



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.**

**TEMA: “GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.”**

AUTORA: MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ CEVALLOS

TUTOR: DR. CÉSAR SALAZAR

AMBATO- ECUADOR

2015

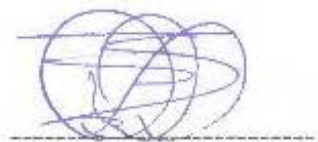
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, CÉSAR SALAZAR, CI: 180259229-3 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema “GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.” desarrollado por MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ CEVALLOS, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato 06 de octubre de 2014



TUTOR:

Dr. César Salazar

AUTORÍA DEL INVESTIGACIÓN

Yo, **MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ CEVALLOS** con C.I N°180461353-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación:, es original, auténtico y personal , en tal virtud la responsabilidad del contenido de esta investigación, para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor y el patrimonio intelectual de la misma Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las Normas de la Universidad.

Ambato, 06 de octubre de 2014



AUTOR

María Isabel Gutiérrez Cevallos

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales de este trabajo de Investigación sobre el tema: “GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones del Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, 06 de octubre de 2014



AUTOR

María Isabel Gutiérrez Cevallos

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos miembros del tribunal de Grado, una vez revisado, aprueban el informe de investigación, sobre el tema: “GESTIÓN DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.” Presentada por el Sra. MARÍA ISABEL GUTIÉRREZ CEVALLOS, egresada de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por el Centro de Estudios de Pregrado de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

LA COMISIÓN



Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE



Dra. Pilar Guevara
PROFESOR CALIFICADOR



Ab. Mauricio Tamayo
PROFESOR CALIFICADOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo en primer lugar a Dios por ser mi guía, a mi hijo Matías Sebastián, mi más grande motivación para continuar superándome, a mi esposo, mis padres, hermanas y a mis sobrinas quienes han sido y serán mi fuerza y apoyo para conseguir las metas propuestas en mi vida.

Ma. Isabel

AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Contabilidad y Auditoría por su valiosa contribución al progreso de los jóvenes, en especial al Dr. César Salazar, quien fue mi guía durante este trabajo de investigación.

Al personal Administrativo y Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., quienes me brindaron el apoyo e información necesaria para la culminación de este proyecto.

Gracias a todas mis amigas que han sido parte importante de mi vida tanto universitaria como personal, por su apoyo incondicional para mi superación.

Ma. Isabel

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN	ii
AUTORÍA DEL INVESTIGACIÓN	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS	xvii
RESUMEN EJECUTIVO	xviii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
PROBLEMA	2
1.1 TEMA	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	2
1.2.1.1 Macro Contextualización	2
1.2.1.2 Meso Contextualización	5
1.2.1.3 Micro Contextualización	6
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	8
1.2.2.1 ÁRBOL DE PROBLEMA	8

1.2.3	PROGNOSIS	9
1.2.4	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
1.2.5	DELIMITACIÓN	10
1.2.6	INTERROGANTES	10
1.3	JUSTIFICACIÓN	11
1.4	OBJETIVOS	12
1.4.1	OBJETIVO GENERAL	12
1.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
CAPÍTULO II		13
MARCO TEÓRICO		13
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	13
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	15
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	16
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	19
2.4.2	Variable independiente	21
2.4.2.1	Administración	21
2.4.2.2	Políticas y Procedimientos	23
2.4.2.3	Modelos de Gestión	25
2.4.2.4	Gestión de Cobranza	26
2.4.3	Variable dependiente	37
2.4.3.1	Planificación financiera	37
2.4.3.2	Estados financieros	38
2.4.3.3	Indicadores Financieros	39
2.4.3.4	Liquidez	39
2.5	HIPÓTESIS	44
2.6	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	44

CAPÍTULO III	45
METODOLOGÍA	45
3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1.1 Investigación de Campo	45
3.1.2 Investigación Bibliográfica	46
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	46
3.2.1 Investigación exploratoria	46
3.2.2 Investigación descriptiva	47
3.2.3 Investigación asociación de variables (correlacional)	48
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	48
3.3.1 Población	48
3.3.2 Muestra	49
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
3.4.1 Operacionalización de variable independiente: gestión de Cobranza	52
3.4.2 Operacionalización de variable dependiente: liquidez	53
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	54
3.5.1 Plan para la recolección de información	54
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	57
3.6.1 Plan de procesamiento de información	57
3.6.2 Plan de análisis e interpretación de resultados	58
CAPÍTULO IV	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	72
4.2.1 Planteamiento de Hipótesis	72

4.2.2	Estimador Estadístico	72
	CAPÍTULO V	76
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1	CONCLUSIONES	76
5.2	RECOMENDACIONES	77
	CAPÍTULO VI	78
	PROPUESTA	78
6.1	TEMA DE INVESTIGACIÓN	78
6.1.1	Institución Ejecutora	78
6.1.2	Beneficiarios	78
6.1.3	Ubicación	78
6.1.4	Tiempo Estimado Para La Ejecución	78
6.1.5	Equipo Técnico Responsable	78
6.1.6	Costo de la Propuesta	79
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	79
6.3	JUSTIFICACIÓN	81
6.4	OBJETIVOS	82
6.4.1	Objetivo General	82
6.4.2	Objetivos Específicos	82
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD	83
6.6	FUNDAMENTACIÓN – CIENTÍFICO TÉCNICA	83
6.7	METODOLOGÍA	90
6.8	MODELO OPERATIVO	90
6.8.1	Etapas a seguir	90
6.8.1.1	FASE I	94
6.8.1.2	FASE II	97

6.8.1.3	FASE III	123
6.8.1.4	FASE IV	146
6.9	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	150
6.10	PREVISIÓN DE LA PROPUESTA	150
	Bibliografía	152
	Anexos	160

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁG.
GRAFICO 1 Distribución de las organizaciones del sector cooperativo por tipo	3
GRAFICO 2 Árbol de Problemas	8
GRAFICO 3 Inclusión de Interrelacionadas	19
GRAFICO 4 Subordinación Variable Independiente	20
GRAFICO 5 Subordinación Variable Dependiente.....	21
GRAFICO 6 Resultados en presentación visual	57
GRAFICO 7 Procesos de Cobranza	60
GRAFICO 8Capacitación al personal.....	61
GRAFICO 9 Índice de cartera morosa	62
GRAFICO 10 Procesos de evaluación crediticia.....	63
GRAFICO 11 Documentación.....	64
GRAFICO 12 Tiempo de evaluación crediticia.....	65
GRAFICO 13Condiciones de pago.....	66
GRAFICO 14 Liquidez	67
GRAFICO 15 Cartera colocada	68
GRAFICO 16 Liquidez y emisión de crédito.....	69
GRAFICO 17 Riesgo de liquidez	70
GRAFICO 18 Interés en cuentas de ahorro	71
GRAFICO 19 Etapas a seguir de la Propuesta	91
GRAFICO 20Flujograma de Procesos de Crédito.....	135
GRAFICO 21Flujograma de procesos de Cobranza	144

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁG.
Tabla 1 Número de Cooperativas por segmento y nivel	4
Tabla 2 Intervalos de segmentación	7
Tabla 3 Población	49
Tabla 4 Operacionalización Variable Independiente	52
Tabla 5 Operacionalización Variable Dependiente	53
Tabla 6 Procedimiento de recolección de información	56
Tabla 7 Cuantificación de resultados	57
Tabla 8 Relación de objetivos específicos.	59
Tabla 9 Procesos de Cobranza	60
Tabla 10 Capacitación al personal	61
Tabla 11 Índice de cartera morosa	62
Tabla 12 Procesos de evaluación crediticia	63
Tabla 13 Documentación	64
Tabla 14 Tiempo de evaluación crediticia	65
Tabla 15 Condiciones de pago	66
Tabla 16 Liquidez	67
Tabla 17 Cartera colocada	68
Tabla 18 Liquidez y emisión de crédito	69
Tabla 19 Riesgo de liquidez	70
Tabla 20 Interés en cuentas de ahorro	71
Tabla 21 Gestión de Cobranza	73
Tabla 22 Liquidez	73
Tabla 23 Frecuencias Observadas	74
Tabla 24 Frecuencias Esperadas	74
Tabla 25 Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas	74
Tabla 26 PRESUPUESTO	79
Tabla 27 Fases de la Propuesta	92
Tabla 28 Cuadro Comparativo políticas y Procedimientos	94
Tabla 29 Aprobación Cuantitativa	130
Tabla 30 Indicador de capital de Trabajo	146

Tabla 31 Índice de liquidez corriente	146
Tabla 32 Indicador de evolución de Morosidad	147
Tabla 33 Indicador de recuperación	148
Tabla 34 Capacitación de empleados	149
Tabla 35 Procedimientos de control	149

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁG.
Ilustración 1 Símbolos de diagrama de flujo	89
Ilustración 2 Ficha de inspección COAC Unión Popular	125
Ilustración 3 Ficha de Inspección Propuesta anverso	126
Ilustración 4 Ficha de inspección Propuesta reverso	127
Ilustración 5 Registro de Inspecciones.....	128
Ilustración 6 Formulario evaluación COAC Unión Popular	131
Ilustración 7 Formulario evaluación Propuesto anverso.....	132
Ilustración 8 Formulario evaluación Propuesto Reverso	133
Ilustración 9 Modelo de notificación primer aviso socio.....	138
Ilustración 10 Modelo de notificación primer aviso garante	138
Ilustración 11 Modelo de notificación segundo aviso socio	139
Ilustración 12 Modelo de notificación segundo aviso garante	140
Ilustración 13 Recibo para notificadores	141
Ilustración 14 Registro de Notificaciones	142

ÍNDICE DE ANEXOS

CONTENIDO	PÁG
Anexo 1 Encuesta.....	160
Anexo 2 Listado de Morosidad	162
Anexo 3 Tabla chi cuadrado	166
Anexo 4 Reglamento de Crédito COAC Unión Popular	167
Anexo 5 Balances Consolidados COAC Unión Popular	172

RESUMEN EJECUTIVO

La ejecución del presente trabajo fue motivada para promover la eficiencia y eficacia de las actividades que realiza el área de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Con el objetivo de reestructurar el Reglamento Interno de Crédito, las políticas y procedimientos de crédito y Cobranza existentes en la institución que no se encuentran debidamente constituidas, tomando como base una investigación exploratoria, donde se recaba la información de forma directa, a su vez se realizó un estudio descriptivo, definiendo a cada variable y a sus subcategorías para un mayor entendimiento del tema a investigar, además la relación entre la variable independiente y la dependiente fue verificada por medio del estadístico Chi cuadrado con un 95% de nivel de confianza.

Como resultado se obtuvo que la inadecuada gestión de Cobranza y la liquidez dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. tienen relación significativa, por lo tanto, las conclusiones determinan que existen falencias en los procesos para otorgar créditos debido a la falta de segregación de funciones, lo que da paso a créditos mal colocados y por ende a un aumento en la cartera morosa y un problema al momento de recuperarlos para la liquidez de la institución; para cumplir los objetivos formulados a corto, mediano y largo plazo, y disminuir riesgos que a la larga pueden ser potenciales para la administración de la empresa, la institución no ha tomado medidas que faciliten la solución, razón por la cual se propone encontrar una solución al problema determinado, y así aportar a la optimización de recursos tanto humanos, materiales y financieros de la institución.

INTRODUCCIÓN

La estructuración del presente trabajo de investigación se ha distribuido en seis capítulos, los mismos que se presentan de la siguiente manera:

Capítulo I. El Problema, incluye: planteamiento, objetivos y justificación; razón del problema, importancia del estudio. Los objetivos planteados del trabajo a investigar.

Capítulo II. Marco Teórico. Dentro de este capítulo se indican los antecedentes del problema, por medio de bibliografía las mismas que sustentan la investigación, categorías fundamentales de las variables a estudiar, lo cual apoya al avance del trabajo a desarrollar.

Capítulo III. Metodología, se refiere al enfoque de la investigación, es decir la modalidad y los tipos de investigación a utilizar.

Capítulo IV. Análisis e Interpretación de Resultados, Permite analizar los resultados obtenidos por medio de la encuesta aplicada a socios y empleados de la institución, a través de cuadros y gráficos estadísticos.

Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, Corresponde a las conclusiones determinadas a través de la investigación que sirven para la aplicación de la propuesta y las conclusiones de los resultados que se esperan lograr.

Capítulo VI. Propuesta, Corresponde a la propuesta para la posible solución del problema investigado, por medio de fases que ayudarán a aplicar, medir y controlar el desarrollo de la misma.

Anexos. Detalla todos los recursos utilizados para el desarrollo de trabajo de investigación entre ellos: los recursos otorgados por la institución, recursos materiales, tecnológicos, humanos y económicos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA

1.1 TEMA

Gestión de Cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

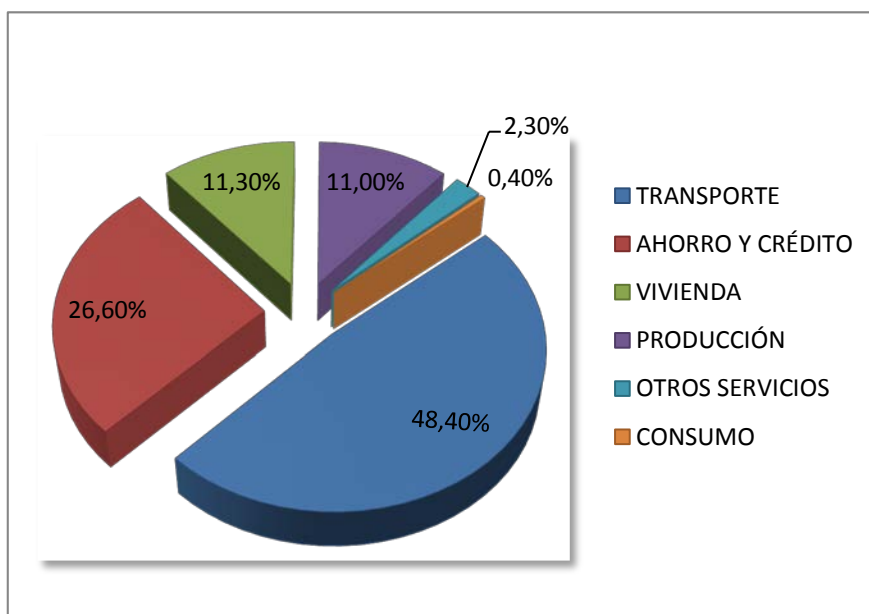
1.2.1.1 Macro Contextualización

El crecimiento financiero en el Ecuador se inició entre los años 1879-1900, debido al incremento de Cooperativas de Ahorro y Crédito, especialmente en Quito y Guayaquil, en donde se iniciaron como organizaciones gremiales, con el objetivo de contribuir en el bienestar de los socios, creando cajas de ahorro que facilitaban la entrega de créditos. A partir de la crisis financiera en 1999, la gran mayoría de las cooperativas se solventaron con los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos.

La ventaja de las cooperativas de Ahorro y Crédito es que los socios pueden acceder a créditos de forma rápida y directa; pues, es uno de los principales servicios que ofrecen. En muchos casos, por la necesidad de incrementar el número de socios, las instituciones no realizan un adecuado procedimiento para otorgar los créditos, lo que conlleva a tener una cartera de crédito no saludable y por ende un nivel de cartera por cobrar considerable; sin embargo, esto se complica al no existir una adecuada gestión de Cobranza, lo que a la larga provoca que las cooperativas tengan problemas de liquidez.

Aproximadamente 3.932 son las cooperativas que existen en el Ecuador, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios. Los tres primeros grupos reúnen el 99% de cooperativas del país. Donde las COAC representan un 26.6% del total de organizaciones. Datos obtenidos de SEPS (2013).

GRAFICO 1 Distribución de las organizaciones del sector cooperativo por tipo



Fuente: SEPS, 2013

Autor: SEPS

Según un informe emitido por la SEPS (2013), las cooperativas se encuentran divididas en dos grupos: las financieras que son las de Ahorro y Crédito con un total de 1.045, las mismas que se clasifican en cuatro segmentos y las no financieras que son 2.885 clasificadas en tres niveles.

Tabla 1 Número de Cooperativas por segmento y nivel

A.

**COOPERATIVAS
FINANCIERAS**

SEGMENTO	COAC	%
SEGMENTO 1	476	45,55
SEGMENTO 2	275	26,32
SEGMENTO 3	70	6,70
SEGMENTO 4	39	3,73
POR DEFINIR	185	17,70
TOTAL	1.045	100

B. COOPERATIVAS NO FINANCIERAS POR TIPO

TIPO	NIVEL 1	NIVEL 2	POR DEFINIR	TOTAL POR TIPO	%
CONSUMO	2	7	8	17	0,59
OTROS SERVICIOS	26	23	40	89	3,08
PRODUCCIÓN	169	46	216	431	14,94
VIVIENDA	219	21	205	445	15,42
TRANSPORTE	1257	128	518	1903	65,96
TOTAL POR NIVEL	1.673	225	987	2.885	100

Fuente: SEPS, 3013

Autor: SEPS

1.2.1.2 Meso Contextualización

La mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Chimborazo) con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes, seguidas por Zamora, Azuay y Pastaza (con más de siete cooperativas por cada cien mil habitantes).” Según SEPS (2013, pág. 19), las cuales generalmente se encuentran atravesando problemas de liquidez por no aplicar una gestión de Cobranza adecuada.

Dentro de la provincia de Tungurahua se ha proliferado con mayor rapidez el establecimiento de cooperativas de Ahorro y Crédito. Hasta marzo del 2014 existen 167 cooperativas reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Actualmente, el número de Cooperativas en la ciudad de Ambato asciende a un total de 133.

No obstante, todas estas instituciones se ven afectadas duramente por un alto índice de morosidad, debido a que al momento de otorgar créditos, por demostrar al usuario agilidad en los trámites, no verifican las garantías que avalan el pago de la deuda; y a que no existe un manual de Cobranza adecuado que controle el nivel de cartera por cobrar. Son factores que inciden directamente en la liquidez de las cooperativas, ocasionando montos importantes en cartera de crédito morosa.

El problema del elevado porcentaje de cartera morosa, que mantienen las instituciones del sector financiero, radica en que no existe un adecuado proceso para la recuperación de la misma, lo que al final causa una disminución considerable en la liquidez de la empresa.

En la ciudad de Ambato las cooperativas de Ahorro y Crédito desempeñan una función importante la cual es otorgar créditos, para el desarrollo local. Durante

los últimos años, este servicio ha ido en aumento ya que la situación económica actual no es lo suficientemente estable para realizar actividades que no necesiten de financiamiento externo.

1.2.1.3 Micro Contextualización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Nació el 30 de agosto de 1971 en la parroquia la Merced, según acta de constitución de la institución; de la idea de unos amigos de organizar una cooperativa como mecanismo de cooperación mutua, la mayoría de ellos eran de la parroquia de San Bartolomé de Pinllo, los mismos que con el paso del tiempo serían los socios fundadores de la misma.

