente: Encuesta dirigida a los socios de la COAC "Mushuc Ñan".
Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

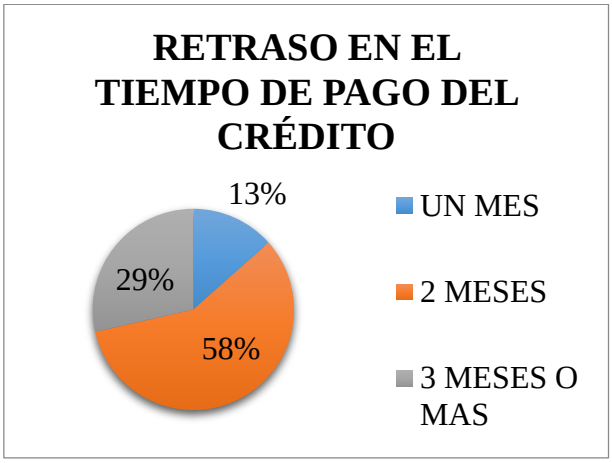


Gráfico 23.- Retraso en el tiempo de pago del crédito

Análisis de Datos:

El 13% manifiesta que el tiempo que se retrasa en pagar es un mes por otro lado el 29% lo hacen con un retraso de dos meses mientras que el 58% cancelan su retraso en tres meses.

Interpretación de Resultados

La mayoría de los socio según la encuesta el tiempo máximo que se han demorado en pagar su crédito es de tres meses esto se debe por el desempleo que existe en el país con el cual no tienen con que cubrir su deuda en el tiempo estipulado por la cooperativa.

4.3. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Luego de determinar el problema y realizada la investigación de campo, para la comprobación de la hipótesis se parte de la información obtenida a través de la aplicación de la técnica de la encuesta. La hipótesis será verificada a través del estimador estadístico Chi cuadrado, para comprobar si los valores obtenidos de la frecuencia son significativos

4.3.1. Planteamiento de la hipótesis

Para el cálculo de la verificación se toman en cuenta dos variables de la hipótesis ya planteada.

4.3.2. Hipótesis

Según (Webster, 2000, pág.465) menciona que: "El Chi-Cuadrado es un de las herramientas no paramétricas más útiles. Al igual que la distribución, es toda una familia de distribuciones. Existe una distribución Chi-cuadrado para cada grado de libertad."

Hipótesis

El proceso de recuperación de cartera vencida permitirá mejorar la rentabilidad en la COAC "MUSHUC ÑAN" de la parroquia Salasaca.

Modelo Lógico

Ho: El proceso de recuperación de cartera vencida **no** permitirá mejorar la rentabilidad en la COAC "MUSHUC ÑAN"

H1: El proceso de recuperación de cartera vencida **si** permitirá mejorar la rentabilidad en la COAC "MUSHUC ÑAN"

Modelo Matemático

H0=H1

H0≠H1

Especificaciones del modelo

Definición del nivel de significación

El nivel de significancia escogido para la investigación es del **0.05%**

Elección de la Prueba Estadística

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Ji cuadrada, cuya fórmula es la siguiente.

$$X^2 = \sum = \frac{(fo - fe)}{fe}$$

Donde:

X^2: $Chi\ cuadrado$

$\sum$: $Sumatoria$

fo: $Frecuencia\ observada$

fe: $Frecuencia\ esperada$

Grados de Libertad

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

$$F = Filas$$

$$C = Columnas$$

Para realizar la tabla de contingencia se toma en cuenta 2 preguntas de la encuesta realizada al Personal del departamento de Crédito y Directivos de la COAC y 5 preguntas de la encuesta realizada a los socios de la COAC “Mushuc Ñan.

PREGUNTAS PARA LA COMBINACIÓN DE FRECUENCIAS

Pregunta 1: ¿La cooperativa cuenta con un manual de políticas y procedimientos de control en el área de cobranzas para la recuperación de cartera vencida?

SI ☐ NO ☐

Pregunta 3: ¿Considera usted que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

SI ☐ NO ☐

Pregunta 11: ¿Al solicitar un crédito, la agilidad y el servicio es rápido?

SI ☐ NO ☐

Pregunta 13: ¿Está de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para la concesión de créditos?

SI ☐ NO ☐

Pregunta 15: ¿El tiempo otorgado para cancelar su crédito es suficiente?

SI ☐ NO ☐

Pregunta 17: ¿El sistema de notificaciones que utiliza la cooperativa es el adecuado para informar atrasos en pago?

SI ☐ NO ☐

Pregunta 19: ¿Usted atiende las llamadas telefónicas que realiza la cooperativa para información del retraso de pago?

SI ☐ NO ☐

Tabla 26.- Frecuencias Observadas combinación de frecuencias

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS INTERNOS Y EXTERNOS							
	P1	**P3**	**P11**	**P13**	**P15**	**P17**	**19**	**TOTALES**
SI	7	10	220	123	260	100	240	**960**
NO	5	2	130	227	90	250	110	**814**
TOTALES	**12**	**12**	**350**	**350**	**350**	**350**	**350**	**1774**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 27.- Frecuencias Esperadas

ALTERNATIVAS	PREGUNTAS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS							
	P1	P3	P11	P13	P15	P17	P19	TOTALES
SI	6,49	6,49	189,40	189,40	189,40	189,40	189,40	**960,00**
NO	5,51	5,51	160,60	160,60	160,60	160,60	160,60	**814,00**
TOTALES	**12,00**	**12,00**	**350,00**	**350,00**	**350,00**	**350,00**	**350,00**	**1774,00**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 28.- Calculo del Chi Cuadrado

PREGUNTA	f0	Fe	f0-fe	(f0-fe)^2	(f0-fe)^2/fe
P1 SI	7	6,49	0,51	0,26	0,04
P1 NO	5	5,51	-0,51	0,26	0,05
P3 SI	10	6,49	3,51	12,32	1,90
P3 NO	2	5,51	-3,51	12,32	2,24
P11 SI	220	189,4	30,6	936,36	4,94
P11 NO	130	160,6	-30,6	936,36	5,83
P13 SI	123	189,4	-66,4	4408,96	23,28
P13 NO	227	160,6	66,4	4408,96	27,45
P15 SI	260	189,4	70,6	4984,36	26,32
P15 NO	90	160,6	-70,6	4984,36	31,04
P17 SI	100	189,4	-89,4	7992,36	42,20
P17 NO	250	160,6	89,4	7992,36	49,77
P19 SI	240	189,4	50,6	2560,36	13,52
P19 NO	110	160,6	-50,6	2560,36	15,94
TOTALES	**1774**	**1774**	**0**	**41789,96**	**244,50**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Susana Masaquiza

Grados de Libertad

$$gl = (c-1)(f-1)$$
$$gl = (7-1)(2-1)$$
$$gl = 6$$

El grado de libertad correspondiente que se encontró es gl= 6
El valor de X^2 con respecto al nivel de significancia del 0.05, es igual a 12, 59, de acuerdo al grado de libertad de 6 en la tabla consultada.