El nombre de la institución fue elegido de forma unánime y no ha tenido variación alguna, se eligió la directiva, quienes se encargaron de pulir algunos detalles de gran importancia, descubrieron los beneficios que obtienen al pertenecer a una cooperativa. Para estar de acuerdo a la normativa vigente solicitaron ayuda a un profesional, quien se encargó de asesorarlos para la elaboración de los estatutos. La inscripción de la cooperativa en el Registro General de Cooperativas se lo hizo con el número de orden 1210-0 según acuerdo ministerial número 03185-0. Y se lo publicó el 17 de diciembre de 1971. Durante 15 años la cooperativa era una entidad de tipo cerrada, es decir solo podían asociarse personas que desempeñen alguna actividad artesanal. En el año de 1987 la Superintendencia de Bancos la califica para realizar funciones de intermediación financiera mediante la resolución No. 85-024-DC. Desde entonces, la institución abrió sus puertas para servir a toda la comunidad ambateña, con calidad, eficacia, eficiencia, responsabilidad y espíritu cooperativista; ofreciendo un sinnúmero de servicios con el fin de mantener el bienestar de los socios, se encuentra ubicada en la ciudad de Ambato, calles Cuenca 12-55.

Entre Juan León Mera y Martínez, es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias y servicios financieros destinados a microempresarios, brindando confianza, seguridad, y atención personalizada para propiciar el desarrollo social y económico de sus socios, esto ha permitido que la institución tenga un crecimiento moderado pero firme, lo que se refleja en su permanencia en el sector.

Actualmente, la institución se encuentra atravesando dificultades por el alto porcentaje de cartera morosa, la principal causa: No cuentan con un manual de Cobranza para un proceso de recuperación de la cartera morosa y la cartera vencida eficiente, lo que provoca que exista un problema de liquidez en la institución.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Según la SEPS (2013, pág. 12) se encuentra ubicada en el segmento 2, debido a sus activos, a su número de socios y a su cobertura a nivel nacional.

Tabla 2 Intervalos de segmentación

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)	COBERTURA (N° DE CANTONES)	NÚMERO DE SOCIOS
SEGMENTO 1	0-250.000	1	más de 700
SEGMENTO 1	0-1.100.000	1	hasta 700
SEGMENTO 2	250.001- 1.100.000	1	más de 700
SEGMENTO 2	0-1.100.000	2 o más	sin importar el número de socios
SEGMENTO 2	1.100.001- 9.600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
SEGMENTO 3	1.100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
SEGMENTO 3	9.600.000 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100

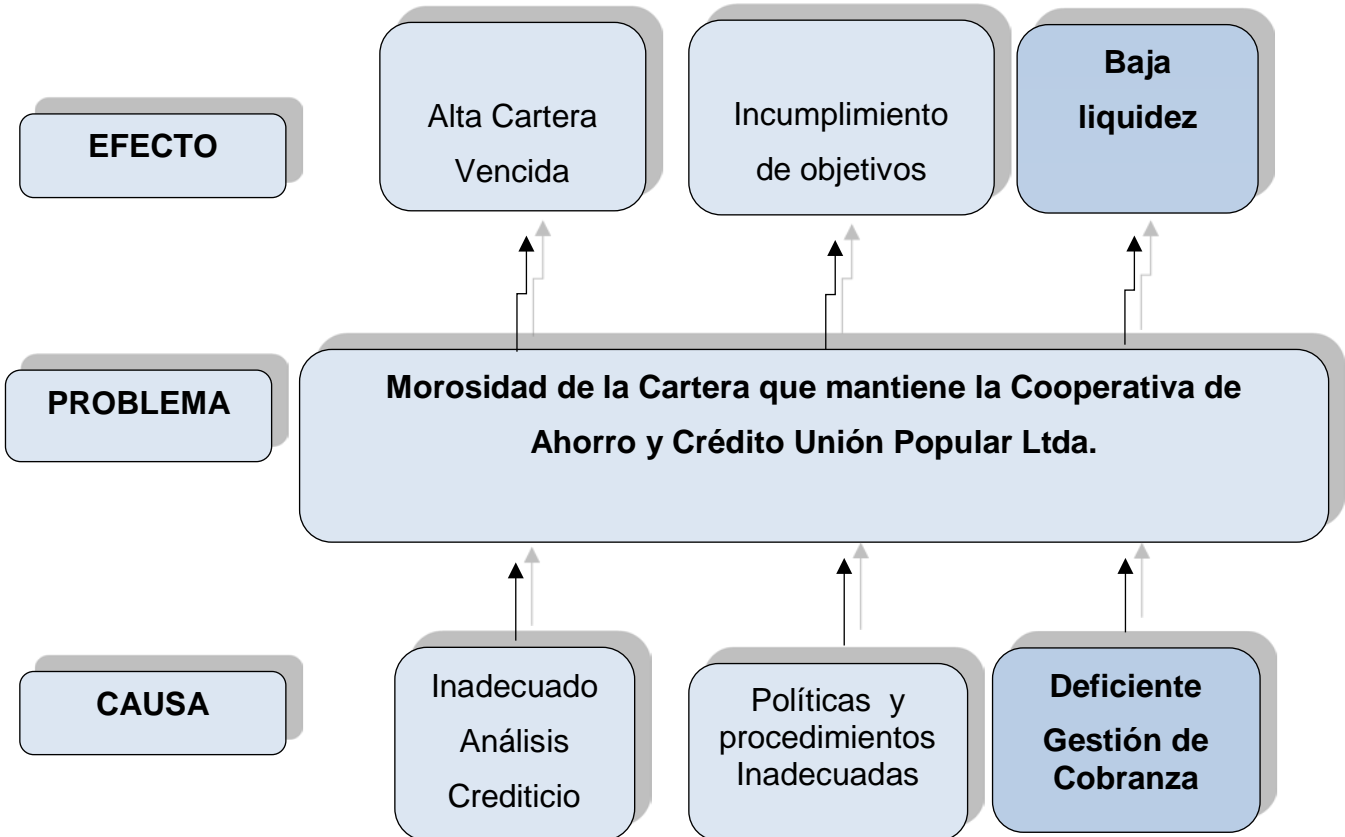
Fuente: SEPS, 3013

Autor: SEPS

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

1.2.2.1 ÁRBOL DE PROBLEMA

GRAFICO 2 Árbol de Problemas



Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Investigación

De la presente investigación se puede determinar que una de las causas del alto nivel de morosidad que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., se origina por el inadecuado análisis crediticio que realiza a sus socios, ya que se hallan vacíos en los procedimientos para la concesión de créditos, por la falta de capacitación a los asesores, al no tomar en cuenta las cinco "C" es decir: Carácter, capacidad, condiciones, colateral y capital, que permiten determinar si el socio puede ser o no sujeto de crédito, lo que provoca un aumento al porcentaje de cartera vencida.

Las políticas y procedimientos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., mantienen son inadecuadas lo que impide el cumplimiento de los objetivos planteados con respecto al proceso de créditos. El desconocimiento de los asesores sobre las políticas de control en el área de crédito, no permite evaluar la efectividad de las operaciones.

La gestión de Cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., ha sido detectado como problema central del presente trabajo investigativo. Por observación directa, se puede manifestar que este problema se produce principalmente porque no existe un manual de procedimientos para el cobro de cartera, lo que provoca que la morosidad mantenga un nivel de vencimiento alto y que su recuperación sea cada vez más compleja; asumiendo un riesgo innecesario a un costo muy alto lo que mantiene a la institución en niveles preocupantes de liquidez.

Las causas que se mencionan conllevan a que el rendimiento financiero de la cooperativa no sea el esperado y como efecto importante, dentro del presente trabajo de investigación, es que el nivel de liquidez que existe es preocupante y que por lo tanto los clientes internos como los externos se encuentren insatisfechos.

1.2.3 PROGNOSIS

Si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., continúa realizando un análisis crediticio inadecuado, es muy probable que los niveles de cartera morosa sigan incrementándose. El frágil control interno de la institución conlleva al incumplimiento de los objetivos establecidos para el área de crédito, así mismo, si no se realiza un adecuado proceso de Cobranza disminuiría notablemente la liquidez de la empresa; ocasionando que se desequilibre económicamente, y que incluso pierda credibilidad con sus socios, lo que puede terminar con su existencia, ya que no podrá seguir compitiendo en el mercado.

Sin embargo, si la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Implementa una adecuada gestión de Cobranza, aplica un adecuado control interno haciendo cumplir con las políticas de créditos creadas por la empresa, organiza plazos de financiamiento y establece métodos o procesos de Cobranza, la recuperación de la cartera morosa será oportuna y a corto plazo, evitando procesos engorrosos, por lo que los resultados de la gestión de cobro serán positivos prometiéndole un futuro económico estable y competitivo a satisfacción de sus socios.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la Gestión de Cobranza afecta a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.?

1.2.5 DELIMITACIÓN

La investigación se desarrollará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. En la provincia de Tungurahua cantón Ambato, el período de análisis será durante el segundo semestre del año 2013; específicamente en el Departamento Administrativo, Financiero y el departamento de Crédito.

CONTENIDO

Campo: Contabilidad

Área: Gestión Financiera

Aspecto: Monetario

1.2.6 INTERROGANTES

- ¿Cuál es la gestión de Cobranza que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular?

- ¿Cuál es el porcentaje de liquidez que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. al 2013?
- ¿Qué alternativa de solución es la más idónea para la gestión de Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.?

1.3 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación justifica su desarrollo en la importancia práctica que el mismo conlleva, ya que los resultados que reflejará serán de gran ayuda para solucionar el problema existente que es la gestión de Cobranza y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Al conseguir este objetivo, se podrá ejercer de manera propicia el procedimiento de cobros y así disminuir el riesgo crediticio mejorando la rentabilidad de la Institución.

La utilidad de la presente investigación se verá reflejada en los resultados obtenidos en la investigación, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., la cual podrá implementar procesos de Cobranza de acuerdo a su necesidad en el área de crédito, lo que hará a la institución más competitiva ofertando productos financieros garantizados, estos cambios contribuirán a mejorar la liquidez y que la misma cuente con un portafolio de clientes saludable.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., y sus colaboradores obtendrán grandes beneficios económicos que se alcanzarán con la implementación de una gestión de Cobranza adecuada; y, como consecuencia de ello el porcentaje de la cartera morosa será menor, debido a que todo proceso de crédito se lo realizará dentro de las políticas establecidas, mejorando así la estabilidad económica y la competitividad en el mercado.

Finalmente este proyecto es factible y viable ya que cuenta con el tiempo necesario para su desarrollo, además de contar con total apertura e información por parte de gerencia y todos los empleados de la institución para aplicar los diferentes instrumentos de investigación, la disponibilidad de recursos humanos, materiales, tecnológicos, económicos y sobre todo se cuenta con toda la voluntad y predisposición de los directivos para resolver el problema existente en la empresa, quienes buscan alternativas inmediatas para salir del problema de iliquidez y mantener a la cooperativa en un nivel competitivo.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión de Cobranza con respecto a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de disminuir riesgos.

1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la gestión de Cobranza que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de conocer y mejorar la misma.
- Establecer el índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., al 2013 para la toma de decisiones adecuada.
- Proponer la reestructuración del Reglamento Interno de Crédito Cobranza y sus procedimientos para disminuir el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la elaboración de este trabajo, se realizó una investigación bibliográfica, documental y virtual a través de la cual se ha podido determinar que sí existen investigaciones referentes a la Gestión de Cobranza y la liquidez, donde se ha considerado tomar como referencia los siguientes:

La Sra. Gras Gil (2011, pág. 258) en su tesis doctoral con el tema: “Auditoría interna e información Financiera en las entidades de Crédito españolas: estructura, Contenido, relación causal y Contraste empírico”, de la Universidad de Murcia del Departamento de Economía financiera y Contabilidad durante el año 2010 concluye que:

“La existencia de una fuerte tendencia normativa orientada a reforzar y sistematizar la gestión de riesgos y el control interno, sobre todo de la información financiera.

El mercado valora cada vez más positivamente aquellas entidades con sólidos sistemas de control interno y con adecuadas medidas de supervisión.

Las entidades están dando pasos para controlar y gestionar sus aspectos críticos, y supervisarlos de manera dinámica para centrarse en lo que realmente tiene impacto en sus organizaciones.

Uno de los puntos de esta fuerte tendencia normativa tiene su origen en el gobierno corporativo, cuya corriente en el ámbito internacional lleva muchos años de recorrido. Desde el informe Cadbury en el Reino Unido, pasando por Winter, Hampel, King o la Ley Sarbanes Oxley en Estados Unidos, son innumerables los Códigos de buen gobierno que han ido surgiendo en multitud de países para defender los intereses de los pequeños accionistas, y asegurarse de que las

organizaciones funcionan cumpliendo las reglas básicas de gobierno corporativo”.

Se puede mencionar con respecto a dicha tesis que las organizaciones que mantienen un adecuado control interno son valoradas positivamente lo que influye directa o indirectamente en el crecimiento de la institución, ya que el riesgo que corre con respecto a su información financiera es menor.

En la tesis de (Marcillo Delgado, 2009, pág. 316) con el tema “Auditoría de gestión al departamento de créditos y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito ESPERANZA Y PROGRESO DEL VALLE para optimizar y garantizar la recuperación de cartera” se menciona que:

“No existen procedimientos de control interno que se tomen en consideración para realizar el análisis de créditos, esto implica que muchas veces existan carpetas que no reúnan los requisitos establecidos.

Otro de los aspectos relevantes dentro del Área de Créditos, es que la Cooperativa no mantiene en sus archivos la documentación completa de los socios que han solicitado créditos.

La falta de revisión, por parte de los encargados de realizar la recepción de la documentación de los socios solicitantes de créditos, conlleva a que el analista de créditos no realice un buen estudio crediticio.

La Cooperativa, no mantiene en sus archivos los contratos crediticios originados para cada socio, esto podría afectar a la misma en caso de que el socio no pague el crédito, ya que no existiría un documento que respalde la transacción”.

En cuanto a la tesis detallada anteriormente se puede concluir que toda institución debe tener una buena organización, con personal capacitado y responsable en cada departamento, el mismo que se encargue de hacer cumplir con los Reglamentos establecidos, y de esta manera evitar o corregir a tiempo los errores que puedan existir, lo que a la larga beneficia a la situación financiera de la empresa.

La Srta. Cruz Jaramillo (2011, pág. 90) en su trabajo investigativo con el tema: “Riesgo de liquidez y su incidencia en la rentabilidad de las oficinas operativas de la cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Cía. Ltda. En la provincia de Tungurahua en el año 2010” de la Universidad Técnica de Ambato menciona que:

“En su mayoría el personal operativo no conoce sobre la liquidez de sus Oficinas Operativas, lo que es una dificultad debido a que no sabrían si están respondiendo correctamente con el público o si se puede exponer al riesgo de liquidez, de acuerdo a la información obtenida en la institución se ha capacitado al personal y que se ha instruido acerca de las políticas y demás procedimientos que involucran el buen funcionamiento de la Cooperativa.

La Oficina Operativa Centro identifica los eventos por los cuales se puede generar el riesgo de liquidez para el Corporativo de una manera consolidada, más no por cada oficina operativa (Ambato, Baños, Píllaro, Patate, Pelileo).

No existe una persona especializada que se encargue de la gestión del riesgo de liquidez por cada oficina Operativa, ya que se lleva el análisis consolidado desde la Oficina Operativa Centro en Ambato, por lo cual no tienen aplicada una metodología para controlar y monitorear el riesgo de liquidez por cada una de ellas, lo que ocasiona que se desconozca cuál de las oficinas operativas es la más vulnerable”.

Basándonos en la tesis anterior se puede comentar que las instituciones financieras deben mantener informados al personal sobre su situación económica, y de igual manera de los riesgos que la misma puede tener al no llevar un adecuado seguimiento de su liquidez en las diferentes oficinas operativas para determinar cuál de ella es vulnerable a la baja rentabilidad lo que a su vez complica a la situación económica de toda la organización.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

El desarrollo de la presente se enfocará en el paradigma crítico propositivo ya que cuestiona la situación socio financiera de la empresa, y va en busca de plantear alguna alternativa para la solución al problema investigado, con la

finalidad de describir y explicar la realidad económica de la Cooperativa en cuestión con criterios de objetividad.

Epistemológica

El conocimiento y la capacitación, es un factor importante en la realización del proyecto, ya que se fundamenta en la capacidad del ser humano de conocer los problemas y necesidades que tiene la empresa para ayudar al desarrollo económico de la misma.

Ontológica

Críticas y recomendaciones realizadas por otras personas que intervienen en la investigación son aceptadas. Esta fundamentación proporciona soluciones a problemas durante el desarrollo de la investigación e interrelacionar las variables.

Axiológica

La realización del trabajo investigativo existen valores muy importantes entre ellos; la puntualidad en cumplir con las actividades en las fechas previstas establecidas en el cronograma de actividades, la responsabilidad que el investigador se debe con la institución.

Metodológica

Conlleva a la selección de técnicas específicas para el procedimiento a seguir durante la investigación es decir son los métodos, técnicas e instrumentos utilizados para realizar la investigación como son las encuestas los cuestionarios.

Según (GONZALEZ, 2009, pág. 127):

“Investigación positivista asume la existencia de una sola realidad; parte de supuestos tales como que el mundo tiene existencia propia, independiente de quien lo estudia y que está regido por leyes, las cuales permiten explicar, predecir y controlar los fenómenos”.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA, máxima expresión legal del país, donde se establecen las normas fundamentales que escudan los derechos y libertades de los ciudadanos ecuatorianos.

CAPÍTULO CUARTO SOBERANÍA ECONÓMICA

SECCIÓN PRIMERA SISTEMA ECONÓMICO Y POLÍTICA ECONÓMICA

Art 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

CÓDIGO CIVIL

LIBRO II DE LOS BIENES Y DE SU DOMINIO POSESIÓN, USO, GOCE Y LIMITACIONES

TITULO I DE LAS VARIAS CLASES DE BIENES

Art. 583.- Los bienes consisten en cosas corporales o incorporales.

Corporales son las que tienen un ser real y pueden ser percibidas por los sentidos, como una casa, un libro.

Incorporales las que consisten en meros derechos, como los créditos, y las servidumbres activas.

Parágrafo 2º De las cosas Incorporales.

Art. 596.- Derechos personales o créditos son los que sólo pueden reclamarse de ciertas personas que por un hecho suyo o la sola disposición de la ley, han contraído las obligaciones correlativas: como el que tiene el prestamista contra su deudor, por el dinero prestado, o el hijo contra el padre por alimentos. De estos derechos nacen las acciones personales.

LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO (LOEPS) 2012

TÍTULO II DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

CAPÍTULO I DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

SECCIÓN 3 DE LAS ORGANIZACIONES DEL SECTOR COOPERATIVO Art.-
21 Sector cooperativo.

TÍTULO III DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Capítulo I De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

Sección I De Las Cooperativas De Ahorro y Crédito

Art.- 81 Cooperativas de ahorro y crédito.

Art.-83. Actividades financieras.

Art.- 85.Solvencia y prudencia financiera.

Capítulo II Del Fondo de Liquidez y del Seguro de Depósitos

Art. 109.Fondo de Liquidez y Seguro de Depósitos

REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

TÍTULO II DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Capítulo I Normas Comunes a las Formas de Organización de la Economía Popular y Solidaria.

Artículo 6.- Requisitos asociaciones SEPS.

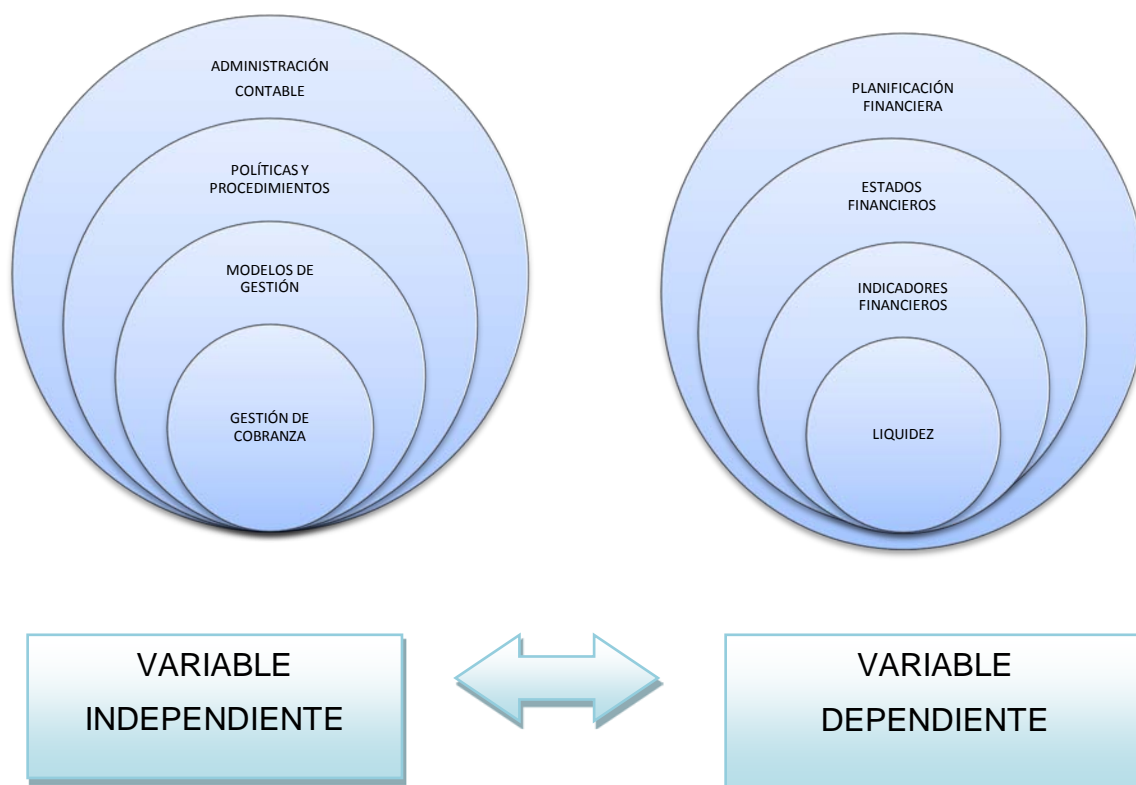
Artículo 7.- Requisitos cooperativas.

Capítulo IV De las Organizaciones del Sector Cooperativo.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionadas

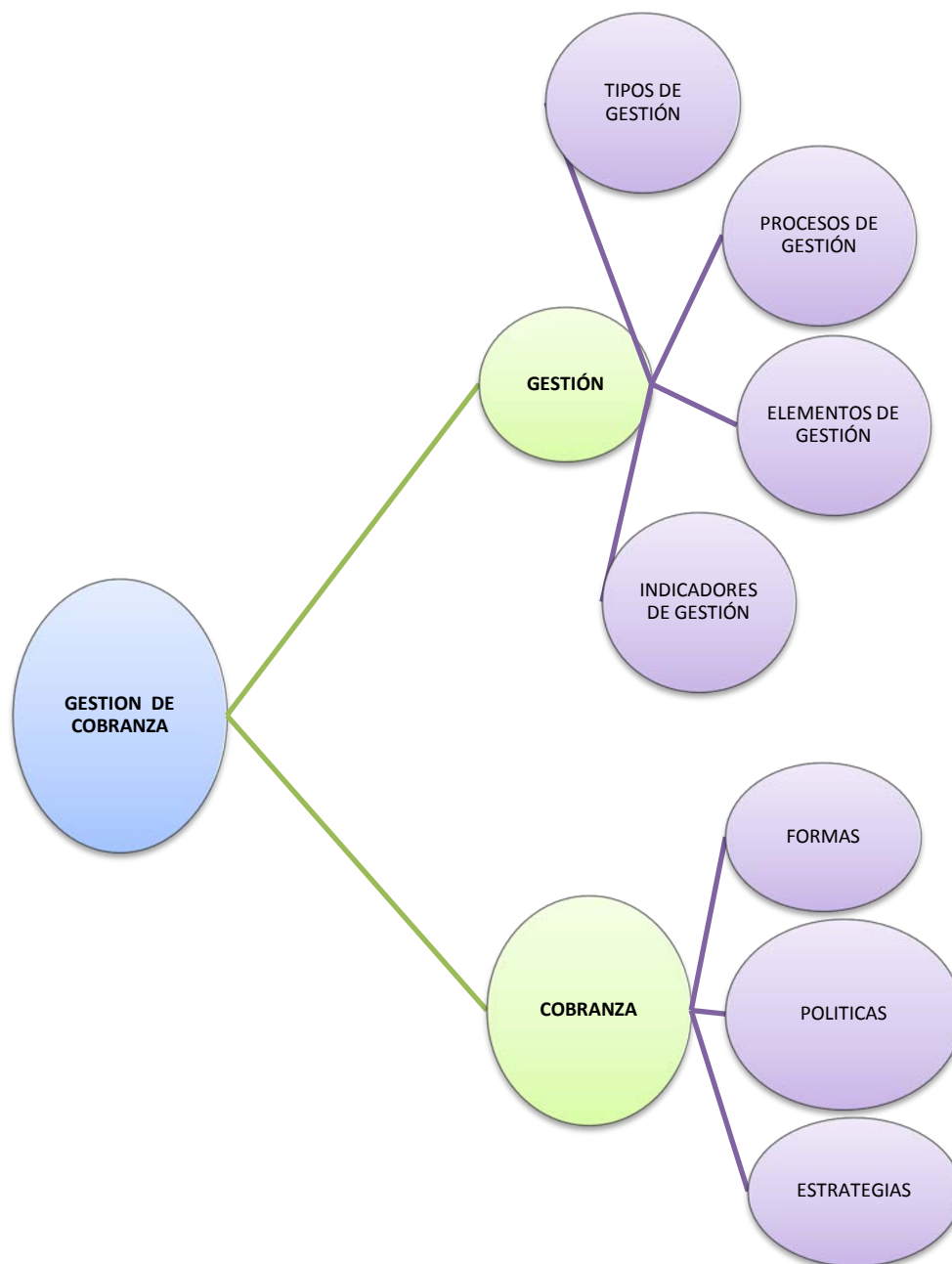
GRAFICO 3 Inclusión de Interrelacionadas



Subordinación conceptual

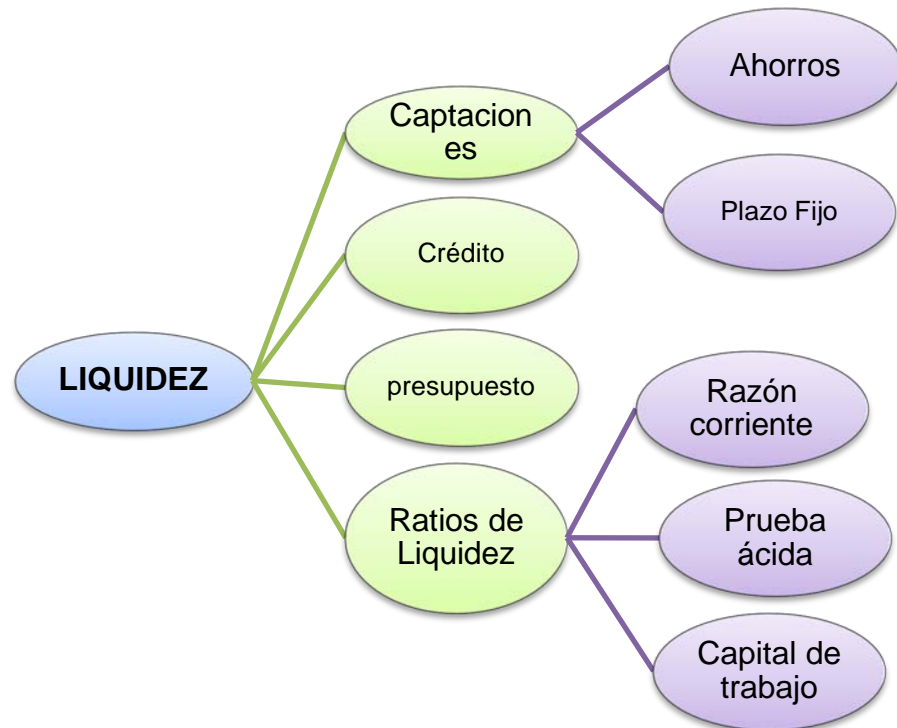
Variable Independiente

GRAFICO 4 Subordinación Variable Independiente



Variable Dependiente

GRAFICO 5 Subordinación Variable Dependiente



2.4.2 Variable independiente

2.4.2.1 Administración

Según FINCH STONER, FREEMAN, & GILBERT (1996, pág. 7) En su libro llamado Administración menciona que *“la administración consiste en darle forma, de manera consciente y constante, a las organizaciones”*.

Mientras que administración, es *“por su naturaleza misma, una actividad basada en la gente. Los gerentes, sin importar lo talentosos que fuesen, no serían capaces de hacer todo por sí solos”*, en palabras de (Hitt, 2006, pág. 14).

Tomando en cuenta a FERNANDEZ (2010), quien a la vez menciona a Frederick Winslow Taylor (1856-1915) alude que:

“las decisiones basadas en reglas prácticas y en la tradición debían sustituirse por procedimientos rigurosos elaborados mediante un análisis minucioso de situaciones concretas. Definió a la Administración como saber exactamente qué se quiere que hagan los trabajadores y después vigilar que lo hagan del modo más correcto y económico”. Pág. 17

En el libro de REYES PONCE (ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEORÍA Y PRÁCTICA, 2004), quien menciona:

El magnífico libro de Kontz¹ y O'Donnell², “Principles of Management”, propone una división en los siguientes elementos: “1) Planeación, 2) Organización, 3) Integración, 4) Dirección 5) Control, como los elementos de la administración”. Pág. 60

Planeación: Es *“anticiparse a los hechos futuros, pero también es decidir sobre situaciones actuales que presentan alternativas para la toma de decisiones”*, en palabras de Mercado (2004, pág. 121).

Mientras que REYES PONCE (2004, pág. 61) menciona que la planeación es la “determinación de curso concreto de acción que habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, (...), etapas:

Políticas: Principios para orientar la acción.

Procedimientos: Secuencia de operaciones o métodos.

Programas: Fijación de tiempos requeridos”.

Organización: *“es una ayuda o herramienta para ser efectiva el trabajo de un grupo de personas que aspiran a conseguir un fin común”*, en palabras de ARAMBURU & RIVERA (2008, pág. 19).

¹ Harold Koontz (1909-1984) consultor para organizaciones más grandes de Estados Unidos de negocios

² Cyril O'Donnell (1900-1976) prolífico profesor y maestro de la gestión en la Universidad de California en Los Ángeles

En cambio REYES A. (2004, pág. 28) Menciona que la organización “se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre funciones, jerarquías y obligaciones individuales necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia”.

Integración: REYES PONCE (ADMINISTRACION DE EMPRESAS 2, 2005)menciona que “Es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para un adecuado funcionamiento de un organismo social”.

Dirección: Según CORTÉS BOLDO (1986, pág. 11) , en su tesis menciona que dirección “Es impulsar, coordinar, y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados”.

Control: REYES PONCE (ADMINISTRACIÓN MODERNA, 2004, pág. 442)Menciona que “todo control implica, necesariamente, la comparación de lo obtenido con lo esperado (...). Es mucho más eficaz y rápido cuando se concentra en los casos en que no se logró lo previsto”.

2.4.2.2 Políticas y Procedimientos

Políticas: El propósito de las políticas dentro de una organización, en palabras de Álvarez Torres (1996, pág. 27) es “simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. (...) Todas las organizaciones conscientes o no de ello, se rigen por políticas independientemente de que estén o no por escrito”.

Mientras que para Cohen (1991, pág. 14) “una política es una guía para la toma de decisiones o una guía para la acción. Por lo tanto, un empleado puede o no ajustarse a la política de la empresa siempre y cuando justifique su modo de actuar”.

Tomando en cuenta las palabras de PUCHOL (2007) :

“Políticas empresariales a unas declaraciones o ideas muy generales que representan la posición oficial de de la compañía ante determinadas cuestiones, y que ayudan a tomar decisiones conforme a la cultura de la empresa (...). Las políticas son como la constitución, que enuncia principios generales que tienen que desarrollarse por medio de normas jurídicas de menor rango”.

Según, Castañeda (2001, pág. 69) un manual de políticas es una “guía de administración que facilita la toma de decisiones y permite una buena delegación del director general hacia sus gerentes de área y éstos al siguiente nivel de supervisión y así sucesivamente.”, quien a la vez menciona también que, “Vivir sin políticas y procedimientos puede llevar a una empresa al caos administrativo, por ello es vital desarrollar políticas para todos los aspectos importantes de la organización como son, entre otros: personal, Compras, ventas, Crédito, Inventarios, financiamiento, legal, producción”.Pág. 25

- **Procedimientos:** *“Es una guía detallada que muestra secuencial ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo” (ALVAREZ TORRES, 1996, pág. 36).*

Según COHEN (1991, pág. 14) *“Son métodos preestablecidos de llevar a cabo una tarea o de tomar una decisión; son en realidad conjunto de normas, y consecuentemente, su incumplimiento genera castigos o penalizaciones de índole diversa”.*

En cambio para Montalván (1999), indica que:

“Los procedimientos son las formas o los pasos que indican la manera de hacer las cosas. Establecen de manera definida las modalidades y la metodología que debe emplearse para lograr los resultados que se desean (...) Se puede establecer procedimientos para normar todas las actividades que son importantes y que quieren garantizar en su misma forma de cumplimiento”. pág. 29

2.4.2.3 Modelos de Gestión

Tomando en cuenta la tesis de VERA (2013), quien a su vez menciona a Idalberto Chiavenato³, donde:

“los principales procesos correspondientes a la gestión de una empresa se focalizan en seis partes:

1. La admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.

2. En la aplicación de dichas personas (para que puedan ayudar en la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño.

3. En el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.

4. En la retención del personal utilizando en este caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo.

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

6. Bases de datos informáticos” pág. 41

Otro modelo para la investigación es el del Balanced Business Scorecard que *“complementa indicadores financieros y no financieros de los factores clave que influirán en los resultados del futuro, derivados de la visión y estrategia de la organización”*. (KAPLAN & NORTON, 2009, pág. 9)

El Balanced Business Scorecard *“integra los indicadores financieros (de pasado) con los no financieros (de futuro), y los integra en un esquema que permite entender las interdependencias entre sus elementos, así*

³Idalberto Chiavenato: Presidente del Instituto Chiavenato y consejero del CRA/SP, Idalberto Chiavenato es reconocido y prestigioso por la excelencia de sus trabajos en Administración y en Recursos Humanos.

como la coherencia con la estrategia y la visión de la empresa.” En palabras de OTO (2011). Pág. 17

2.4.2.4 Gestión de Cobranza

Tomando en cuenta a Molina (2002), quien menciona en su libro que:

“Un buen cobro está basado en los siguientes principios:

- *Cobrar*
- *Cobrar a tiempo*
- *Proteger siempre la reputación de la empresa*
- *Ser promotor de ventas (...)*

Es necesario que el gestor de Cobranza justifique el desempeño en su trabajo dedicándose a dos caras básicamente:

- *Hacer la gestión de cobro de las cuentas y Documentos por Cobrar de difícil recuperación, e*
- *Investigar a fondo, al interior de las empresas deudoras, porque una cuenta o documento no ha sido pagado”. pág. 43 y 44*

La gestión de Cobranza se conceptualiza como:

Es el proceso en el cual se concentran actividades y recursos para la recuperación de dinero colocado como créditos en el mercado financiero.

Gestión

Según Melnik & Pereira (2006) *“El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”. pág. 1*

También se menciona que:

“La falta de mecanismos que agilicen la Cobranza de las cuentas por cobrar, la incapacidad del personal para recuperarlas y una mala investigación de crédito del cliente son, entre otras, las causas que incrementan la morosidad de estas cuentas en las empresas. La Cobranza no se da por arte de magia, por lo que

una clave para la eficiente gestión de Cobranza es iniciarla oportunamente.

Cálculos muestran que hay hasta 90 por ciento de probabilidad de recuperar cuentas con menos de 30 días de vencidas, indico, disminuyendo la probabilidad a medida que las cuentas tienen mayor antigüedad, llegando apenas a 10 por ciento para aquellas mayores de 150 días de vencidas.” en palabras de NAVARRO (2004).

Según Becerra (2010), refiriéndose a los créditos rezagados, los mismos que a la vez tiene relación directa con la gestión de Cobranza menciona que, *“Son créditos rezagados donde, por la crisis, muchas personas no han tenido oportunidad de pagar, entonces la cartera se ha acumulado, y sabemos que quienes no han podido pagar es porque en su mayoría no tienen dinero para hacerlo”.*

En el artículo de CARMEN (2005) quién a su vez menciona que:

“Está comprobado que en el actual modelo de negocios mundial, trabajar de manera individual o aislado en su gestión empresarial, registraran mayores dificultades para subsistir con éxito, frente a aquellas empresas que se han fortalecido tras participar asociados con otros de su misma rama”.

Tipos de gestión

- **Gestión Tecnológica**

En mención a la gestión empresarial:

“La tecnología utilizada por la empresa afecta variables administrativas, vale decir, determina aspectos gerenciales particulares. Dentro de estas variables administrativas están relacionadas con las personas que manejan la tecnología, las funciones administrativas y la estrategia. En consecuencia la consideración de la tecnología como un elemento fundamental de la gestión que justifica y adquiere importancia en la práctica empresarial” (Núñez de Schilling, 2011, pág. 158).