Regla de Decisión

Si X^2> 12,59 Rechazo Ho

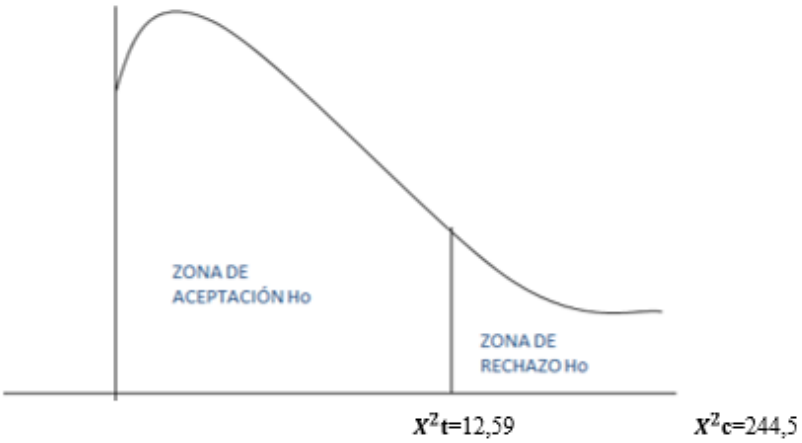


Gráfico 24.- Representación Gráfica del Chi Cuadrado

Interpretación

El valor de X^2c=244,50 > X^2t=12,59; por lo tanto, se acepta la Hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis Nula, es decir. La implementación de un manual de políticas y procedimientos de control en el área de cobranza permitirá mejorar la rentabilidad de la Cooperativa Mushuc Ñan de la Parroquia Salasaca.

4.4. ANÁLISIS

4.4.1. Cartera Vencida

Tabla 29.- Análisis-Cartera Vencida

CARTERA VENCIDA			
CARTERA DE CRÉDITO	**2013**	**2014**	**2015**
CONSUMO	$ 48.761,74	$ 49.378,96	$ 45.204,86
VIVIENDA	0	$ 386,58	$ 2.982,54
MICROCRÉDITOS	$ 179.461,89	$ 198.477,02	$ 230.648,47
TOTAL	**228223,63**	**248242,56**	**278835,87**
VARIACION	**0%**	**9%**	**12%**

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

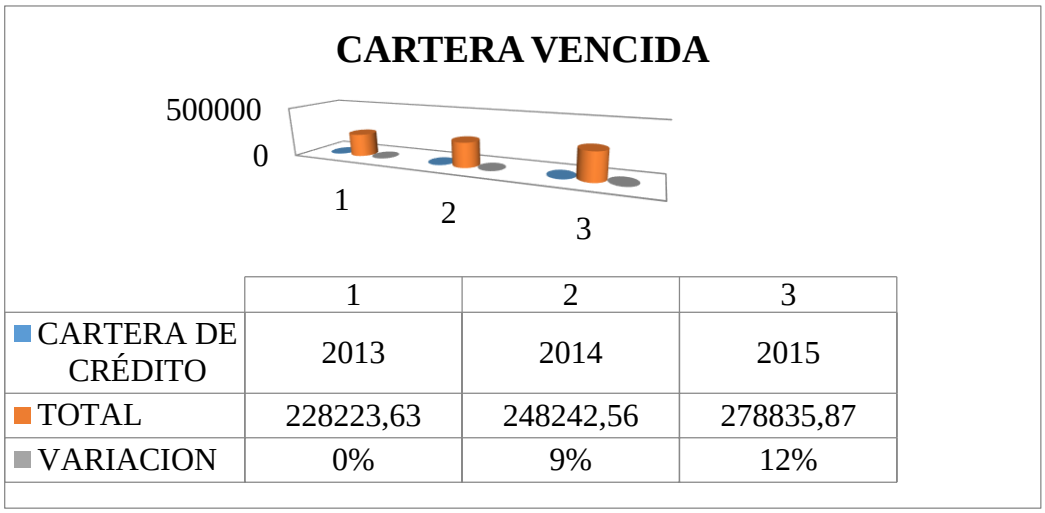


Gráfico 25.- Análisis de la Cartera Vencida

Interpretación:

Luego de haber realizado la observación en los estados financieros se evidencio el incremento significativo de la cartera vencida entre los años 2013 al 2014 existió un incremento del 9% y del año 2014 al 2015 existió un 12% de incremento; es decir que el crecimiento significativo de la cartera vencida refleja las dificultades que tienen los socios para cancelar sus deudas en el tiempo establecido.

4.4.2. Morosidad

Tabla 30.- Cartera que no devenga intereses 2013

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERÉS		
AÑO 2013		
CRÉDITOS DE CONSUMOS	VIVIENDA	CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA
$ 47.507,30	$ -	$ 143.733,26
TOTAL	$ 191.240,56	

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 31.- Cartera Vencida 2013

CARTERA VENCIDA		
AÑO 2013		
CRÉDITOS DE CONSUMOS	VIVIENDA	CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA
$ 48.761,74	$ -	$ 179.461,89
TOTAL	$ 228.223,63	

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 32.- Cartera que no devenga interés 2014

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		
AÑO 2014		
CRÉDITOS DE CONSUMOS	**VIVIENDA**	**CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA**
$ 25.209,33	$ 1.803,95	$ 188.466,68
TOTAL	**$**	**215.479,96**

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 33.- Cartera Vencida 2014

CARTERA VENCIDA		
AÑO 2014		
CRÉDITOS DE CONSUMOS	**VIVIENDA**	**CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA**
$ 49.378,96	$ 386,58	$ 198.477,02
TOTAL	**$ 248.242,56**	

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 34.- Cartera que no devenga interés 2015

CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES		
AÑO 2015		
CRÉDITOS DE CONSUMOS	**VIVIENDA**	**CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA**
$ 8.666,86	$ 1.284,13	$ 105.440,83
TOTAL	**$**	**115.391,82**