Tomando en cuenta a SOLLERO Y CASTAÑÓN (2008), quienes en su libro mencionan que:

“Los beneficios de la innovación son recibidos por el mercado; es decir, por los usuarios finales por medio de mejores productos o servicios. Las empresas pueden ver el retorno de su inversión a través de la creación de nuevos mercados”. Pág. 18

- **Gestión Social:** Citando a GÁTICA (2012)⁴ quien dice que gestión social es *“un saber dentro del campo intelectual, en el cual se liberan luchas por imponer una determinada visión acerca de los problemas sociales”. Pág. 22*

“Las tendencias recientes de la gestión social nos obligan a reconsiderar formas de organización, a redefinir la relación entre lo político, lo económico y lo social, a desarrollar investigaciones intercambiando las diversas disciplinas, a escuchar en forma sistemática a los actores estatales, empresariales y comunitarios. Se trata realmente de un universo en construcción” (DOWBOR, 2003)⁵.

Rodríguez (2013) menciona a Lucila García⁶, la misma que *“Estableció que la primera recomendación para quienes quieran adoptar prácticas socialmente responsables es realizar un auto diagnóstico sobre su estatus económico, medioambiental y social”.*

- **Gestión de Conocimientos**

Para interpretar de mejor manera el concepto de gestión de conocimientos se dice que:

“La gestión del conocimiento es un concepto incorporado recientemente desde diferentes perspectivas a las teorías administrativas, a la economía y a una gran diversidad de disciplinas. Podría decirse que lo que subyace detrás de este

⁴<http://site.ebrary.com/lib/utasp/docDetail.action?docID=10592682&p00=gesti%C3%B3n+social>

⁵<http://search.proquest.com/docview/748673887?accountid=36765>

⁶ Gerente de Desarrollo Sustentable de KPMG México

concepto es la materialización de un nuevo modelo económico basado en el conocimiento, en el que éste tiene un claro valor diferenciador para un entorno en constante cambio (...). Desde la dimensión económica, el conocimiento dejó de ser un elemento exógeno para ser un factor central de la producción, uno de los recursos más importantes, agente de innovación” (GAVIRIA VELÁSQUEZ, 2008, pág. 50)⁷.

- **Gestión Administrativa**

En palabras de Zavala (2005):

“Administrar es un proceso que implica distinguir y darles la importancia que se merecen los tres factores clave que intervienen en su interior: el humano, el estructural y el económico.

La administración sólo es posible con el concurso del hombre (el factor más importante del proceso). La administración es una labor de cooperación y reciprocidad entre quienes producen la gestión. El administrador debe crear condiciones apropiadas para que los hombres y las mujeres puedan desarrollarse a través del trabajo que desempeñan”. Pág. 17

- **Gestión Gerencial**

Citando a VAN DEN BERGHE (2010):

“El entorno micro y macroeconómico , medio en el cual realiza su gestión la gerencia, es un factor determinante para su formación y accionar cotidiano, ya que acorde con la situación actual y proyectada del país y de la empresa , el gerente deberá analizar las circunstancias para determinar cuál es la mejor estrategia a seguir, las tácticas a emplear , la gestión a desarrollar y las decisiones a corto mediano y largo plazo que debe realizar, para motivar a sus colaboradores y obtener los mejores resultados para la organización que lo dirige”. Pág. 78

También podemos mencionar que:

“El actual enfoque de la función gerencial se basa en la información para la decisión; en la perspectiva estrategia de la

⁷site.ebrary.com/lib/utasp/docDetail.action?docID=1023524&p00=gestion+de+conocimie+ntos+empresariales

gestión; en la búsqueda de la relación entre ésta y la organización, en su máxima flexibilidad, y en la teoría de la contingencia, evitando las disfunciones de las burocracias y utilizando el movimiento sociotécnico en aquello que sea útil”, citando a COSIALLS I PUEYO (2000).

- **Gestión Financiera**

Para determinar el significado de gestión financiera, tomaremos como referencia lo que menciona en su libro el:

Según NAVARRO (2003) “La gerencia financiera se preocupa por evaluar el grado de satisfacción de los propietarios. El objetivo y la meta de los inversionistas o propietarios, como ya dijimos, es obtener un grado de utilidades de acuerdo con sus expectativas (...). El objetivo de la gerencia financiera es administrar los recursos de la empresa para acercarla a su meta. Para lograr este propósito, se requieren dos condiciones necesarias: controlar los costos y garantizar el flujo de utilidades”. pág. 13 y 14

Así mismo en el libro de ATEHORTÚA, BUSTAMANTE, & VALENCIA (2008, pág. 132) se menciona que “El proceso de gestión financiera integra actividades tales como la planeación financiera, la ejecución presupuestal, el control de recursos financieros, el registro de los movimientos financieros, el registro de los movimientos y la elaboración y presentación de informes financieros”.

- **Gestión Estratégica** Mencionando a BETANCOURT (2002)⁸ quien en su libro expresa que

“La gestión es un proceso más amplio, humano, la gestión incluye la gerencia, pero la gestión también tiene que ver con el liderazgo. (...) La Gestión estratégica arranca con un proceso de planificación corporativa, que posteriormente se enmarca dentro de las áreas específicas de la organización, en un proceso funcional, que comienza a dividir la responsabilidad de los líderes organizacionales”. pág. 105 y 106

⁸[http://books.google.com.ec/books?id=VU-RWZ-](http://books.google.com.ec/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&pg=PA105&dq=gesti+on+estrat%C3%A9gica&hl=es&sa=X&ei=UG-eU4euCoG1yATAt4KgCw&ved=0CDcQ6AEwBg#v=onepage&q=gesti+on+estrat%C3%A9gica&f=false)

[ZUz0C&pg=PA105&dq=gesti+on+estrat%C3%A9gica&hl=es&sa=X&ei=UG-](http://books.google.com.ec/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&pg=PA105&dq=gesti+on+estrat%C3%A9gica&hl=es&sa=X&ei=UG-eU4euCoG1yATAt4KgCw&ved=0CDcQ6AEwBg#v=onepage&q=gesti+on+estrat%C3%A9gica&f=false)

[eU4euCoG1yATAt4KgCw&ved=0CDcQ6AEwBg#v=onepage&q=gesti+on+estrat%C3%A9gica&f=false](http://books.google.com.ec/books?id=VU-RWZ-ZUz0C&pg=PA105&dq=gesti+on+estrat%C3%A9gica&hl=es&sa=X&ei=UG-eU4euCoG1yATAt4KgCw&ved=0CDcQ6AEwBg#v=onepage&q=gesti+on+estrat%C3%A9gica&f=false)

“Es fundamental en la administración estratégica mirar con objetividad el compromiso y la efectividad del liderazgo de quienes tienen la responsabilidad del direccionamiento institucional”, Correa (2005, pág. 26).

Proceso de gestión

En la tesis de (OTO TOPÓN, 2011), quien a su vez menciona a Álvaro Sáenz⁹, donde procesos de gestión son:

“Un grupo de procesos relacionados puede ser visto como un sistema. En un sistema los procesos están íntimamente vinculados entre sí y cada componente se justifica en función de su vinculación al sistema. Existen muchos flujos dependientes entre sí en una organización”. pág. 23

Citando a PEREZ (1999):

“El concepto de calidad toma un enfoque global al abarcar todas las actividades empresariales, operativas y de gestión; ello es debido a que se entiende por producto el resultado del trabajo de cualquier persona y cliente al destinatario de ese trabajo.

Con este amplio enfoque y la orientación a los procesos, pero a todos los procesos de la empresa, la calidad sirve para integrar todas las funciones empresariales en torno a un objetivo común: satisfacer al cliente”. pág. 30

Elementos de gestión

Según el Artículo publicado por (FIGUEROLA, 2012) donde se muestra un modelo de 7 elementos básicos que sirven para un adecuado funcionamiento de una organización.

“Todo el modelo se basa en siete palabras que comienzan, en inglés, con la letra “S”. La característica más sobresaliente de este modelo es que ha sido ampliamente utilizado en diversas empresas y por prestigiosas escuelas de administración, como Harvard y Stanford. Es decir, una combinación muy potente de práctica y teoría.

⁹SAENZ, Álvaro; Herramientas para el Mejoramiento del Municipio de Quito, 1993

Suele emplearse para evaluar si la implementación de cualquier tipo de estrategia en la organización estaría alineada con dichos factores.

(...) Los 7 Elementos:

El modelo de las 7S de McKinsey involucra siete factores interdependientes que son categorizados como elementos fuertes ("soft") y blandos ("hard")(...):

Los elementos fuertes son más fáciles de identificar y definir y la gerencia puede influenciarlos de manera directa.

Por ejemplo: organigramas, procedimientos formales, sistemas de TI, entre otros.

Los elementos blandos puede ser más difíciles de describir, son menos tangibles y más influenciados por la cultura. Pero de igual forma ambos tipos de elementos son igual de importantes si la organización quiere ser exitosa. A continuación se muestra una gráfica en donde se representa la interdependencia de los elementos en donde se muestra cómo el cambio en una afecta a las demás.

STRATEGY (Estrategia): La manera de organizar y enfocar los recursos, para conseguir los objetivos de la organización. Podríamos compararlo con el cerebro de una organización.

STRUCTURE (Estructura): La manera en que se organizan, se relacionan e interactúan las distintas variables como unidades de negocio. Pueden ser departamentales, geográficas (local, global o multinacional), de gestión (centralizada o descentralizada, etc.). También puede incluir la fórmula jurídica que adquiere la entidad (sociedad anónima, limitada, joint-venture...), la fórmula de expansión (franquicia, orgánica, fusiones...), de organización jerárquica (centralizada o descentralizada), de recursos humanos (estructura piramidal o plana), etc.

SYSTEMS (Sistemas): Incluye los procesos internos que definen los parámetros de funcionamiento de la empresa y los sistemas de información son los canales por los que discurre la información. Los procesos y la información pueden compararse con la sangre que fluye por un cuerpo.

STYLE (Estilo): Es el modelo de comportamiento y estilo de liderazgo establecido por la cúpula de la organización.

STAFF (Personal): Los empleados son la columna vertebral de cualquier organización y uno de sus más importantes activos. Los recursos humanos deben estar orientados hacia la estrategia.

SKILLS (Habilidades): Se refiere a las habilidades y capacidades requeridas por los miembros de la organización. Es lo que Michael Porte llama Competencias Centrales. También puede referirse al “know how”.

SHARED VALUES (Valores compartidos): Los valores compartidos son el corazón de la empresa. Lo que une sus miembros y alinea a todos ellos en la misma dirección. Representa a los valores centrales de la compañía que se encuentran evidenciados en la misión de la misma”. Pág. 2-3

Indicadores de Gestión

Tomando en cuenta a ESTUPIÑAN & ESTUPIÑÁN, (2006, pág. 279) quien a su vez expresan que “un indicador de gestión es una expresión cuantitativa del comportamiento de variables o de los atributos de un producto o proceso de una organización”.

Citando a BENJAMIN (2007) donde se sugiere que:

“Para que los indicadores sean eficaces tienen que reunir las siguientes características:

- *Ser relevante o útil para la toma de decisiones.*
- *Susceptible a la medición*
- *Conducir fácilmente información de una parte a otra.*
- *Altamente discriminativo*
- *Verificable*
- *Libre de Sesgo estadístico o personal*
- *Aceptado por la organización*
- *Justificable en la relación costo – beneficio*
- *Fácil de interpretar*
- *Que pueda utilizarse con otros indicadores*
- *Precisión matemática en los indicadores cuantitativos*
- *Precisión conceptual en los indicadores cualitativos.*

Indicadores de Gestión:

*Informan sobre procesos y funciones clave.
Se utilizan en el proceso administrativo para:*

- *Controlar la operación*
- *Prevenir e identificar desviaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos estratégicos.*
- *Determinar los costos unitarios por áreas, programas, unidades de negocio y centros de control.*
- *Verificar el logro de las metas e identificar desviaciones”.*
pág. 148-149

Indicadores de gestión por procesos

Según ESTUPIÑÁN & ESTUPIÑÁN (2006):

“los indicadores de gestión de procesos son expresiones cuantitativas de las variables que intervienen en un proceso y cualitativas de los atributos de los recursos del mismo y que permitan analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización”.
pág. 280

Indicadores de Recursos (IR)

Tomando en cuenta nuevamente a ESTUPIÑÁN & ESTUPIÑÁN (2006, pág. 285):

“Estos indicadores tienen relación con la planificación de metas y objetivos, los cuales sirven para medir y evaluar:

- *Planificación de metas y cumplimiento de los planes establecidos*
- *Formulación de presupuestos, metas y resultados de logro*
- *Presupuesto de grado corriente en comparación con el presupuesto de inversión*
- *Recaudo y administración de cartera.*
- *Administración de los resultados logísticos”.*

Indicadores de gestión estratégica (B.S.C)

“El cuadro de Mando Integral llena el vacío que existe en la mayoría de sistemas de gestión: la falta de un proceso

sistemático para poner en práctica y obtener feedback¹⁰ sobre la estrategia. Los procesos de gestión alrededor del Cuadro de Mando permiten que la organización se equipare y se centre en la puesta en práctica de la estrategia a largo plazo” (KAPLAN & NORTON, 2009, pág. 39).

Ratios de Gestión

En palabras de (TANAKA NAKASONE, 2005):

“Estos índices miden la gestión, el desempeño que ha tenido la empresa en el período de análisis de Estados Financieros. Miden el grado de liquidez y eficiencia de los activos que la empresa utiliza para incrementar sus ingresos y utilidad, tales como existencias, cuentas por cobrar y cuentas por pagar.

Los ratios de gestión permiten evaluar los efectos de las decisiones financieras de las empresas.

Rotación de cuentas por cobrar (días)

Este ratio determina el número de días que demora en cobrar la empresa las ventas realizadas a crédito.

$$\text{Rotación de Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar Comerciales} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$$

Este ratio mide la gestión del área de Cobranza de la empresa y se debe evaluar de la siguiente manera: mientras menos días se demore la empresa en cobrar las ventas a crédito, mejor gestión habrá en el área de Cobranzas. (...)

Rotación de cuentas por cobrar (veces)

Este ratio determina el número de veces en el período - generalmente el año- que cobra la empresa las ventas realizadas a crédito.

¹⁰Se denomina feedback a la **instancia de retroalimentación o respuesta en el proceso de comunicación**, y que supone una inversión de la linealidad emisor-receptor. desde Definicion.mx: <http://definicion.mx/feedback/#ixzz34qIFFowg>

$$\text{Rotación de Cuentas por cobrar}(\text{veces}) = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por cobrar Comerciales}}$$

Mientras más veces al año cobre la empresa, mejor gestión de Cobranza tendrá”. págs. 326-32

Cobranza

“La Cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representen para su pago de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos” (Dávalos, 2002, pág. 262).

Formas

- **A través de cobradores**

“Es la manera más perfecta pues quien la realiza está o debería estar capacitado para llevar a cabo esta tarea.(…), es una persona clave dentro de las empresas ya que por sus manos pasan todos sus recursos financieros” (Molina Aznar V. E., 1995, pág. 19).

- **Por medio de Abogados**

Nuevamente citando a Molina Aznar (1995):

“Para que la Cobranza por medio de este profesionista sea efectiva, es recomendable que antes de amenazar al cliente con poner en cuenta en sus manos, se elabore de esta manera, al decirle al cliente que se le dan 48 horas para que pague o se seguirá el trámite de cobro por la vía legal”. pág. 20

Políticas de Cobranza

“Las políticas de cobro pueden ya estar establecidas en la política de cobros de la compañía – que a su vez se encuentra definida dentro de la política global de créditos y riesgos o se debería definir específicamente, (...) son un decálogo de normas que la empresa ha establecido que sirven de Reglamento interno en el tratamiento de los impagados” (BRACHFELD MONTAÑ, 2012, pág. 35).

Estrategias de Cobranza

Los ejemplos que algunas Instituciones de micro finanzas proporcionan como estrategias de Cobranza según (ACCIÓN IN SIGTH, 2008):

“Monitorear las actividades de Cobranza:

A través de unidades internas de control y auditoria las IMF pueden realizar visitas al azar a una muestra representativa de clientes morosos de cada sucursal para supervisar la aplicación de los procedimientos y políticas de Cobranza en el campo, y escuchar la opinión de los clientes sobre el servicio.

Conformar “grupos de enfoque”:

Los “grupos de enfoque” con clientes en retraso no sólo le permiten a la IMF conocer su apreciación hacia el servicio, sino también entender la prioridad en el pago que pueda tener el cliente – otro factor influenciado por la calidad de servicio que ofrece la institución.

Exigir reportes frecuentes y detallados:

El personal de Cobranza debe reportar periódicamente sobre su interacción con los clientes, y entregar reportes al gerente de la sucursal y otras instancias como parte del análisis y evaluación de las actividades de Cobranza.

Limitar el tiempo de interacción:

Las IMF deben imponer un tiempo límite al asesor para lograr sus negociaciones con el cliente moroso, después del cual el caso se traslada a otro asesor. Involucrar a varios actores en el proceso de Cobranza (asesores de crédito, gestores de Cobranza, gerentes de sucursal) también puede ayudar a reducir la posibilidad de fraude y maltrato al cliente”. Pág. 17

2.4.3 Variable dependiente

2.4.3.1 Planificación financiera

“La importancia de la a gestión financiera en las tareas diarias de la empresa y la complejidad de creciente de la toma de decisiones financieras, en el entorno de la dirección empresarial,

existe una especialización por parte de los gestores de las organizaciones y un análisis de las interrelaciones existentes entre planificación financiera y la planificación estratégica integral” en palabras de Maqueda (1992, pág. 117)¹¹.

En cambio para CIBRÁN, PRADO, CRESPO, & HUARTE (2013):

“Las decisiones económico-financieras requieren que la realización efectiva de los planes sea llevada a cabo en la forma más eficiente. Es por eso que la denominada Función financiera tiene una importancia fundamental en la vida de la organización, entendiendo por función financiera el conjunto de actividades, acciones y decisiones encaminadas a desarrollar los objetivos de la empresa, mediante la aplicación controlada, prevista y eficiente de los recursos a los empleos”. pág. 25

Administración financiera

Para conceptualizar a la administración financiera tomaremos en cuenta lo dicho por BRAVO MALPICA & MONDRAGON, (2010, pág. 13) en su libro Administración Financiera, donde mencionan que la Auditoria financiera tiene la función de *“planear las finanzas de la empresa, obtener en condiciones óptimas los fondos que requieren su actividad, cuidar que los mismos inviertan adecuadamente, recomendar las mejores estrategias de crecimiento y controlar la debida implementación del plan financiero”.*

2.4.3.2 Estados financieros

Para determinar el significado de estados financieros se dice que *“Son aquellos documentos que muestran la situación económica de una empresa; la capacidad de pago de la misma a una fecha determinada*

¹¹http://books.google.com.ec/books?id=G3_LjrCEb0UC&printsec=frontcover&dq=planificacion+financiera&hl=es&sa=X&ei=AmKeU9mWHcO3yATO0YKACA&ved=0CBkQ6AEwAA#v=onepage&q=planificacion%20financiera&f=false

pasada, presente o futura” (BRAVO MALPICA & MONDRAGON, 2010, pág. 18).

“Los estados financieros tienen como fin último estandarizar la información económico- financiera de la empresa de manera tal que cualquier persona con conocimiento de Contabilidad pueda comprender la información que en ellos se ve reflejada.