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 35.- Cartera Vencida 2015

CARTERA VENCIDA		
AÑO 2015		
CRÉDITOS DE CONSUMOS	**VIVIENDA**	**CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA**
$ 45.204,86	$ 2.982,54	$ 230.648,47
TOTAL	**$ 278.835,87**	

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 36.- Cartera de Créditos

CARTERA DE CREDITOS			
AÑOS	**2013**	**2014**	**2015**
	$ 1.451.881,85	$ 1.136.908,94	$ 968.147,08

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

MOROSIDAD DE LA CARTERA

$$Morosidad\ de\ Cartera = \frac{Cartera\ que\ no\ devenga\ intereses + cartera\ vencida}{Cartera\ de\ Créditos}$$

$$Morosidad\ de\ Cartera\ 2013 = \frac{191.240,56 + 228.223,63}{1.451.881,85}$$

$$Morosidad\ de\ Cartera\ 2013: 29\%$$

$$Morosidad\ de\ Cartera\ 2014 = \frac{215.479,96 + 248.242,56}{1.136.908,84}$$

$$Morosidad\ de\ Cartera\ 2014: 41\%$$

$$Morosidad\ de\ Cartera\ 2015 = \frac{115.391,82 + 278.835,87}{968.147,08}$$

$$Morosidad\ de\ Cartera\ 2015: 41\%$$

Tabla 37.- Morosidad

MOROSIDAD			
AÑOS	**2013**	**2014**	**2015**
	29%	41%	41%

Fuente: COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

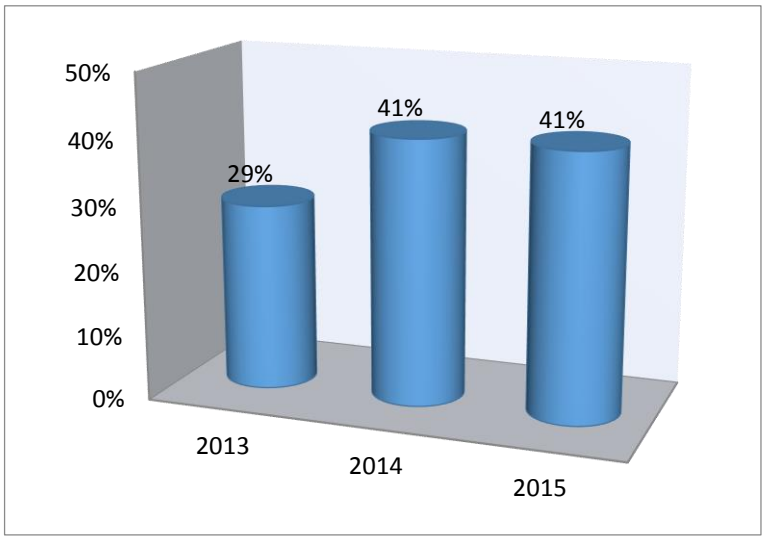


Gráfico 26.- Morosidad

Interpretación:

Luego de observar los estados financieros de COAC Mushuc Ñan se puede notar un incremento notable en la morosidad de los clientes, en el año 2013 se obtuvo un 29%, mientras que en el 2014 fue 41% y en el 2015 se mantuvo con un 41%, lo que afecta directamente al beneficio esperado por la institución en el cual se puede decir que es necesario tomar decisiones en cuanto a las políticas y procedimientos de control en el proceso de recuperación de cartera.

4.4.2.1. LIQUIDEZ

Tabla 38.- Activo Corriente

LIQUIDEZ			
ACTIVO CORRIENTE			
AÑOS	**2013**	**2014**	**2015**
	$ 140.527,09	$ 37.701,66	$ 75.826,79

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 39.- Pasivo Corriente

PASIVO CORRIENTE			
AÑOS	2013	2014	2015
	$ 761.744,65	$ 657.657,26	$ 542.150,93

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

$$\boldsymbol{Liquidez} = \frac{\boldsymbol{Activo\ Corriente}}{\boldsymbol{Pasivo\ Corriente}}$$

$$Liquidez\ 2013 = \frac{140.527,09}{761.744,65}$$

$$Liquidez\ 2013 = 18\%$$

$$Liquidez\ 2014 = \frac{37.701,66}{657.657,26}$$

$$Liquidez\ 2014 = 6\%$$

$$Liquidez\ 2015 = \frac{75.826,79}{542.150,93}$$

$$Liquidez\ 2015 = 14\%$$

Tabla 40.- Variación de Liquidez

LIQUIDEZ			
AÑOS	2013	2014	2015
VARIACION	18%	6%	14%

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ña

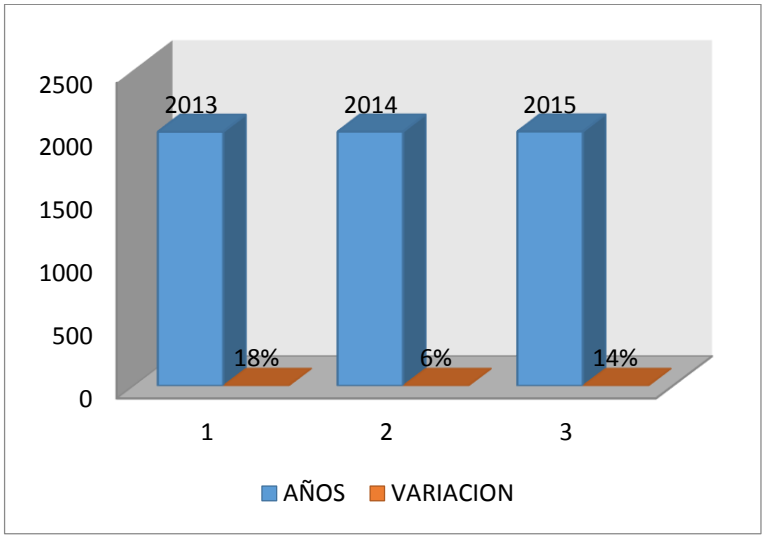


Gráfico 27.- Liquidez

Interpretación:

En la COAC Mushuc Ñan se evidencia una disminución en la liquidez entre los años 2013 al 2014; puesto que el 2013 se obtuvo un 18%, mientras que en el año 2014 existió un 6%; sin embargo en el año 2015 obtuvo un 19% en el cual se nota un crecimiento significativo en relación al año anterior. Es decir, tiene un 19% para cubrir sus obligaciones con el público.