Permiten obtener información para la toma de decisiones no solo relacionada con aspectos históricos (control) sino también con aspectos futuros (Planificación),” en palabras de TANAKA NAKASONE (2005, pág. 101 Y 102).

2.4.3.3 Indicadores Financieros

BENJAMIN (2007, pág. 150) se pronuncia sobre los indicadores como:

“Son los que emplean las organizaciones para apoyar la evaluación cuantitativa de los hallazgos que se obtienen durante una auditoría y que sirven para determinar las relaciones y tendencias de los hechos. Es claro que su adecuada utilización está subordinada al correcto crecimiento de su significado y alcance.

Para poder ubicarlos en función de su campo de aplicación y utilidad se clasifican en indicadores de:

- *Rentabilidad*
- *Liquidez*
- *Financiamiento*
- *Ventas*
- *Producción*
- *Abastecimiento*
- *Fuerza Laboral”.*

2.4.3.4 Liquidez

Según RUBIO (2007, pág. 16)

“Determina que el grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo la liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos el líquido o de

obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo (...).

La falta de liquidez puede suponer:

- *Una disminución de la rentabilidad*
- *La imposibilidad de aprovechar oportunidades interesantes (expansión, compras de oportunidad, etc.)*
- *Pérdida de control de la empresa*
- *Pérdida total o parcial del capital invertido. Como es lógico, los acreedores de la empresa también se verán afectados por la falta de liquidez:*
- *Atrasos en el cobro de intereses y principal de sus créditos*
- *Pérdida total o parcial de las cantidades prestadas”.*

Como concepto de liquidez podemos decir que son los recursos recibidos por medio de captaciones y colocaciones que mantienen a una institución en estabilidad económica que sirven para responder a corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo.

Captaciones

“Proceso mediante el cual el sistema financiero recoge recursos del público ahorrador y lo utiliza como fuente del mercado financiero” (VIDALES RUBI, 2003, pág. 92).

Ahorro

“Es la cantidad excedente sobre los gastos de las personas e instituciones. También se denomina así a la parte de la renta que después de impuestos no se consume (...) Significa reservar una capacidad productiva no empleada en la producción de bienes de consumo y dejarla disponible para producir nuevos bienes de inversión”, citando a Vidales (2003, pág. 34).

Plazo Fijo POZO CARRERO & ZUÑIGA RODRIGUEZ (1994). Menciona que

“Son un tipo de contrato, documentado en una cartilla, por el cliente (normalmente un particular) de una entidad financiera se

compromete ante ésta a mantener hasta su vencimiento (normalmente no superior a un año) el importe de un depósito de dinero y la entidad financiera, al concluir el plazo, se compromete a restituir al cliente la cantidad depositada más los intereses, los cuales suelen abonarse en cuentas corrientes o de ahorro". pág. 161

Créditos

Citando a (ACHING GUZMÁN, 2006)¹²:

"Crédito se utiliza para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por lo tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor: los términos de crédito y deuda reflejan pues la misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura.", quién a la vez también manifiesta que los créditos se clasifican de varias maneras como las que se detallan a continuación:

Según su origen:

Créditos comerciales, son los que los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las empresas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de empresas y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa;

Créditos bancarios, son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos;

Créditos hipotecarios, concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido;

Créditos contra emisión de deuda pública. Que reciben los gobiernos centrales, regionales o locales al emitir deuda pública;

Créditos internacionales, son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial.

¹² www.eumed.net/libros/2006b/cag3/

Según el destino:

De producción: Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas.

De consumo: Para facilitar la adquisición de bienes personales. Hipotecarios, destinados a la compra de bienes inmuebles,

Según el plazo:

A corto y mediano plazo: Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo.

A largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias, etc.

Según la garantía:

Personal. Créditos a sola firma sobre sus antecedentes personales y comerciales.

Real (hipotecas). Prendarias cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor”.

Presupuesto

Tomando en cuenta el concepto de presupuesto que expresa Muñiz (2009, pág. 17) donde se menciona que:

“El presupuesto de una organización expresa la forma en que se van a aplicar los recursos disponibles en el futuro para conseguir los objetivos fijados en la estrategia.

Por lo tanto, el presupuesto posee unas características esenciales que lo convierten en una herramienta esencial para la gestión de cualquier organización”.

Ratios financieros

“Son aquellos que indican la relación existente entre una partida activa y otra pasiva con el fin de evaluar el equilibrio financiero de la empresa. De entre todos estos ratios se puede crear, a continuación se relacionan los más utilizados:

Ratios de Liquidez

Este ratio, también llamado de solvencia corriente o circulante, establece la relación existente dentro del circulante de la empresa, comparando el activo circulante total, integrado por

existencias, deudores, inversiones financieras temporales y tesorería, con el pasivo que vence a corto plazo (...)

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{ExigibleacortoPlazo}}$$

Ratios de endeudamiento

Estos ratios relacionan la financiación ajena con la estructura financiera de la empresa, existiendo tres posibilidades según queramos considerar el plazo de dicho endeudamiento o no” (BERNAL, SÁNCHEZ, & MARTÍNEZ, 2007, págs. 114-116).

$$\text{Ratiodeendeudamiento} = \frac{\text{ExigibleTotal}}{\text{PasivoTotal}}$$

$$\text{Ratiodeendeudamientoacorto} = \frac{\text{Exigibleacortoplazo}}{\text{PasivoTotal}}$$

$$\text{Ratiodeendeudamientoalargo} = \frac{\text{Exigiblealargo}}{\text{PasivoTotal}}$$

Índices de Liquidez (BARAJAS NOVOA, 2008, págs. 86-87)¹³

Razón Corriente

“Se calcula dividiendo el Activo corriente sobre el pasivo corriente. Esta razón es la medida generalmente aceptada de solvencia a corto plazo, porque indica las veces con las que las obligaciones de corto plazo están cubiertas por los activos en un período equivalente al vencimiento de los derechos.

¹³<http://books.google.com.ec/books?id=JmC1zekAM7oC&pg=PA87&dq=CAPITAL+DE+TRABAJO,+PRUEBA+ACIDA&hl=es&sa=X&ei=6iufU9DfGrStsQT67YGABA&ved=0CCsQ6AEwAw#v=onepage&q=CAPITAL%20DE%20TRABAJO%2C%20PRUEBA%20ACIDA&f=false>

$$\text{RazónCorriente} = \frac{\text{ActivoCorriente}}{\text{PasivoCorriente}}$$

Prueba ácida

La razón rápida o prueba ácida se calcula de igual manera que la razón corriente, excluyendo de los activos corrientes los inventarios. Los inventarios son los activos corrientes de menor liquidez y por consiguiente resulta conveniente medir la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones a corto plazo sin tener que recurrir a la venta de los inventarios. (...)

$$\text{Pruebaácida} = \frac{\text{Activocorriente} - \text{Inventario}}{\text{PasivoCorriente}}$$

Capital Neto de Trabajo

A pesar de no calcularse como una razón, el capital neto de trabajo es una medida importante que los administradores de una empresa deben conocer para garantizar su funcionamiento desde el punto de vista de liquidez. El capital de trabajo se calcula restando de los activos corrientes los pasivos corrientes”.

$$\text{Capitalnetodetrabajo} = \text{ActivoCorriente} - \text{PasivoCorriente}$$

2.5 HIPÓTESIS

La gestión de Cobranza afecta a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Gestión de Cobranza.

Variable dependiente: Liquidez.

Término de relación: afecta.

Unidad de Observación: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló en base al enfoque cualitativo enmarcado en un paradigma crítico propositivo, con el objeto de definir las realidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

Durante el desarrollo de la presente investigación se utilizó las siguientes modalidades:

3.1.1 Investigación de Campo

Consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna. (GARCIA AVENDAÑO, 2005, pág. 35).

“El estudio de campo es útil para la planificación del trabajo y la comprensión de los datos recolectados por medios diferentes. Es importante que se anticipe un estudio documental antes de hacer el de campo, ya que si se maneja con disposición tal información, se puede resumir el trabajo de campo” (LANDEAU, 2007, pág. 65).

Se utilizó la investigación de campo debido a que se realizó un estudio sistemático en el lugar de los hechos donde se producen, mediante la recopilación de información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., a través del contacto directo del investigador con la realidad de la institución.

3.1.2 Investigación Bibliográfica

“Escrito que contiene y comunica los resultados de la indagación efectuada a través de la consulta de diversas fuentes bibliográficas, hemerográficas o electrónicas” (PINEDA RAMÍREZ & LEMUS HERNÁNDEZ, 2004, pág. 110).

“La investigación bibliográfica constituye el soporte del trabajo y es una manera de decidir la calidad del proyecto. En las circunstancias académicas es trascendental ubicar el estudio dentro de un contexto científico que certifique con un tema relevante.

El proceso de investigación bibliográfica lo conforman dos partes:

Inspeccionar la bibliografía, examinarla y comprobar su disponibilidad; el propósito fundamental es recolectar información que sólo esté relacionada con el tema estudiado y anotar las referencias completas de todo el material que se obtenga.

Analizar la bibliografía a fin de conocer lo que se ha leído y tomar en cuenta los basamentos principales que podrían servir para el trabajo que se va a realizar.

Estas dos fases son significativas, ya que se confirma el trabajo, coloca el estudio dentro de un contexto específico y ofrece la posibilidad de proporcionar una contribución al tema objeto de estudio” (LANDEAU, 2007, pág. 71 y 72).

El presente trabajo de investigación nos permitió explorar mediante el uso de libros y documentos escritos referentes a la gestión de Cobranza y la liquidez el que es el tema a estudiar, correspondiente al marco teórico de esta investigación, se utilizó fuentes electrónicas para su realización.

3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Investigación exploratoria

“Los estudios de tipo observacional pueden ser participativos. En éstos, el investigador tiene un papel importante, junto con otras

unidades del estudio, o puede ser no participativo. Entre los segundos, el caso más común es la encuesta. Un estudio de este tipo puede clasificarse según el medio de comunicación, encuesta por correo, por teléfono o entrevista personal.

(...)El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos subproblemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis. Muchas veces se carece de información precisa para desarrollar buena hipótesis” (NAGHI, 2005, pág. 89).

Se utilizó este nivel de investigación debido a que ayuda a precisar lo que se necesita investigar para determinar el problema principal. La investigación estuvo enmarcada en su primera etapa, en un nivel exploratorio debido a que a través de la misma se desarrollaron encuestas, para identificar los elementos y relaciones entre los diferentes componentes, con el propósito de obtener información objeto de estudio.

3.2.2 Investigación descriptiva

“Las investigaciones descriptiva e histórica proporcionan una imagen de los sucesos que están ocurriendo o que han ocurrido en el pasado” (SALKIND, 1999, pág. 12).

En el libro de TAMAYO (2004, pág. 46) quien a su vez cita a Best. J.W.¹⁴

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”.

¹⁴Best John W la investigación es "el proceso más formal, sistemático e intensivo para llevar a cabo el método científico del análisis". <http://www.monografias.com/trabajos35/la-investigacion/la-investigacion.shtml#ixzz37PZW0n2>

Fue una investigación descriptiva porque permitió estar al tanto del entorno de la empresa, y analizar los eventos que influyen en la gestión de Cobranza que realiza la misma. También fue Histórica debido a que se utilizó información recolectada de los archivos de la institución.

3.2.3 Investigación asociación de variables (correlacional)

“Utiliza un índice numérico llamado coeficiente de correlación (...) como medida de la fortaleza de tal relación” (SALKIND, 1999, pág. 12).

Tomando en cuenta a Díaz (2009, pág. 182) quien menciona que *“La investigación correlacional tiene, en alguna medida, un valor explicativa aunque parcial. Saber que dos conceptos o variables están relacionadas aporta cierta información explicativa”.*

“En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores” (TAMAYO Y TAMAYO, 2004, pág. 50).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

“Es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita” (ICART ISERN, FUENTELESAZ GALLEGOS, & PULPÓN SEGURA, 2006, pág. 55).

La población a utilizar para esta investigación se clasifica de la siguiente manera:

Tabla 3 Población

POBLACIÓN		FECUENCIA
	Cientes Internos	
Gerencia	Ing. Angélica Gordón	1
Contabilidad	Srta. Andrea Carrera Ing. Juliana Guerrero	2
Crédito	Lcdo. Gustavo Urbina Ing. Iván Jurado Ing. Ramiro Santos Dra. Mónica Becerra	4
Cobranzas	Sr. Leoncio Tasigchana Sr. José Morales	2
Cajas	Tlga. Fernanda Guamán Sra. Mireya Herrera Sra. Isabel Gutiérrez	3
Sistemas	Ing. Ángel Chicaiza	1
	Socios en mora	152
	TOTAL	165

Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

Los clientes internos son todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., mientras que los socios son los que, al 31 de diciembre de 2013, mantenían créditos morosos con la misma.

3.3.2 Muestra

“La muestra es el conjunto de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se pueda generalizar los

resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población” (ICART ISERN, FUENTELESAZ GALLEGO, & PULPÓN SEGURA, 2006, pág. 55).

Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula para poblaciones finitas, es decir población total conocida, la población para nuestro estudio se la conoce y es de un total de 152 personas.

Fórmula:

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

n= Tamaño de la Muestra

N=Población

P= Probabilidad de Ocurrencia

Q= Probabilidad de no Ocurrencia

Z= Nivel de Confianza

E= Error admisible

Datos:

n= ¿?

N=152

P= 0.63

Q= 0.5

Z= 1,96 nivel de confianza 95%

E= 5% = 0.05

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2 (0.63)(0,5)(152)}{(152 - 1)0.05^2 + 1.96^2 (0.63)(0,5)}$$

$$n = \frac{183,93581}{1,587604}$$

$$n = 116$$

3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Basándonos en el trabajo de TAMAYO Y TAMAYO (2004, pág. 169), encontramos que:

“La operacionalización de hipótesis es la relación causa – efecto que se da entre uno o más fenómenos estudiados. En toda variable el factor que asume esta condición debe ser determinado mediante observaciones y estar en condiciones de medirse para enunciar que, de una entidad de observación a otra el factor varia y por tanto, cumple con su característica.(...) En el proceso de la operacionalización de unas variables es necesario determinar los parámetros de medición a partir de los cuales se establecerá la relación de variables enunciadas por la hipótesis”.

3.4.1 Operacionalización de variable independiente: gestión de Cobranza

Tabla 4 Operacionalización Variable Independiente

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>La gestión de Cobranza se conceptualiza como:</p> <p>Es el proceso en el cual se concentran actividades y recursos para la recuperación de dinero colocado como créditos en el mercado financiero.</p>	Proceso	Índice de morosidad	¿La gestión de Cobranza establecida por la institución es adecuada?	<p>Encuesta al personal y a de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. (Aplicación de cuestionario).</p>
	Recursos	Índice de endeudamiento	¿La empresa capacita al personal del área de cobros?	
	Recuperación	Indicadores de efectividad Índice de recuperación	¿El índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado? ¿Existen procesos para evaluar al socio al otorgar el crédito?	

3.4.2 Operacionalización de variable dependiente: liquidez

Tabla 5 Operacionalización Variable Dependiente

CONCEPTO	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
<p>La liquidez se conceptualiza como: Son los recursos recibidos por medio de captaciones y colocaciones que mantienen a una institución en estabilidad económica que sirven para responder a corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo.</p>	Captaciones	Liquidez corriente Prueba ácida Capital neto	<p>¿El porcentaje de liquidez que mantiene la Institución es estable?</p> <p>¿Cuál es el porcentaje de cartera colocada en la institución?</p> <p>¿La liquidez de la Cooperativa está relacionada directamente con la emisión de crédito?</p>	<p>Encuesta al personal y a los socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. (aplicación de la cuestionario)</p>
	Colocaciones	Créditos Colocados	¿Cree que el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución?	
	Obligaciones a Corto plazo	Intereses por pagar/total depósitos mensuales	¿El interés acreditado en las cuentas de ahorros es alto?	

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.5.1 Plan para la recolección de información

Para el proceso de recolección de la información se obtuvo de fuentes primarias es decir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Por medio de la aplicación de encuestas a los empleados y a los socios morosos de la misma.

De acuerdo con el enfoque escogido que para el presente estudio es predominantemente el enfoque cualitativo, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos: personas u objetos que van a ser investigados.** Los sujetos a ser investigados son el personal de la cooperativa y los socios morosos de la misma que es un total de 165 personas de las cuales, realizando el cálculo para obtener la muestra se concluye que son 109 personas a las cuales se realizara una encuesta.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** Las técnicas a emplear para la recolección de la información de la variable independiente y variable dependiente es la encuesta.

Según Díaz de Rada 13 (2001, pág. 13) quien a su vez cita a Renate Mayntz¹⁵ define:

“La encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea

¹⁵ Socióloga alemana. Sostiene que los aspectos más importantes de las estructuras de las organizaciones son la comunicación y la autoridad

obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”.

Mediante la aplicación de la encuesta a los empleados y a los socios morosos se podrá obtener información sobre la situación real por la que atraviesa la institución, lo cual sirve de apoyo para nuestra investigación.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.** El instrumento a ser utilizado para la presente investigación es la encuesta el mismo que se aplicará para la obtención de información tanto de la variable dependiente como de la variable independiente.

Según García (2004, pág. 29), estipula en su trabajo que:

“El cuestionario es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. El cuestionario permite la recolección de fuentes primarias, es decir de personas que poseen la información que resulta de interés”.

La aplicación de la técnica del cuestionario será muy útil para la recolección de datos acerca de la población objeto de estudio sobre las variables objeto de investigación.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).**

Para el desarrollo de esta investigación se cuenta con la colaboración del Dr. César Salazar quien desempeña las funciones de revisión y asesoría del contenido de la investigación.

- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información.**

Tabla 6 Procedimiento de recolección de información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué se investiga?	Estudiar la gestión de Cobranza con respecto a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de obtener estabilidad económica.
¿De qué personas u objetos?	Del personal y a los socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.
¿Sobre qué aspectos?	Variable Independiente: gestión de Cobranza Variable dependiente: liquidez
¿Quién o quiénes?	Isabel Gutiérrez Investigadora
¿Cuándo se investiga?	Semestre Abril- Septiembre 2014
¿En dónde se aplicará?	Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.
Frecuencia	Empleados y socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.
¿Con qué Instrumentos?	Encuesta

Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Investigación

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.6.1 Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de la información defectuosa: contradictoria, incompleta, no oportuna, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas en las respuestas.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis:** manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

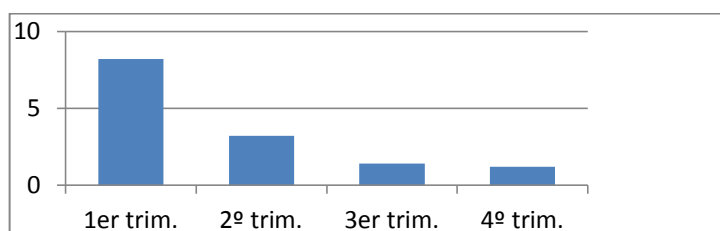
La tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria es la que se presenta a continuación:

Tabla 7 Cuantificación de resultados

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
1		
2		
Total		

- **Representaciones gráficas.** La figura a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior es la siguiente:

GRAFICO 6 Resultados en presentación visual



3.6.2 Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados estadísticos.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** El método estadístico de comprobación de hipótesis a ser utilizado para el desarrollo de la investigación es Chi-Cuadrado por cuanto la investigación mantiene una relación de variables nominales.