4.4.2.2. INDICADOR DE ENDEUDAMIENTO

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES

$$\boldsymbol{Nivel\ de\ Endeudamiento} = \frac{\boldsymbol{Total\ Pasivo}}{\boldsymbol{Total\ Activo}} * \mathbf{100}$$

$$Nivel\ de\ Endeudamiento\ 2013 = \frac{2.271.860{,}87}{2.296.172{,}86} * 100$$

$$Nivel\ de\ Endeudamiento\ 2013 = 98{,}94\%$$

$$Nivel\ de\ Endeudamiento\ 2014 = \frac{1.813.109{,}50}{1.952.065{,}73} * 100$$

$$Nivel\ de\ Endeudamiento\ 2014 = 92{,}88\%$$

$$Nivel\ de\ Endeudamiento\ 2015 = \frac{1.720.956{,}29}{1.810.615{,}53} * 100$$

$$Nivel\ de\ Endeudamiento\ 2015 = 95{,}05\%$$

Tabla 41.- Endeudamiento sobre Activos Totales

ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES			
AÑOS	2013	2014	2015
VARIACIÓN	98,94%	92,88%	95,05%

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

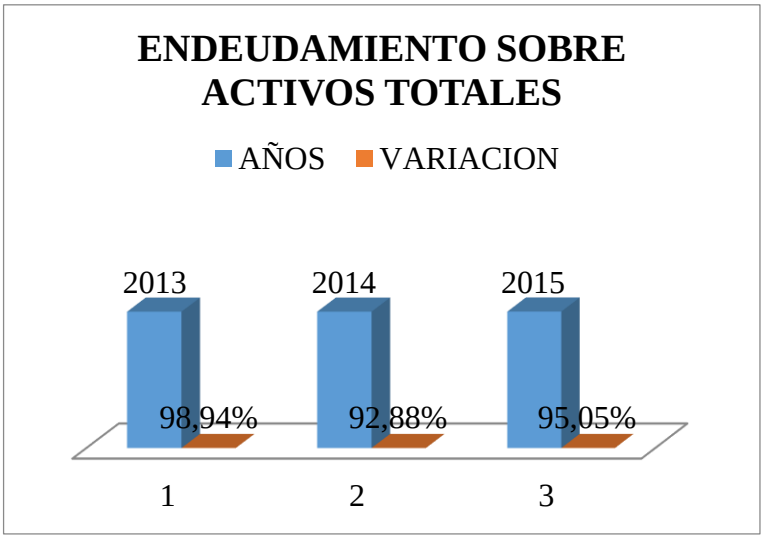


Gráfico 28.- Endeudamiento sobre los Activos Totales

Interpretación

Podemos mencionar que la participación de los acreedores para el año 2013 es del 98,94% y para el año 2014 es del 92,88%, mientras que para el año 2015 es del 95,05% sobre el total de activos de la compañía.

ENDEUDAMIENTO

$$\boldsymbol{Endeudamiento} = \frac{\boldsymbol{Total\ Pasivo}}{\boldsymbol{Total\ Patrimonio}}$$

$$Endeudamiento\ 2013 = \frac{2.271.860,87}{24.311,99}$$

$$Endeudamiento\ 2013 = 93,43\%$$

$$Endeudamiento\ 2014 = \frac{1.813.109,50}{1.388.956,23}$$

$$Endeudamiento\ 2014 = 1.31\%$$

$$Endeudamiento\ 2015 = \frac{1.720.956,29}{89.659,24}$$

$$Endeudamiento\ 2015 = 19,19\%$$

Tabla 42.- Análisis de Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO			
AÑOS	2013	2014	2015
VARIACIÓN	93,45%	1,31%	19,19%

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

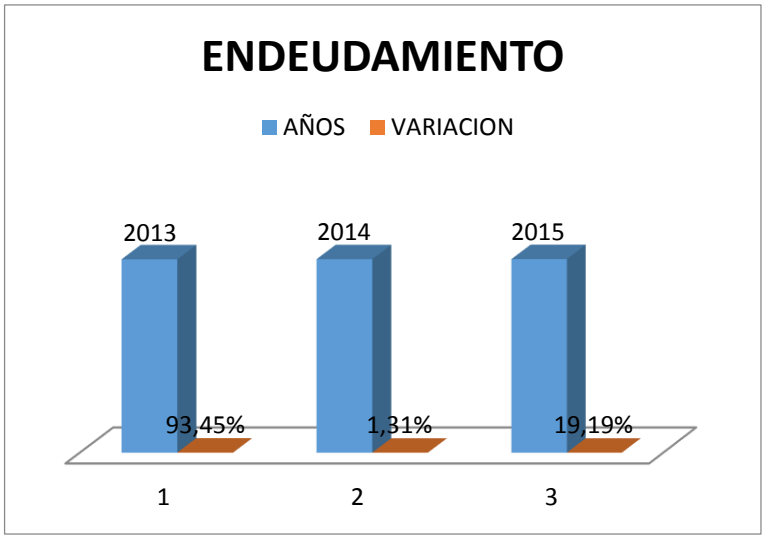


Gráfico 29.- Endeudamiento

Interpretación

Como se puede evidenciar en el año 2013 el nivel de endeudamiento era de 93,45%, y para el año 2014 obtuvo 1,31% como se puede notar hubo una disminución con respecto al año anterior, y para el año 2015 hubo un 19,19% notando un crecimiento en relación al año anterior, en el cual podemos decir que la institución no presenta un nivel alto de endeudamiento.

4.4.2.3. INDICADOR DE ACTIVIDAD

Tabla 43.- Análisis- Indicador de Actividad

DATOS INDICADOR DE ACTIVIDAD			
AÑOS	2013	2014	2015
CxC	372.574,61	383.039,79	379.768,48
INGRESOS	462.968,14	367.133,51	288.387,91

Fuente: Estados Financieros COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar = \frac{Ingresos}{Promedio\ de\ ctas\ x\ cobrar}$$

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar\ 2013 = \frac{462.968,14}{372.574,61}$$

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar\ 2013 = 1,24\%$$

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar\ 2014 = \frac{367.133,51}{383.039.73}$$

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar\ 2013 = 0{,}96\%$$

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar\ 2015 = \frac{288.387,91}{379.768,48}$$

$$Rotacion\ de\ Cuentas\ por\ cobrar\ 2015 = 0{,}76\%$$

Tabla 44.- Variación- Indicador de Actividad

INDICADOR DE ACTIVIDAD			
AÑOS	2013	2014	2015
VARIACION	1,24%	0,96%	0,76%

Fuente: Estados Financieros COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