Estadístico ji cuadrado

Tomando en cuenta More (2005, pág. 621) quien menciona que “*El Estadístico ji cuadrado es una medida de la diferencia entre los recuentos observados y los recuentos esperados en una tabla de contingencia. La fórmula del estadístico es*”:

$$\sum = \frac{\text{recuento observado} - \text{recuento esperado})^2}{\text{recuento esperado}}$$

La aplicación de Chi cuadrado contribuirá en la comprobación de la hipótesis propuesta en la presente investigación, además es de suma importancia debido a que permitirá determinar la aceptación o rechazo de la misma.

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Las conclusiones se derivan de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación. Las recomendaciones se

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

Tabla 8 Relación de objetivos específicos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Analizar la gestión de Cobranza que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., con la finalidad de conocer y mejorar la misma.		
Establecer el índice de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. al 2013 para la toma de decisiones adecuada.		
Proponer la reestructuración del Reglamento Interno de Crédito y Cobranza para disminuir el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.		

Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Investigación

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

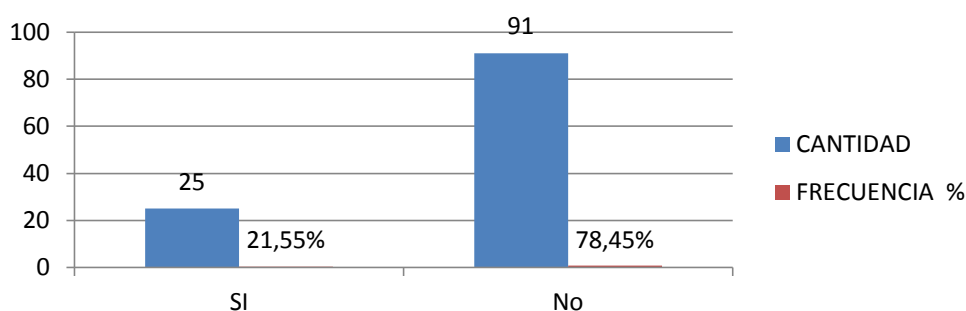
1. ¿La gestión de Cobranza establecida por la institución es adecuada?

Tabla 9 Procesos de Cobranza

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	25	21,55%
No	91	78,45%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 7 Procesos de Cobranza



Fuente: Tabla N° 9
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: Se ha determinado que el 78,45% de las personas, es decir 91 socios encuestados piensan que la gestión de Cobranza que realiza la Cooperativa de Ahorros y Crédito Unión Popular Ltda., no es adecuada. Mientras que tan solo el 21,55 % un total de 25 personas lo catalogan como adecuado.

Interpretación: La gestión de Cobranza que la institución realiza no es idónea para la recuperación de cartera lo que ocasiona que la cartera morosa tenga un porcentaje elevado.

2. ¿La empresa capacita al personal del área de cobros?

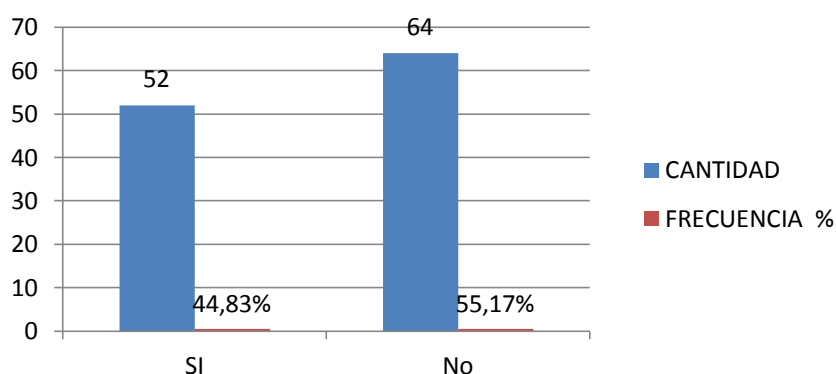
Tabla 10 Capacitación al personal

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	52	44,83%
No	64	55,17%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 8 Capacitación al personal



Fuente: Tabla N° 10

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: Del 100% de encuestados el 55,17%, es decir 64 socios, piensan que el personal que se encuentra en el área de Cobranza no ha recibido capacitación por parte de la empresa, mientras que el 44,83%, 52 socios, cree que el personal sí ha recibido dicha capacitación.

Interpretación: El personal que labora en el área de Cobranzas no ha sido capacitado adecuadamente, como consecuencia de ellos son las falencias al momento de gestionar el cobro, esto se debe principalmente a personal nuevo y sin experiencia en este campo.

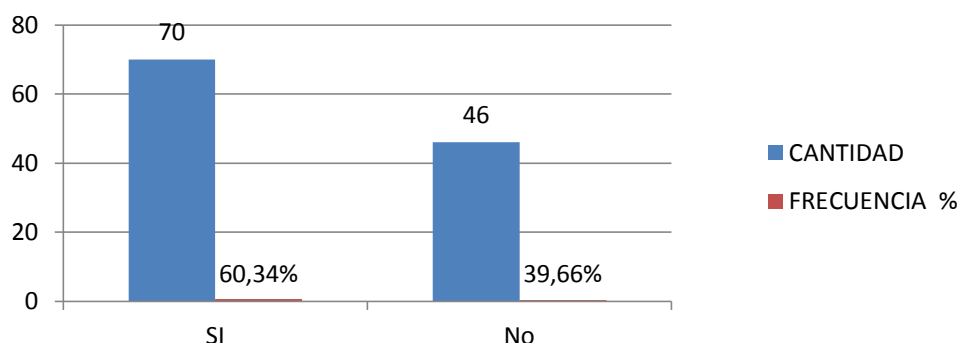
3. ¿El índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado?

Tabla 11 Índice de cartera morosa

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	70	60,34%
No	46	39,66%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 9 Índice de cartera morosa



Fuente: Tabla N° 11
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: Tomando en cuenta los resultados de las encuestas se puede determinar que 70 de las personas encuestadas es decir el 60,34% consideran que el índice de la cartera morosa que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., es alto mientras que tal solo el 39,66% es decir 46 socios consideran que no lo es.

Interpretación: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Siempre se ha considerado una institución confiable, por los años de presencia en el mercado financiero, sin embargo debido a varios problemas generados en los últimos tiempos, la cartera morosa que mantiene ha ido en aumento de manera preocupante, lo que afecta a la situación de la misma.

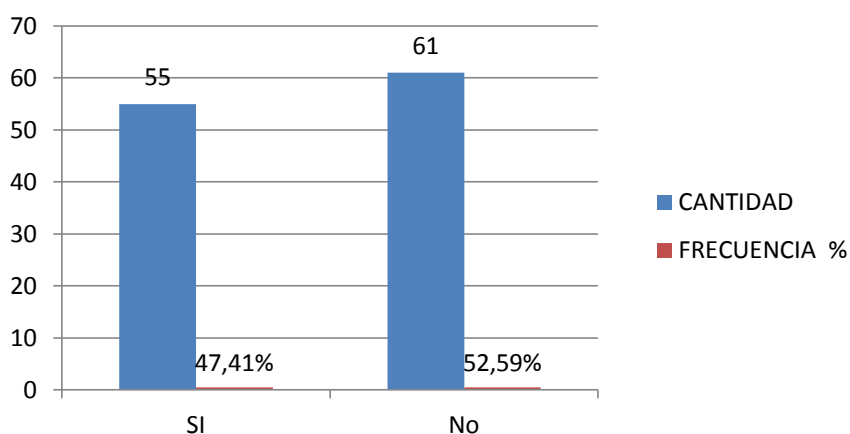
4. ¿Existen procesos para evaluar al socio al otorgar el crédito?

Tabla 12 Procesos de evaluación crediticia

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	55	47,41%
No	61	52,59%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 10 Procesos de evaluación crediticia



Fuente

: Tabla N° 12

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: El 52,59% de los encuestados que corresponde a 61 personas opinan que la institución no cuenta con procesos establecidos para evaluar el crédito a colocar, mientras que el 47,49% equivalente a 55 socios piensan que si los tiene.

Interpretación: La institución no tiene procesos establecidos para otorgar el crédito, para esta labor la empresa realiza procesos empíricos lo que puede provocar que existan créditos mal colocados y esto a su vez que el porcentaje de cartera morosa aumente.

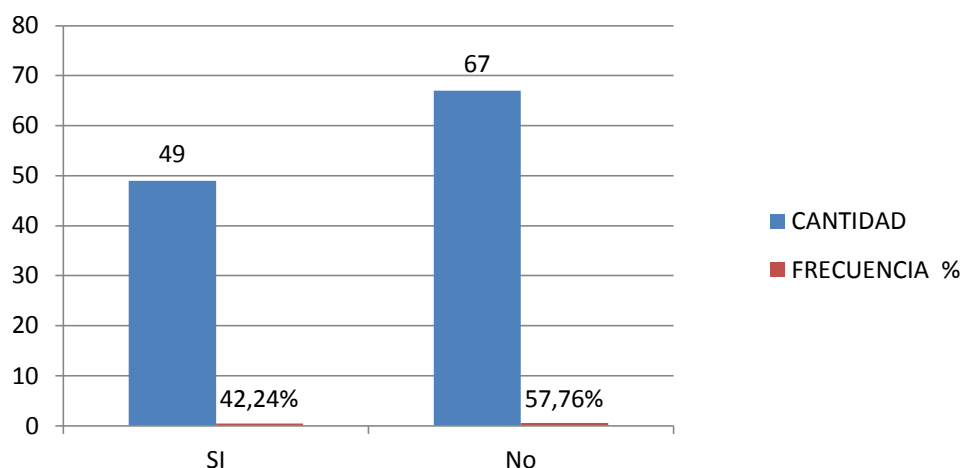
5. ¿La documentación solicitada para la emisión de crédito es la correcta?

Tabla 13 Documentación

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	49	42,24%
No	67	57,76%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 11 Documentación



Fuente: Tabla N°13
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: 67 socios del total de encuestados es decir 57,76% de los catalogan que la documentación solicitada para le entrega de un crédito no es adecuada, mientras que el 42,24% es decir 49 socios considera que es suficiente para el trámite.

Interpretación: La documentación solicitada a los socios para la entrega de un crédito en la institución es fundamental para el análisis del mismo, por lo que debe ser solicitada de acuerdo al tipo de crédito.

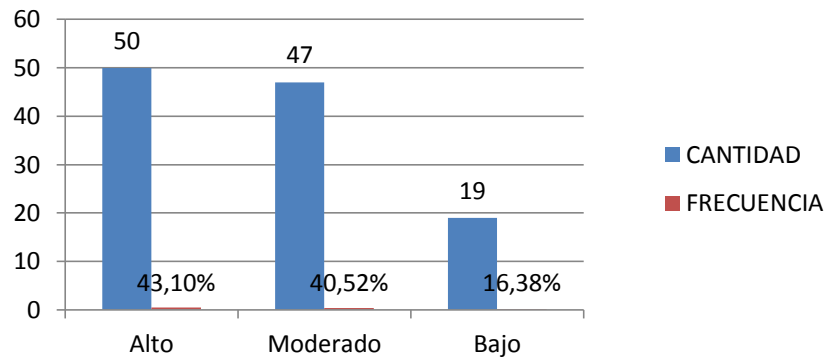
6. ¿El tiempo en evaluar el crédito es:

Tabla 14 Tiempo de evaluación crediticia

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Alto	50	43,10%
Moderado	47	40,52%
Bajo	19	16,38%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 12 Tiempo de evaluación crediticia



Fuente: Tabla N° 14
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: Del total de encuestados el 43,10% que corresponde a 50 socios considera que el tiempo que la institución se toma para el análisis de una carpeta es elevado, el 40,52% un total de 47 personas, que es moderado mientras que tan solo el 16,38% , es decir 19 socios piensan que es bajo.

Interpretación: Para el análisis de las carpetas que ingresan a la institución para solicitar un crédito, el tiempo que se toma es elevado, debido a que no existe segregación de funciones, pues una sola persona realiza todos los procedimientos lo que conlleva a que el tiempo de espera del socio para obtener su crédito sea largo.

7. ¿Se especifica las condiciones de pago al entregar el crédito?

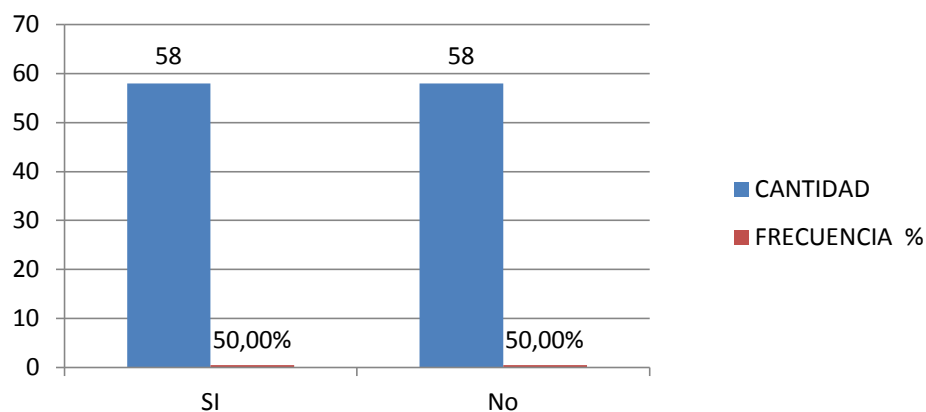
Tabla 15 Condiciones de pago

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	58	50,00%
No	58	50,00%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 13 Condiciones de pago



Fuente: Tabla N° 15

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: Como resultado de la encuesta realizada a los socios de la institución se obtuvo que el 50% de los mismos es decir 58 socios dicen que al momento de otorgar el crédito no se les especificó las condiciones de pago, mientras que el otro 50% un total de 58 socios afirma que sí.

Interpretación: Al momento de despachar el crédito la persona encargada de este proceso entrega al socio una tabla de pagos, especificándose así la cuota y el día que el socio debe cancelar. En muchas ocasiones el socio no se percata de este documento o simplemente lo pierde por lo que retrasa sus pagos y por ende cae en mora.

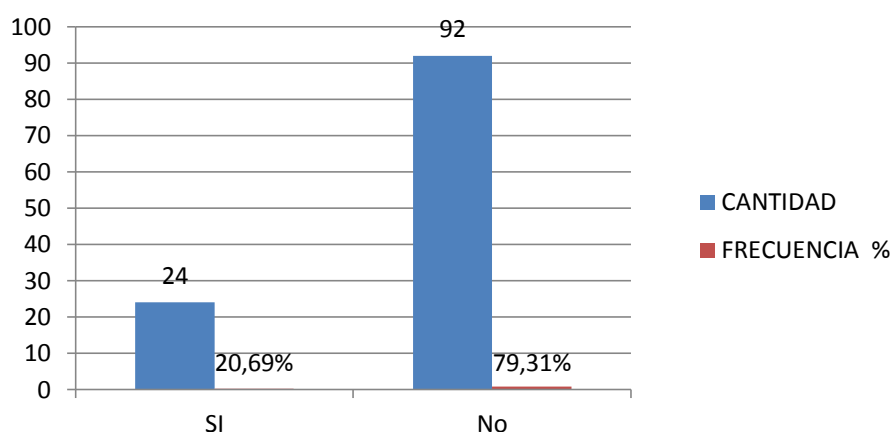
8. ¿El porcentaje de liquidez que mantiene la Institución es estable?

Tabla 16 Liquidez

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	24	20,69%
No	92	79,31%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 14 Liquidez



Fuente: Tabla N° 16
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: El 79,31% que representa a un total de 92 socios encuestados considera que la Institución se encuentra en problemas de liquidez, mientras que tan solo el 20,69% es decir 24 socios, consideran que es estable.

Interpretación: La institución al momento se encuentra atravesando problemas de liquidez debido a varios factores, entre ellos, la morosidad que mantiene es alta, por lo que no existe un mecanismo de recuperación efectivo. Lo que ocasiona que, las personas que solicitan créditos altos, deban esperar bastante tiempo para ser atendidas, ya que no se cuenta con el dinero suficiente para despacho de los mismos.

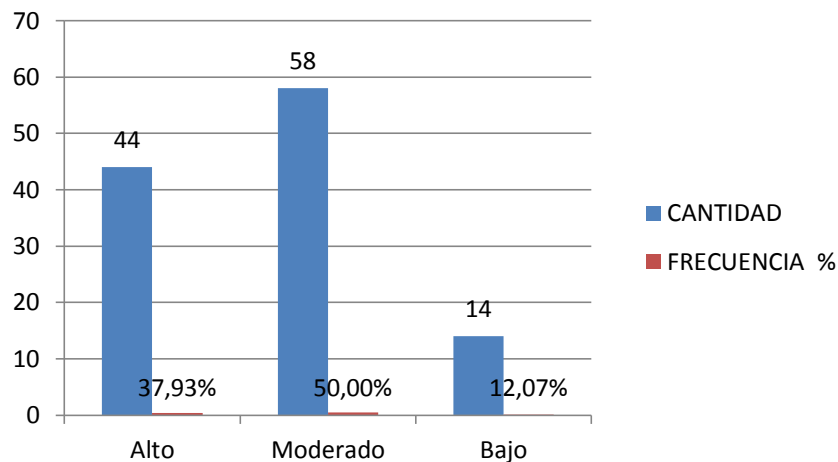
9. ¿Cuál es el porcentaje de cartera colocada en la institución?

Tabla 17 Cartera colocada

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
Alto	44	37,93%
Moderado	58	50,00%
Bajo	14	12,07%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 15 Cartera colocada



Fuente: Tabla N° 17
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: El 37,93% es decir 44 socios encuestados opinan que la cartera colocada por la Institución es alto, el 50% un total de 58 personas que es moderado mientras que el 12,07%, 14 socios, piensan que es bajo.

Interpretación: La institución maneja un porcentaje de cartera colocada anual moderado, pero debido a los problemas que al momento está pasando, ha bajado considerablemente.

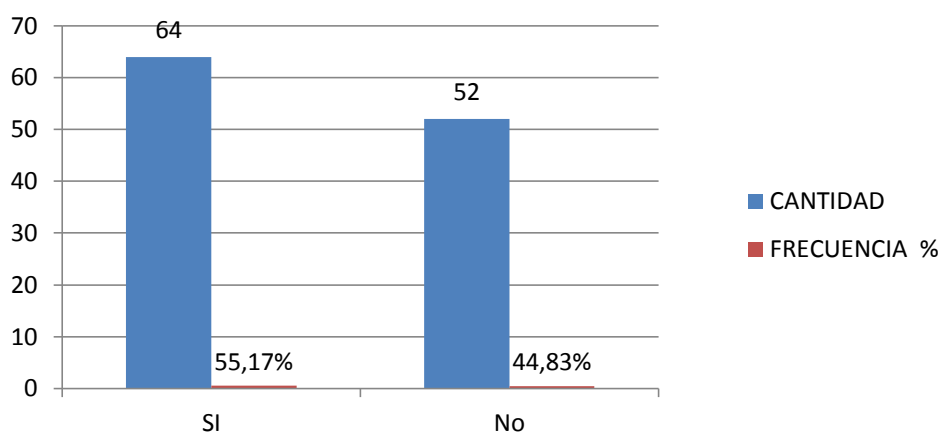
10. ¿La liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. está relacionada directamente con la emisión de crédito?