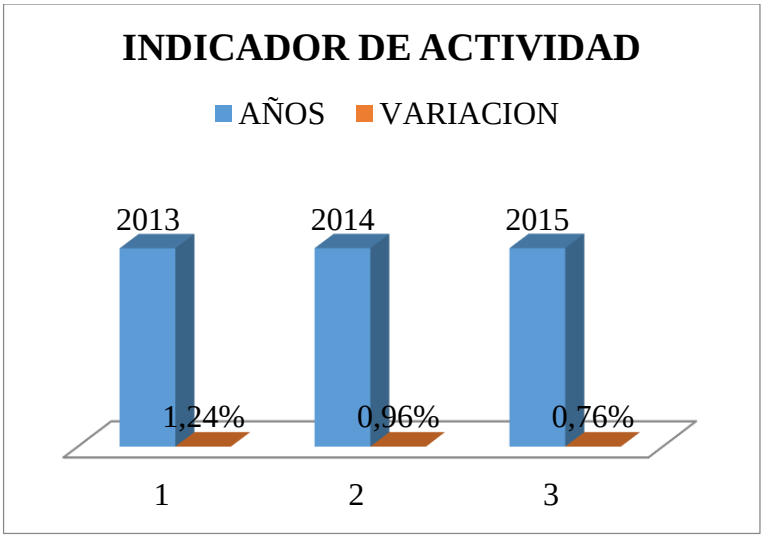


Gráfico 30.- Indicador de Actividad

Interpretación:

Como se puede evidenciar en el año 2013 el nivel de rotación de activos era de 24%, y para el año 2014 obtuvo 0,96% como se puede notar hubo una disminución con respecto al año anterior, y para el año 2015 hubo un 0.76% notando un decrecimiento en relación al año anterior.

4.4.2.4. RENTABILIDAD

Tabla 45.- Activos

ACTIVOS			
AÑOS	2013	2014	2015
	$ 2.296.172,86	$ 1.952.065,73	$ 1.810.615,53

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 46.- Patrimonio

PATRIMONIO			
AÑOS	2013	2014	2015
	$ 24.311,99	$ 138.956,23	$ 89.659,24

Fuente: Balance General COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

Tabla 47.- Resultados

RESULTADOS			
AÑOS	2013	2014	2015
	$ (64.619,71)	$ 68.041,81	$ (79.931,58)

Fuente: Estado de Resultados COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS

$$\boldsymbol{ROA} = \frac{\boldsymbol{Utilidad\ o\ pérdida\ del\ ejercio}}{\boldsymbol{Activo}}$$

$$ROA\ 2013 = \frac{-64.619,71}{2.296.172,86}$$

$$ROA\ 2013 = -3\%$$

$$ROA\ 2014 = \frac{68.041,81}{1.952.065,73}$$

$$ROA\ 2014 = 3\%$$

$$ROA\ 2015 = \frac{-79.931,58}{1.810.615,53}$$

$$ROA\ 2015 = -4\%$$

Tabla 48.- Rentabilidad sobre Activos

RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS			
ACTIVOS			
AÑOS	2013	2014	2015
VARIACION	-3%	3%	-4%

Fuente: Estados Financieros COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

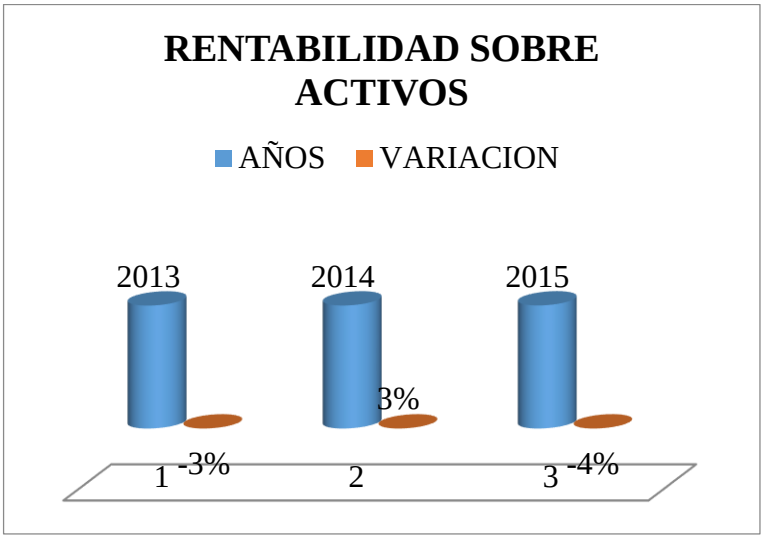


Gráfico 31.- Rentabilidad sobre Activos

Interpretación:

Como se puede notar la rentabilidad sobre los activos se presentó en un -3% para el año2013, mientras que para el 2014 obtuvo un 3% debido a que en el segundo año se tiene utilidad, sin embargo para el año 2015 se obtuvo un -4% puesto que este año se tiene pérdida, en donde se puede manifestar que no se ha incrementado la rentabilidad sobre activos por lo que sería necesario tomar decisiones adecuadas para incrementarla la rentabilidad de la institución.

RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO

$$\boldsymbol{ROE = \frac{Utilidad\ o\ pérdida\ del\ ejercio}{Patrimonio}}$$

$$ROE\ 2013 = \frac{-64.619,71}{24.311,99}$$

$$ROE\ 2013 = -2,66$$

$$ROE\ 2014 = \frac{68.041,81}{138.956,23}$$

$$ROE\ \ 2014 = 0,49$$

$$ROE\ 2015 = \frac{-79.931,58}{89.659,24}$$

$$ROE\ 2015 = -0,89$$

Tabla 49.- Rentabilidad sobre el Patrimonio

RENTABILIDAD SOBRE EL PATRIMONIO			
AÑOS	**2013**	**2014**	**2015**
VARIACION	-2,66	0,49	-0,89

Fuente: Estados Financieros COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

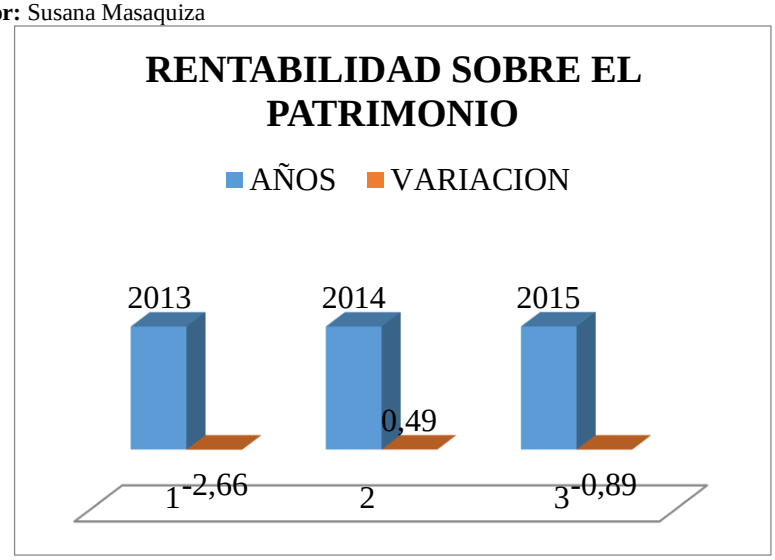


Gráfico 32.- Rentabilidad sobre el Patrimonio

Interpretación

La rentabilidad sobre el patrimonio en el año 2013 se mantuvo con un -2.66% puesto que hubo pérdidas, en el año 2014 hubo un 0.49% puesto que este año hubo utilidad; sin embargo, en el año 2015 se mantuvo en un -0,89% puesto que no hubo utilidades. ;es decir que la gestión que se está realizando dentro de la institución no es la adecuada en cuanto a la recuperación de cartera para que esta ocasione un margen de pérdidas; para lo cual es necesario identificar problemas de la COAC para tomar medidas correctivas para el mejoramiento de la institución.

RENTABILIDAD FINANCIERA

$$\boldsymbol{Rentabilidad\ Financiera} = \frac{\boldsymbol{Beneficio\ Neto}}{\boldsymbol{Fondos\ Propios}}$$

$$Rentabilidad\ Financiera\ 2013 = \frac{64.619,71}{140.527,09}$$

$$Rentabilidad\ Financiera\ 2013 = -0,46$$

$$Rentabilidad\ Financiera\ 2014 = \frac{68.041,81}{37.701,66}$$

$$Rentabilidad\ Financiera\ 2014 = 1,80\%$$

$$Rentabilidad\ Financiera\ 2015 = \frac{-79.931,58}{75.826,79}$$

$$Rentabilidad\ Financiera\ 2015 = -1,05\%$$

Tabla 50.- Rentabilidad sobre Financiera

RENTABILIDAD FINANCIERA			
AÑOS	2013	2014	2015
VARIACION	-0,46	1,80	-1,05

Fuente: Estados Financieros COAC "Mushuc Ñan"
Elaborado por: Susana Masaquiza

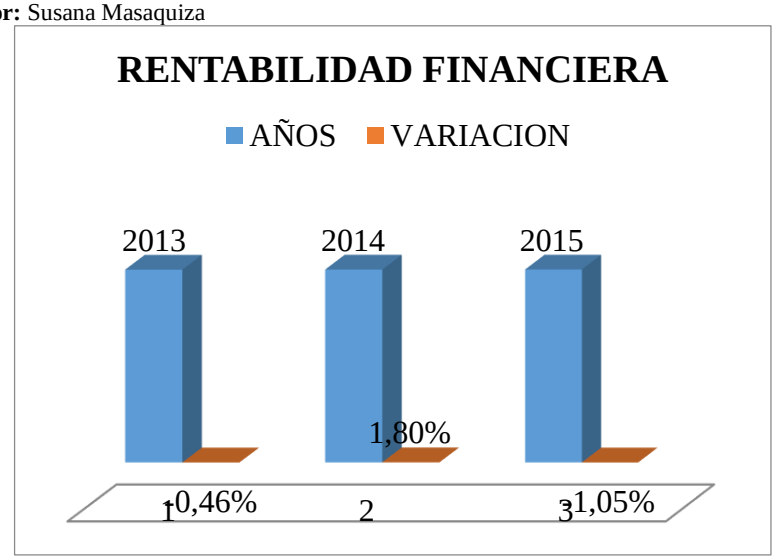


Gráfico 33.- Rentabilidad Financiera

Interpretación:

Como se puede evidenciar la rentabilidad financiera de la COAC "Mushuc Ñan" para el año 2013 estuvo en un -0.46%, mientras que para el año 2014 era del 1,80% en relación al año anterior tuvo un incremento significativo; sin embargo para el año 2015 se mantuvo en -1,05%; así mismo se puede visualizar una disminución con relación al año anterior, es decir que sus obligaciones con el público crecieron notoriamente lo que no le permitió generar la rentabilidad suficiente.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.1. Conclusiones

Una vez realizada la investigación sobre la recuperación de cartera vencida en la cooperativa Mushuc Ñan, se llegaron a las siguientes conclusiones:

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan es débil las políticas y procedimientos de control en el proceso de recuperación de cartera establecidos que proporcionen una guía al personal encargado de realizarlo que permita minimizar el porcentaje de morosidad y recuperar la rentabilidad financiera.

- De los resultados obtenidos en la investigación se puede concluir que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida si afectan la rentabilidad de la cooperativa debido a los gastos judiciales por recuperación de cartera que afectan directamente a la institución.

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan requiere de un actualizado y socializado manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza que permitan determinar funciones a cada empleado y que se cumplan con las mismas.

- Las políticas y procedimientos aplicados en la recuperación de cartera vencida no son los suficiente estrictos, puesto que en el periodo de recuperación solo se realizan llamadas esporádicas a los clientes que adeudan, lo cual da a lugar a que los clientes retrasan el pago de sus créditos en promedio hasta 3 meses.

5.1.2. Recomendaciones

- Las políticas y procedimientos aplicados en la gestión de cobros deben ser revisadas detalladamente y reestructurándolos en caso de ser necesario de tal forma que ofrezcan las garantías necesarias para la recuperación de cartera vencida.

- Realizar capacitaciones continuas sobre la importancia del cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera y los procesos de cobranza que permitan mejorar la rentabilidad financiera de la COAC

- Incrementar la rentabilidad financiera a través de una eficiente recuperación de cartera que permita la reducción de gastos judiciales que afectan directamente a la institución a través del análisis de crédito de tal forma que se obtenga la información real, completa de los clientes que permita minimizar el grado de morosidad.

- Se recomienda una implementación de un manual de políticas y procedimientos de control en el proceso de cobranza que incluyan responsables y tiempos de ejecución que logre una recuperación exitosa de las cuentas por cobrar y mejorar la rentabilidad.