Tabla 18 Liquidez y emisión de crédito

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	64	55,17%
No	52	44,83%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 16 Liquidez y emisión de crédito



Fuente: Tabla N° 18
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: Del total de encuestados, 64 que representa el 55,17% consideran que la emisión del crédito está relacionado con la liquidez, mientras que el 44,83% considera que no.

Interpretación: La emisión de crédito si está relacionado con la liquidez debido a que a la falta de la misma no se puede otorgar gran cantidad de créditos.

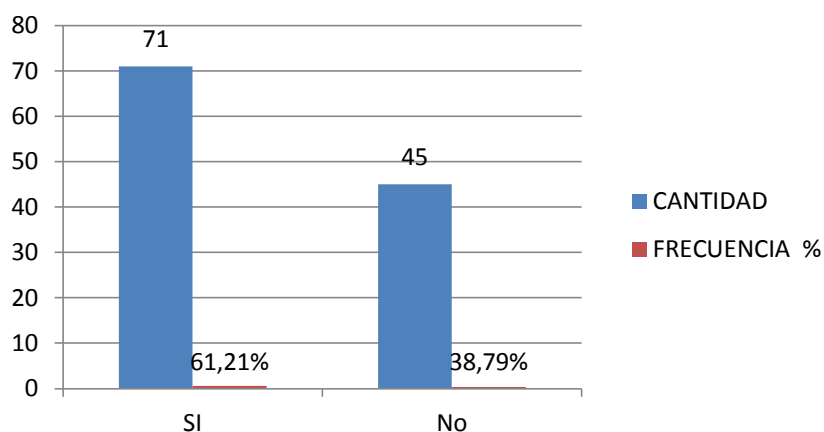
11. ¿Cree que el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución?

Tabla 19 Riesgo de liquidez

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	71	61,21%
No	45	38,79%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 17 Riesgo de liquidez



Fuente: Tabla N° 19
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: El 61.21% es decir 71 socios encuestados consideran al riesgo de liquidez como una influencia en el crecimiento de la institución tan solo es 38,79% un total de 45 personas considera que no.

Interpretación: Uno de los problemas que las instituciones financieras tienen, es el dinero que deben mantener en efectivo para pagar sus obligaciones, el mismo que es obtenido mediante la recuperación de cartera colocada, por lo que si no se realiza el cobro de manera oportuna la institución no puede mantener el mínimo de liquidez reglamentado, por lo que si no se administra de mejor manera la recuperación de la cartera pueda que exista el riesgo de liquidez.

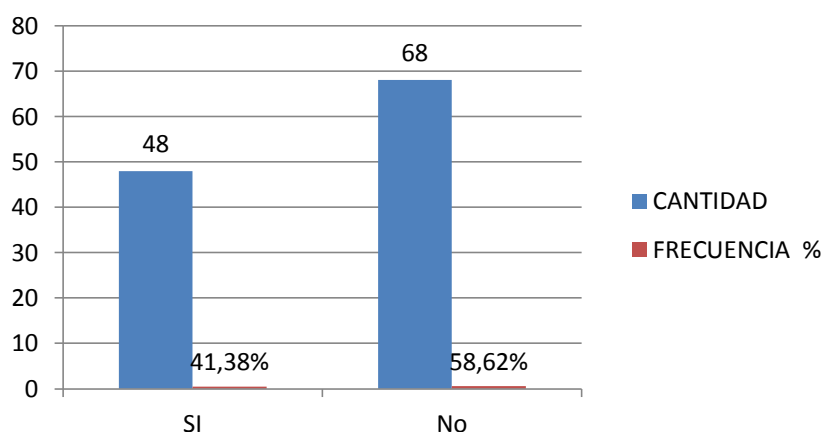
12. ¿El Interés acreditado en las cuentas de ahorros es alto?

Tabla 20 Interés en cuentas de ahorro

RESPUESTAS	CANTIDAD	FRECUENCIA %
SI	48	41,38%
No	68	58,62%
Total	116	100,00%

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

GRAFICO 18 Interés en cuentas de ahorro



Fuente: Tabla N° 20
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Análisis: El 58,62%, representando a 68 socios encuestados consideran que el interés que es acreditado a sus cuentas mensualmente no es alto, mientras que el 41,38%, es decir 48 personas consideran que lo es.

Interpretación: Una de las obligaciones que tienen las instituciones financieras es acreditar a las cuentas de ahorro un interés generado por los depósitos realizados a las mismas, dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., el interés que se acredita está dentro de los límites permitidos.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.2.1 Planteamiento de Hipótesis

H₁.La gestión de Cobranza SI afecta a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

H₀. La gestión de Cobranza NO afecta a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

Variables de la Hipótesis

V.I. = Gestión de Cobranza

V.D.= Liquidez

4.2.2 Estimador Estadístico

1. ¿La gestión de Cobranza establecida por la institución es adecuada?
8. ¿El porcentaje de liquidez que mantiene la Institución es estable?

Formula Estadística

La fórmula estadística a aplicar para la comprobación de chi -cuadrado es la que a continuación se presenta:

$$X^2 = \sum \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

X²= Valor chi-cuadrado

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia Esperada

Σ = Sumatoria

Nivel de Significación

La fórmula a desarrollar para determinar los grados de libertad en la comprobación del chi-cuadrado es la siguiente:

$$gl = (C - 1)(F - 1)$$

gl = Grados de libertad

C = Columnas

F = Filas

Calculo del Chi – Cuadrado

Pregunta 1.- ¿La gestión de Cobranza establecida por la institución es adecuada?

Tabla 21 Gestión de Cobranza

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN
SI	25
NO	91
TOTAL	116

Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Pregunta 8.- ¿El porcentaje de liquidez que mantiene la Institución es estable?

Tabla 22 Liquidez

DENOMINACIÓN	CALIFICACIÓN
SI	24
NO	92
TOTAL	116

Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

FRECUENCIAS OBSERVADAS

Tabla 23 Frecuencias Observadas

Liquidez			
Liquidez \ Gestión de Cobranza	SI	NO	TOTAL
SI	9	15	24
NO	15	77	92
TOTAL	25	91	116

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

FRECUENCIAS ESPERADAS

Tabla 24 Frecuencias Esperadas

Liquidez			
Liquidez \ Gestión de Cobranza	SI	NO	TOTAL
SI	5,17	18,83	24
NO	19,83	72,17	92
TOTAL	25	91	116

Fuente: Investigación de campo, encuestas
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas

Tabla 25 Frecuencias Observadas y Frecuencias Esperadas

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
9	5,172413793	3,827586207	14,6504162	2,83241379
15	19,82758621	-4,827586207	23,3055886	1,17541229
15	18,82758621	-3,827586207	14,6504162	0,77813566
77	72,17241379	4,827586207	23,3055886	0,32291547
TOTAL				5,1088772

Fuente: Tabla N° 23 y Tabla N°24

Elaborador por: Isabel Gutiérrez

$$X^2c = 5,10$$

El valor de Chi cuadrado es de 5,10 de acuerdo al resultado obtenido mediante los cálculos estadísticos.

Cálculo de grados de libertad:

$$gl= (C-1) (F-1)$$

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

$$gl= 1$$

De donde:

Considerando el Nivel de Significación = 0,05

Determinamos que el punto crítico o X^{2t} es de 3,84 de acuerdo al grado de libertad y considerando el nivel de significación de 0,05.

Conclusión:

Con un nivel de confianza del 95% y 1 grado de libertad conforme a la regla de decisión, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, por cuanto la X^2c que corresponde a un valor de 5,10 es mayor a X^{2t} con un valor de 3,84, por lo tanto, la Gestión de Cobranza si afecta a la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Posterior a la investigación realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. , se determinan las siguientes conclusiones:

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. no cuenta con una gestión de Cobranza adecuada donde se especifiquen los procesos para una recuperación de cartera que permita minimizar el porcentaje de morosidad.
- No existe un adecuado análisis de crédito lo que conlleva a que la cartera por cobrar sea de difícil recuperación, incrementando los niveles de morosidad.
- La liquidez de la institución se ha visto afectada de manera significativa debido a la morosidad de los socios ya que no están establecidos procesos de recuperación de cartera que permitan disminuir el riesgo crediticio.
- El Reglamento de crédito y Cobranza que la institución mantiene no está definido adecuadamente, por lo que existen falencias tales como: falta de segregación de funciones, capacitación al personal de manera permanente, actualización de procesos en el departamento de crédito y Cobranza lo que a la vez afecta a la situación económica de la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

Con la finalidad de mejorar la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., y de alcanzar sus objetivos, se propone las siguientes recomendaciones:

- Mejorar los procesos para evaluación de crédito y para la recuperación de la cartera, analizar de manera adecuada la documentación presentada por parte del socio, para disminuir el porcentaje de cartera morosa y de esta manera mantener una cartera de crédito saludable.
- Utilizar indicadores tanto para medir los procesos de crédito y Cobranza como para la liquidez de la institución, que permitan evaluar el rendimiento de los procesos de recuperación de cartera morosa, para la toma de decisiones oportuna.
- Reestructurar el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza y sus procedimientos para disminuir el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

6.1.1 TITULO

Reestructurar el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza y sus procedimientos para disminuir el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

6.1.1 Institución Ejecutora

Cooperativa de Ahorro y Crédito “UNIÓN POPULAR” Ltda.

6.1.2 Beneficiarios

- Gerente
- Empleados
- Directivos
- Socios de la institución

6.1.3 Ubicación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda. Se encuentra ubicada en la Provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia Matriz, calles Cuenca 12-55 y Mera, como referencia, frente a la escuela Juan Bautista Palacios “La Salle”.

6.1.4 Tiempo Estimado Para La Ejecución

Fecha de Inicio: Abril 2014

Fecha de Finalización: Septiembre 2014

6.1.5 Equipo Técnico Responsable

Gerente General Ingeniera Angélica Gordón, con el apoyo de los empleados de la institución, Investigadora Isabel Gutiérrez, Tutor de Investigación Dr. César Salazar.

6.1.6 Costo de la Propuesta

Tabla 26 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO			
Cant	Detalle	V. unitario	V.Total
800	Copias	0,03	24,00
1	Energia Eectrica	50	50,00
500	Impresiones	0,05	25,00
6	Internet	28,5	171,00
1	Laptop	580	580,00
1	Suministros	40	40,00
80	Transporte	1	80,00
		Subtotal	970,00
		10% Imprevisto	97,00
		Total	1067,00

Fuente: Trabajo de investigación
Elaborador por: Isabel Gutiérrez

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la propuesta, se realizó una investigación bibliográfica, documental y visual acerca del tema, se ha considerado tomar en cuenta como referencia a los siguientes trabajos de investigación:

Tomando en cuenta al siguiente proyecto de investigación desarrollado por la Señorita Zhumi López (2013, pág. 53) con el tema "IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA PROVINCIA DEL AZUAY CASO: JARDÍN AZUAYO AGENCIA EL VALLE", quien menciona que:

"Siendo el crédito uno de los procesos productivos de la institución, cuyos procedimientos han sido levantados e identificando riesgos operativos, la Cooperativa podrá tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes.

El establecimiento de procesos y políticas permiten desarrollar confianza a nivel del cliente interno y externo, razón por la cual la Cooperativa puede asegurar de alguna manera su accionar y

lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en donde se desarrolla.

La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa, una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios”.

Tomando como referencia lo mencionado anteriormente podemos decir que tanto las políticas como los procedimientos dentro de una institución son fundamentales para su adecuado crecimiento.

Según Ramírez Estrada (2009, págs. 99-100) en su tesis “PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PERIODO 2009”, determina que:

“Con éste proyecto de Implementación de un Manual de Control Interno la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., podrá desarrollar de mejor manera sus actividades administrativas y financieras ya sea de forma interna entre su personal y los consejos directivos, como también se verá reflejado de manera externa con sus socios.(...)”

Es importante destacar que la aplicación y consecución con éxito de éste proyecto de implementación dependerá de las personas que estén al frente del mismo y de su capacidad y conocimiento sobre las falencias y errores existentes entre los empleados que laboran en los distintos departamentos”.

Para la adecuada administración de una empresa es necesario mantener o desarrollar manuales internos que permitan desarrollar y controlar los procesos establecidos para su funcionamiento.

En el proyecto de investigación desarrollado por Berrazueta & Escobar (2012, pág. 141), con el tema “PLAN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE COTOPAXI CACEC DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL PERIODO 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO AÑO 2010”, se determina que:

“Luego del análisis respectivo a la Administración se establece que no se han considerado los eventos futuros y poco o nada se ha hecho en cuanto a implementar estrategias eficaces:

financieras, producto/mercado, geográficas, etc., para hacer conocer a la institución y sobre todo para posesionarse en el mercado que está regido por las variaciones del entorno financiero, que exige una consistente gestión de riesgo financiero que pueda amortiguar los cambios negativos y acentuar los positivos.

Poco se ha realizado en lo concerniente al análisis del riesgo en la Cartera de Crédito de la Cooperativa que exige un proceso que refleje transparencia y aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante los cuales se identifique, mida, controle y monitoree los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cartera de Crédito con el objeto de definir el perfil del riesgo, el nivel de riesgo de la Cooperativa, así como de los mecanismos de cobertura para proteger los recursos que se encuentran bajo su control y administración”.

La cartera de crédito está en constante riesgo cuando no existe un análisis adecuado, es por ello que las instituciones deben tener Reglamentos, manuales, estrategias y políticas que permitan medir y controlar el desarrollo de la misma.

6.3 JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el sistema financiero debido a sus constantes cambios necesita Reglamentos que propongan políticas, procedimientos, herramientas y técnicas apropiadas para el funcionamiento ágil y eficiente, es por ello que la reestructuración del Reglamento Interno de Crédito y Cobranza, constituirá un elemento primordial para el desarrollo de la Institución.

El Reglamento Interno de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular necesita una reestructuración que permita mantener a la misma una cartera saludable y de esta manera se establezca un adecuado análisis financiero que mitigue el riesgo.

La importancia de la reestructuración del Reglamento Interno de Crédito y Cobranza permite a la Gerencia tener mayor control de la cartera de crédito, tanto colocada como morosa que la Cooperativa mantiene y de

esta manera mejorar la liquidez , ya que, políticas o guías que no se encuentren escritas o no estén actualizadas de acuerdo a las requerimientos establecidos por la ley; afecta la situación de la empresa, por ello el mejoramiento permite que se opere bajo normas legales, colocando en el mercado servicios de calidad, como una ventaja competitiva para la toma de decisiones.

El impacto que obtendrá la reestructuración de Reglamento Interno de Crédito y Cobranza y sus procedimientos en la Cooperativa, es la obtención de resultados reales que servirán de sustento para una adecuada toma de decisiones, agilizando la solución a problemas que conciernen a crédito y Cobranza dentro de la institución, que suelen mostrarse inesperadamente.

El desarrollo de la propuesta será factible porque la investigadora cuenta con total disposición de la información tanto de gerencia como del personal de la empresa, la cual es necesaria para que los resultados sean los esperados, y que de esta manera sirvan para que la liquidez de la institución mejore.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Reestructurar el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza para disminuir el riesgo crediticio y mejorar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el reglamento Interno de Crédito de la institución mediante una ficha de observación.
- Establecer diferencias entre el Reglamento Interno de Crédito y Cobranza y de los procedimientos de la Institución con el propuesto.

- Determinar y actualizar políticas de crédito y Cobranza establecidas en el Reglamento Interno de crédito de la institución de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Actualizar los procedimientos de crédito y determinar procesos de recuperación de la cartera mediante flujogramas.
- Establecer indicadores como herramientas de evaluación de procesos de Crédito y Cobranza.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La factibilidad de la siguiente propuesta se da por los siguientes aspectos:

Los análisis realizados a la situación de la empresa dan fundamento para ratificar que la elaboración de la presente propuesta es viable, por cuanto es incuestionable que existe un problema con respecto a las políticas y procedimientos de crédito y Cobranza establecidos por la institución. Esto conduce a investigar sobre el estado actual de la liquidez, lo que constituye el objeto de estudio de esta investigación.

Socio- Cultural: Es factible desde el punto de vista socio cultural por cuanto la sociedad demanda que las instituciones financieras estén regidas bajo reglamentos estructurados adecuadamente, para mayor confianza y seguridad de las mismas.

Organizacional: Es viable puesto que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., cuenta con una estructura administrativa que permite que el cliente interno se adapte a los cambios que se requiera.

Económico – Financiero: La propuesta es de vital importancia para la institución ya que permite un desarrollo económico, mediante la aplicación de políticas y procesos, que disminuyen el riesgo crediticio.

6.6 FUNDAMENTACIÓN – CIENTÍFICO TÉCNICA

Con la Reestructuración de las Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza de la Cooperativa será posible disminuir la cartera morosa que

existe y de esta manera también podremos medir los resultados de forma continua para la toma de decisiones oportuna.

Crédito

Mencionamos a VERA ANDRADE (2013) Quien a su vez cita a John Stuart Mill¹⁶ en su libro Economía Política definió al crédito como;

“el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a ésta inmediatamente. Por eso en su acepción jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago”. Pag. 44 y 45

Clasificación de los Créditos Para determinar las clases de crédito citaremos a Martínez Neira & Calderón López (2003) quienes clasifican a los créditos de la siguiente manera:

“Créditos de vivienda: Son créditos de vivienda, independientemente del monto, aquellos otorgados a personas naturales destinados a la adquisición de vivienda nueva o usada, o a la construcción de vivienda individual (...).

Créditos de Consumo: Se entiende como créditos de consumo los créditos otorgados a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto”. pág. 21

Microcréditos Podemos mencionar que los microcréditos son instrumentos de financiación que sirven para el desarrollo, el mismo que tiene como un objetivo final la reducción de la pobreza del mundo (2008, pág. 51).

¹⁶John Stuart Mill fue un filósofo, político y economista inglés representante de la escuela económica clásica y teórico del utilitarismo

Créditos comerciales Son los créditos que se destinan a operaciones de negocio, para mayor entendimiento tomamos en cuenta lo siguiente: “Se entiende como créditos comerciales las operaciones activas de crédito distintas a aquellas que debas clasificarse como crédito de consumo, vivienda o de los microcréditos existentes” (Cardozo Cuenca, 2006, pág. 121).

Cobranza

“La Cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representen para su pago de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos” (Dávalos, 2002, pág. 262).

“La operación básica de Cobranza puede conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible - documentado o no - (Créditos) en un activo líquido (Disponibilidades). Comienza con la existencia de un derecho representado en una cuenta o un documento a cobrar, y trae como resultado el ingreso de dinero o algún título representativo de dinero - cheque u orden de pago” (Portas, 2003).

Cartera

Tipos de cartera de crédito.

Cartera por Vencer

Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones de pago, la misma que no devenga intereses.

Cartera Vencida

Según (Chiriboga Rosales, 2005)“La cartera vencida son: obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido o valores que no se ha recuperado oportunamente. Valor de los créditos, cuotas dividendos o cánones de arrendamiento

mercantil, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los 30 días posteriores a la fecha de vencimiento”.

- **Políticas**

Como lo menciona Álvarez (1996)

“El propósito real de las políticas en una organización, es simplificar la burocracia administrativa y ayudar a la organización a obtener utilidades. Una política tiene razón de ser cuando contribuye directamente a que las actividades y procesos de la organización logren sus propósitos. Todas las organizaciones consciente o no de ello, se rigen por políticas independientemente de que estén o no por escrito”. Pág. 27

Características de una política:

En palabras nuevamente de Álvarez (1996)

- *“Establece lo que la Dirección quiere o prefiere que se haga.*
- *No dice cómo proceder (eso lo dice el procedimiento)*
- *Refleja una decisión directiva para todas las situaciones similares.*
- *Ayuda a las personas de nivel operativo, a tomar decisiones firmes y congruentes con la Dirección*
- *Tiende a darle consistencia a la operación.*
- *Es un medio para que todos se les trate equivalentemente*
- *Orienta a las decisiones operativas en la misma dirección*
- *Ayuda a que todas las actividades de un mismo tipo, tomen la misma dirección*
- *Les quita a los ejecutivos la molestia de estar tomando decisiones sobre asuntos rutinarios”. Pág. 29*

Políticas de crédito

Como definición de las políticas de crédito podemos mencionar que, “Las políticas de crédito pueden influir de manera importante en las ventas. Si los competidores x extienden crédito en forma liberal y nosotros no, es posible que nuestras políticas frenen las actividades mercadotécnicas de la empresa” (Van Horne & Wachowicz, 2002, pág. 254).

Políticas de Cobranza en palabras de Brachfield Alsina (2009)
podemos mencionar que:

“Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se haga las cosas en lo relativo al crédito de clientes, los criterios que se van a utilizar para tomar decisiones así como los objetivos de crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras. Las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión de crédito comercial”. (...) Actúan directamente sobre el período medio de cobro ya que regulan los plazos de cobro, controlan en cumplimiento de los mismos por parte de los clientes y gestionan el cobro de las facturas vencidas”. pág. 86 y 87

Ventajas de las políticas de crédito

Existen muchas ventajas de mantener unas políticas de crédito definidas, entre ellas podemos tomar algunas de las que menciona Brachfield (2009):

- *“Es la forma de reconocer la presencia del credit management en la empresa y de sentar las bases para una cultura de crédito a clientes.*
- *La política de autoridad y potestad al credit manager y sirve de apoyo en sus funciones profesionales. (...)*
- *Es un manual de instrucciones para todo el personal y facilita la formación de nuevos empleados”. Pág. 88*

Procedimientos

ALVAREZ TORRES (1996) Como concepto de procedimiento menciona que:

“Es una guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo. (...)

Los métodos y procedimientos de uso cotidiano en las organizaciones, generalmente son verbales y no están por escrito. Incluso, la mayor parte de las veces la gente por falta de información y sensibilización acerca de su importancia, modifican y desvirtúan el método o procedimiento de acuerdo al humor o presión de trabajo con que amanecen.(...)

Usando adecuadamente métodos y procedimientos escritos, las personas ganan dos cosas: Precisión y velocidad. Si la persona

es nueva, adicionalmente gana conocimiento y experiencia”.
Pág. 35 y 36

- **Flujos de Procesos**

En la mayoría de instituciones existen procesos de forma empírica, es decir de forma rutinaria lo cual puede producir mayor riesgo es por ello como lo menciona Mejía (2006, pág. 51), *“el ordenar los procesos de forma secuencial permite, comprender su verdadera dimensión tornándolos más eficientes, la mejor forma de entender un proceso es mediante su diagramación o flujograma”.*

Tomando en cuenta lo mencionado por Álvarez (1996) podemos decir que:

“Los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos, debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones, de hecho, en la práctica los diagramas de flujo han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento”. pág. 39 y 40

Ventajas del flujograma de procesos.

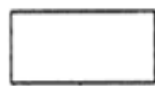
El uso del flujograma de procesos representa innumerables ventajas entre ellas según Mejía (2006) las siguientes:

- *“Facilita ejecutar los procesos*
- *Describe los diferentes pasos del proceso*
- *Impide las improvisaciones*
- *Permite visualizar todos los procesos*
- *Identifica las debilidades y fortalezas del proceso*
- *Permite un equilibrio de las cargas laborales*
- *Genera un sentido de la responsabilidad*
- *Establece límites del proceso*
- *Plantea la diferencia de lo que se hace contra lo que debería hacerse*
- *Genera calidad y productividad”.* pág. 51
-

Simbología para elaborar un diagrama de flujo

Mejía García (2006) determina que los principales símbolos para la elaboración de un diagrama de flujo son:

Ilustración 1 Símbolos de diagrama de flujo



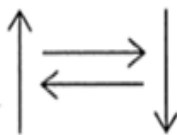
El símbolo ACTIVIDAD es un RECTÁNGULO que designa una actividad. Dentro de cada rectángulo se incluye una breve descripción de cada actividad.



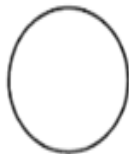
El símbolo DECISION es un ROMBO. Señala un punto en el proceso en el que hay que tomar una decisión, a partir de él, se ramifica en dos o más vías el camino que se puede seguir. La vía tomada depende de la respuesta a la pregunta (decisión) que aparece dentro del rombo. Cada vía se identifica según la respuesta a la pregunta (SI-NO, CIERTO-FALSO, etc.).



El símbolo TERMINAL es un OVALO que identifica sin ninguna ambigüedad, el principio y el final de un proceso, según la palabra dentro del símbolo terminal. Comienzo, inicio o principio son palabras que se utilizan para designar el punto de partida del flujo de un proceso; FIN o FINAL son palabras que se utilizan para designar el final del flujo del proceso.



La LINEA DE FLUJO representa una vía del proceso, que conecta elementos del proceso: actividades, decisiones, documentos, etc. La punta de la flecha sobre la línea de flujo indica la dirección del flujo del proceso. Se permite usar únicamente flechas horizontales y verticales, no inclinadas.



El CONECTOR es un CIRCULO que se utiliza para indicar continuidad del Diagrama de Flujo. Se utiliza cuando el Diagrama de Flujo abarca dos o más hojas y se desea hacer referencia a alguna actividad anterior o posterior a la que se está describiendo, o cuando físicamente una actividad está relativamente lejos de ella y no se desea utilizar una flecha. Generalmente se usan letras mayúsculas, minúsculas o del alfabeto griego dentro del círculo conector. Por cada círculo conector que sale de alguna actividad, deberá haber cuando menos otro círculo conector que entre (llegue) a alguna otra actividad (los dos o más conectores relacionados tendrán las mismas letras de referencia).



El símbolo DOCUMENTO representa un documento generado por el proceso, y es donde se almacena información relativa a él.

Gestión

Según Melnik & Pereira en su libro Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios (2006, pág. 1) menciona que “*El proceso de gestión es el conjunto de las acciones, transacciones y*

decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos (fijados en el proceso de planificación), que se concretan en los resultados”.

Proceso de gestión

Citamos a (OTO TOPÓN, 2011) quien menciona a Álvaro Saenz¹⁷ con su concepto de proceso de gestión donde, “Un grupo de procesos relacionados puede ser visto como un sistema. En un sistema los procesos están íntimamente vinculados entre sí y cada componente se justifica en función de su vinculación al sistema. Existen muchos flujos dependientes entre sí en una organización”. Pág. 23

6.7 METODOLOGÍA

La presente propuesta se enfoca en la reestructuración de las políticas y procedimientos de Crédito y Cobranza con la finalidad de disminuir riesgos e índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Popular” Ltda., para posteriormente medir resultados mediante la aplicación de indicadores de gestión. La propuesta fue de campo, ya que se acudió a la institución para recopilar toda la información.

6.8 MODELO OPERATIVO

La presente propuesta tiene la finalidad de disminuir riesgos en el área de crédito y Cobranza en base a la reestructuración de las políticas que existen para posteriormente, mantener un seguimiento de los procesos establecidos.

6.8.1 Etapas a seguir

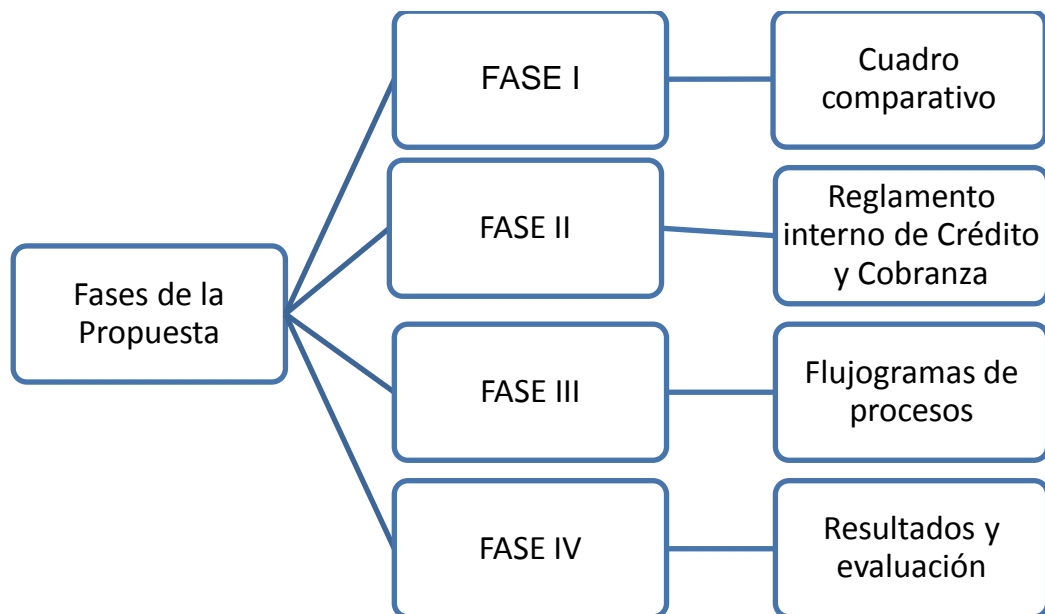
Mediante este proyecto se pretende aportar soluciones que permitan disminuir riesgos que el otorgar créditos acarrea, es por eso que la

¹⁷ SAENZ, Álvaro; Herramientas para el Mejoramiento del Municipio de Quito, 1993.

reestructuración de las políticas y procedimientos es una herramienta fundamental para el cambio y así como lo menciona, Alarcón (1998, pág. 205) *“la reingeniería no sólo consiste en cambiar los procesos, sino que lleva también consigo un cambio en la manera de trabajar de las personas y en los valores considerados por la empresa, e incluidos en su sistema de administración”*.

Para llevar a cabo este proyecto se ha considerado establecer las siguientes etapas para su ejecución, las mismas que a continuación se detallan:

GRAFICO 19 Etapas a seguir de la Propuesta



Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Investigación

Tabla 27 Fases de la Propuesta

FASES	DENOMINACIÓN	METAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Fase I	Cuadro Comparativo	Establecer diferencias entre el reglamento Interno de Crédito y cobranza y de los procedimientos de la Institución con el propuesto.	Cuadro comparativo de las políticas y procedimientos.	Investigadora Isabel Gutiérrez
Fase II	Reglamento Interno de Crédito y Cobranza	Determinar y actualizar políticas de crédito y cobranza establecidas en el reglamento interno de crédito de la institución de acuerdo a las necesidades de la empresa.	Modificación del Reglamento de Crédito y Cobranza.	Investigadora Isabel Gutiérrez Gerente Ing. Angélica Gordón Jefe de crédito Lcdo. Gustavo Urbina.
Fase III	Flujogramas de Procesos	Actualizar los procedimientos de crédito y determinar procesos de recuperación de la cartera.	Realización de Flujogramas de procesos para Crédito y para Cobranza.	Investigadora Isabel Gutiérrez
Fase IV	Resultados y Evaluación	Establecer indicadores como herramientas de evaluación de procesos de crédito y cobranza.	Utilización de indicadores para la evaluación de los procedimientos para la toma de decisiones e implementar correctivos	Investigadora Isabel Gutiérrez

FASE

/

6.8.1.1 FASE I

Cuadro comparativo

Para obtener una mejor idea de lo que se propone hemos establecido ciertas diferencias del Reglamento de Crédito, las políticas y los procedimientos que existen en la institución con las que por medio de este proyecto de investigación se plantea, las mismas que son expuestas a través del siguiente cuadro comparativo:

Tabla 28 Cuadro Comparativo políticas y Procedimientos

Reglamento de Crédito Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.	Reglamento de Crédito, Políticas y Procedimientos Propuestos
Reglamento de crédito establecido de forma general.	Reglamento amplio con especificaciones de políticas, plazos, condiciones, tasas, destinos del crédito.
No se establece segregación de funciones de crédito; una sola persona podía realizar todas las etapas desde el ingreso del crédito hasta su despacho.	Existe segregación de las funciones del área de crédito: Para recepción de documentos de crédito, inspección, análisis, ingreso, aprobación, despacho.
Políticas de crédito no actualizadas, establecidas de acuerdo a lo solicitado por organismo de control anterior. (MIES).	Políticas acordes a la situación actual de la empresa y a lo que solicita el organismo de control. (SEPS)
Documentos que deben utilizarse en las diferentes etapas del crédito utilizados de manera inadecuada e incompleta, sin un debido control. Para Cobranza no existen documentos de control.	Procedimientos sustentados mediante un documento actualizado que servirá de respaldo para cada etapa del crédito con su respectivo documento de control. Para el área de Cobranza creación de ficha de registro notificaciones.
Procesos empíricos utilizados para	Procesos determinados mediante

ingresar y analizar el crédito de la misma manera para los procesos de recuperación de cartera.	flujogramas tanto de proceso para otorgar el crédito como para la recuperación de la cartera.
Procesos de forma general donde no existe un adecuado seguimiento de los procesos.	Procesos establecidos por áreas tanto de crédito como de Cobranza.
Procedimientos realizados bajo ningún proceso de control	Fichas de control tanto de las inspecciones realizadas como de las notificaciones entregadas.
Inexistencia de documento de respaldo cuando el cobro de la cuota se la realiza por parte del notificador fuera de las instalaciones.	Elaboración de un modelo de recibo para los notificadores
Para el proceso de notificación se lo realizaba sin determinadas etapas	Se especifica las etapas para la entrega de notificaciones, así mismo el personal encargado de dichas etapas

Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Investigación

FASE

//

6.8.1.2 FASE II



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.

REGLAMENTO INTERNO DE CRÉDITO Y COBRANZA

ARTÍCULO 1.- ÁMBITO DEL REGLAMENTO - El presente Reglamento de Crédito establece las políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental, guiar a las personas que participan en el proceso de crédito y Cobranza, en la adecuada evaluación de los sujetos de crédito, la diversificación, la desconcentración y la recuperación de créditos problemáticos.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS DEL REGLAMENTO.- La presente normativa pretende cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Formalizar todo proceso relacionado con el otorgamiento de créditos.
- b) Establecer políticas para controlar el riesgo de crédito.
- c) Establecer con precisión las políticas y procedimientos relacionados con el Área de Crédito y Cobranza.
- d) Definir las funciones y responsabilidades del Área de Crédito.
- e) Servir de instrumento de trabajo, para aplicar los conceptos y conocimientos necesarios en el proceso de crédito.

ARTÍCULO 3.- PRINCIPIOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE CRÉDITO.- Todos los funcionarios que tengan relación directa o indirecta con la evaluación, aprobación, instrumentación, desembolso, Cobranza y

administración de créditos se responsabilizan de cumplir estrictamente las disposiciones del presente Reglamento ; el incumplimiento a las disposiciones constituirán falta grave y podrán ser sancionadas conforme a las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo, las políticas de personal de la institución y el Código de Trabajo.

DEFINICIÓN DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO

ARTÍCULO 4.- DE LAS POLÍTICAS DE CRÉDITO.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda., observará las siguientes políticas de crédito:

- a) Para reflejar la verdadera calidad de sus activos, realizará una calificación periódica de los activos y constituirá las provisiones que sean necesarias para cubrir los riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los mismos.
- b) Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables.
- c) El valor de todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación cuyo deudor estuviese en mora tres años o más, será obligatoriamente castigado por la Cooperativa.
- d) La cooperativa manejará un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

- e) Las solicitudes de crédito de todos los empleados y su respectivo cónyuge o conviviente en unión de hecho, será aprobado por el Consejo de Administración.
- f) En ningún caso la garantía adecuada para crédito hipotecaria podrá tener un valor inferior al ciento cuarenta por ciento (140%) de la obligación garantizada. Cualquier modificación será informado al Consejo de Administración.
- g) El conjunto de las operaciones activas y contingentes en ningún caso podrá exceder del setenta y cinco por ciento (75%) del patrimonio del sujeto de crédito.
- h) La Cooperativa no podrá concentrar en un solo socio o cliente, o la sociedad conyugal por él formada, obligaciones crediticias directas e indirectas que excedan el 5% del patrimonio técnico de la cooperativa.
- i) El Consejo de Administración no podrá delegar la aprobación de los créditos de las personas establecidas en el Cupo de Crédito y a los empleados.
- j) Los procedimientos para otorgar un crédito deberán ser realizados de forma segregada:
 - a. Se receptorá la carpeta con la documentación completa por parte del asesor de negocios.
 - b. se entregará la misma a jefe de crédito para verificación central de riesgo.
 - c. Procede a recibir el inspector para la verificación de los datos otorgados por parte del socio.
 - d. Entrega a oficial de crédito para el ingreso.
 - e. Aprobación de jefe de crédito y Gerencia
 - f. Despacho por parte de asesor de Negocios
- k) Funciones de acuerdo a las áreas:

El área de Negocios se dedicará a:

- a. Ofertar los servicios de la Cooperativa
- b. Presentar la documentación en regla, revisar que las solicitudes estén correctamente llenas y que los documentos que adjunten a la solicitud sean los correctos y estén completos, responsabilizándose de esto con la firma y fecha de recepción en la parte posterior de la solicitud de esta forma en caso de que haya algún reclamo.
- c. Llevar a cabo la legalización de los préstamos
- d. Colaborar en la gestión de recuperación según el caso amerite

El área de crédito se encargará de:

- a. El análisis de los créditos para la aprobación o negación de los mismos.
- b. En caso de los Microcréditos, será la responsable de visitar eventualmente (al menos 4 visitas durante el periodo del crédito) al beneficiario de