MODELO OPERATIVO

Tabla 51.- Modelo Operativo

N°	FASE	ACTIVIDADES	OBJETIVO	RESPONSABLES	RECURSOS
1	Análisis previo	Identificar las políticas y procedimientos de cobranzas de recuperación de cartera. Verificar responsables y documentos en los que se registran las cuentas por cobrar.	Identificar las necesidades para la implementación de un manual de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera.	Área de crédito Jefe de crédito	Humanos Materiales
2	Desarrollo del manual	Establecer los procedimientos de recuperación de cartera. Desarrollar flujo gramas correspondientes.	Diseñar un manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera par la COAC.	Área de crédito Jefe de crédito	Humano materiales

3	Aplicación del manual de políticas y procedimientos de cobranza	Clasificar la cartera de crédito.	Implementar el manual de políticas y procedimientos de recuperación de cartera vencida	Área de crédito Jefe de crédito	Humano materiales

Elaborado por: Susana Masaquiza (2016)

Políticas de cobranza

- ✓ El departamento de cobranza debe ser independiente del departamento de otorgamiento de crédito, bajo control directo de la Gerencia
- ✓ Recuperación de la cartera del 0.02% cada mes por parte del personal de cobranza como meta principal.
- ✓ La generación de emails, al menos tres días antes del vencimiento de una cuota.
- ✓ Aplicar una política prudencial en el establecimiento de los montos máximos de financiamiento de acuerdo al tipo de garantía ofrecida.
- ✓ Se usarán mecanismo de persuasión para la recuperación de cartera.
- ✓ Realizar convenios con otras instituciones financieras para generar una base de datos que sirva para localizar a deudores a nivel nacional.
- ✓ Realizar capacitaciones al personal encargado de las tareas de cobranza.

➢ PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

- ✓ Envió de email notificando su fecha de pago con 5 días de ante del vencimiento de la cuota.
- ✓ Llamadas telefónicas con tres días antes de su fecha de vencimiento del pago del crédito.
- ✓ Visita domiciliaria
- ✓ Juicio de coactivas

Clasificación de la cartera crédito

Plazo de cobro cuando el socio ha entrado en morosidad

Vencimiento Cartera de crédito	Email-SMS	Llamada telefónica	Cobrador visita domiciliaria	Cobrador primera notificación	Cobrador segunda notificación	Cobrador tercera notificación	Juicio de coactivas
De 1-30 días	X	X	X	X			
De 31 - 90 días	X	X	X		X		X
De 91 a 180 días			X			X	X
Más de 180 días			X				X

Anexos

ANEXO 1

"MUSHUC ÑAN" LTDA.
Cooperativa de Ahorro Y Crédito
Acuerdo Ministerial Nº. 039 de 10 de Octubre del 2001

CARTA ACEPTACIÓN

A petición verbal de la parte interesada y en mi calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan Ltda.

Acepto.-

Qué la Srta. MASAQUIZA MASAQUIZA SUSANA JERÓNIMA Con C.I Nº 1804603189,estudiante de la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO de la FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA, DE LA CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA, realice su proyecto de investigación en nuestra institución financiera, durante el periodo que sea necesario para la realización del trabajo investigativo, con la finalidad de que los datos obtenidos en nuestra institución sean debidamente utilizados, y se nos remita un ejemplar cuando se culmine el tema investigado.

Es todo cuanto puedo mencionar a la petición y faculto a la interesada hacer uso del presente documento en lo que se estime conveniente.

Salasaca, 20 de abril de 2016

Atentamente

José Alfredo Pilla
Gerente General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC ÑAN LTDA.

• Matriz
• Salasaca Telf.: (03) 2748172
• Santa Cruz Galapagos: Española y Fragata Telf: (05) 2526 668
• San Cristobal: Española y Alsacio Northía Telf: (05) 2520 013
• Ambato: Olmedo y la Fronti Telf: (03) 22426182
• Tena: Frente al Terminal Terrestre Telf: (06) 2888 055
• Mail: mushucnian@hotmail.com

ANEXO 2

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FCULTADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA

Dirigida: al Personal del Departamento de Crédito y Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan".

Objetivo: Recolecta información acerca de la recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan"

ENCUESTA

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Al ser anónima la encuesta se requiere llenarla con veracidad
- Marque una x en la respuesta que crea conveniente

1. ¿Conoce Ud. ¿Si se aplica un manual de políticas y procedimientos de control en el área de cobranzas para la recuperación de cartera vencida?

   SI ☐ NO ☐

2. ¿Considera que la gestión de cobros se realiza adecuadamente?

   SI ☐ NO ☐ NO SABE ☐

3. ¿Considera usted que se debería implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito y cobranza?

   SI ☐ NO ☐

4. ¿Se ha realizado la correcta inspección domiciliaria a los solicitantes de crédito?

   SI ☐ NO ☐ ALGUNAS VECES ☐

5. ¿Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de su crédito?

UN MES ☐ 2 MESES ☐ 3MESES O MAS ☐

6. ¿Con cuál de las siguientes alternativas estaría usted de acuerdo a utilizar para la recuperación de cartera vencida?

   Llamadas telefónicas ☐

   Visitas personales ☐

   Cartas de cobranzas ☐

7. ¿Cree usted que la realización de los procesos de cobranza de cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?

   SI ☐ NO ☐ ALGUNAS VECES ☐

8. ¿Considera usted que existe un alto índice de morosidad en cuanto a cuentas por cobrar?

   SI ☐ NO ☐ ALGUNAS VECES ☐

9. ¿Cree usted que con la aplicación de los índices de la rentabilidad se podrá analizar mejor la utilidad obtenida por la empresa?

   SI ☐ NO ☐ TAL VEZ ☐

10. ¿Se ha obtenido rentabilidad según el total de activos invertidos para la cooperativa?

    SI ☐ NO ☐ TAL VEZ ☐

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO 3

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FCULTADA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE INGENIERIA FINANCIERA

Dirigida: a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan".

Objetivo: Recolecta información acerca de la recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Ñan"

ENCUESTA

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas antes de contestar
- Al ser anónima la encuesta se requiere llenarla con veracidad
- Marque una x en la respuesta que crea conveniente

1. ¿Al solicitar un crédito, la agilidad y el servicio es rápido?

   SI ☐ NO ☐

2. El trato que recibe del personal que trabaja en la cooperativa es:

   Muy amable ☐

   Amable ☐

   Poco amable ☐

   Nada amable ☐

3. ¿Está de acuerdo con la tasa de interés que maneja la cooperativa para la concesión de créditos

   SI ☐ NO ☐

4. ¿Para qué motivos usted requiere el crédito?

   Educación ☐

   Salud ☐

   Vivienda ☐

   Otro ☐

   Especifique……..

5. ¿El tiempo otorgado para cancelar su crédito es suficiente?

   SI ☐ NO ☐

6. ¿Cuáles son las causas por la que usted se ha retrasado en el pago?

   Económicos ☐

Desempleo ☐

Tiempo ☐

Otros ☐

Especifique……..…….

7. ¿El sistema de notificaciones que utiliza la cooperativa es el adecuado para informar atrasos en pago?

   SI ☐ NO ☐

8. ¿A través de que medio le gustaría ser informado en caso de tener una cuenta en mora?

   Llamadas telefónicas ☐

   Cartas de cobranza ☐

   Gestor de Cobranzas ☐

9. ¿Usted atiende las llamadas telefónicas que realiza la cooperativa para información del retraso de pago?

   SI ☐ NO ☐

10. ¿Cuál es el tiempo máximo que usted se ha retrasado en el pago de crédito?

    Un mes ☐ 2 meses ☐ 3 o más ☐

Gracias por su colaboración

ANEXO 4



ANEXO 5







BIBLIOGRAFÍA:

Álvarez, M.(2006).*Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos*. México, D.F.Panorama Editorial.S.A.

Amat, O. 2008. *Análisis de los estados financieros*. Octava Edición. Gestión 2000.España

Baena, Diego. 2010. *Análisis Financiero*. Primera Edición. Ecoe Ediciones. Bogotá.

Baena, Diego; Hoyos, Hernán; Varios Autores. 2008. *Guía Matemática Financiera*. s/ed. Ecoe Ediciones. Bogotá.

Baldeon, D. (16 de 05 2014,p.9). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como"Piedras en el Río *.Diario"Extra"*

Bateman, Thomas; Snell, Scott. 2009. *Administración, Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo.* Octava Edición. Mc Graw Hill. México.

Bernal, Cesar; Sierra, Hernán. 2008. *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. S/ed. Pearson Educación. México.

Besley, Scott; Brigham, Eugene. 2009. *Fundamentos de Administración Financiera*. Décimo Cuarta Edición. Cengage Learning. México

Bunge, M. (2005).*La Investigación Cientifica.Barcelona –España*: Editorial Ariel S.A.

Escribano, María y Jiménez, Alicia.2014.*Análisis Contable y Financiero*.1raedición.ICEditorial.Colombia.

Ettinger, R. (2001).*Crédito y Cobranza.* México: CECSA

González, J.M. (23 de Febrero de 2007).*www.elsiglodetorreon.com.*Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de www.elsiglodetorreon.com:http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/261534.html

Hernández, M. (2012*).METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN* .Venezuela

Institución Universitaria ESCOLME.(2013).Administracion Financiera.Medellin, Colombia: Institución Universitaria ESCOLME

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.2015.*Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades de Sistema*

Financiero Nacional .Ecuador. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/ResolucionNo042015F.pdf/2de5ce4e-34c9-4a8d-963f-23ca345c49el

Martínez, E.R. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. BBVA

Oropeza, Humberto.2012.Análisis *y Interpretación de la Información Financiera*.2daedición.Editorial Trillas. Mexica

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (1994).*Gestión de la calidad empresarial; calidad en los servicios y atención al cliente calidad total*. Madrid: ESCI

Pimentel. (2013).*Prácticas Administrativas y Comerciales*. México D.F.: Ediciones Limusa

Sánchez Martorelli, J .R. (2013). *Indicadores de Gestión Empresarial: De la Estrategia a los Resultados*. USA: palibrio

Torrens, J. A. (2012) *upcommons.upc.edu/e-prints/.../500/.../Eficacia%20Empresarial%20.pdf*. Recuperado el 20 de Agosto de 2013, de upcommons.upc.edu/e-prints/…/500/…/Eficacia%20Empresarial%20.pdf: http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/500/1/Eficacia%20Empresarial%20.pdf

Zapata, Pedro.2011.*Contabilidad General*.7maedición.McGraw-Hill-Interamericana.Colombia.

Tesis

Baños, Tatiana.2014.*La cartera vencida y su incidencia en la liquidez en la empresa Plastifor de la cuidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Capilla, Diana.2015.*El riesgo Crediticio y la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CoorAmbato Ltda. de la cuidad de Ambato***.** Universidad Técnica de Ambato.

Carvajal, Johana.2015.*Politicas y Procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A, de la cuidad de Ambato año 2012.* Universidad Técnica de Ambato.

Chiluiza, Paulina. 2011. *La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la cuidad de Ambato en el periodo 2011*. Universidad Técnica de Ambato.

Delgado, Verónica.2011.*La planificación Financiera y su incidencia en la rentabilidad de la Distribuidora Skandinavo en el año 2010*.Universidad Técnica de Ambato.

Jordan, Diana.2016.*El riesgo Crediticio en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crecer Wiñari Ltda. de la cuidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Masaquiza, Nancy.2012.Los procesos de microcrédito y su incidencia en la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Ñan de la parroquia de salasaca cantón Pelileo. Universidad Técnica de Ambato.

Mayorga, Fernada.2014.*Auditoria de Gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato.* Universidad Técnica de Ambato.

Moreta, Victor.2014.*La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la Rentabilidad de la empresa Marcimex S.A, en la cuidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato.

Pérez, Alexis. 2004. *Guía metodológica para anteproyectos de investigación*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Caracas.

Rodríguez, Mayra.2015.*Recuperacion de Cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular de la cuidad de Ambato en el año 2013*. Universidad Técnica de Ambato.

Rugel,Karen.2016.*Recuperacion de Cartera y liquidez en FERSAMAX S.A.*Universidad Técnica de Ambato.

Villacis, Maritza.2014.*Conseción de créditos y su incidencia en los índices de Morosidad, en la Pastoral Social Caritas Ambato, durante el año 2013*. Universidad Técnica de Ambato

Yancha, Manuel.2014.La recuperación de la cartera vencida incide en el rendimiento Financiero de la empresa Taxi Amigo. Universidad Técnica de Ambato.

https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=hXK3V7XrHo3CgATWt7-4Cw#q=ley+de+la+economia+popular+y+solidaria+resumen
https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=hXK3V7XrHo3CgATWt7-4Cw#q=ley+de+r%C3%A9gimen+monetario+y+banco+del+estado+ecuador
http://www.eco-finanzas.com/diccionario/R/RENTABILIDAD_SOCIAL.htm
http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/definicion-de-administracion-financiera.html
https://unesr.files.wordpress.com/2007/10/proyecto-i-paradigmas-planos-del-conocimiento-mendoza-jackeline.pdf
http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito
http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario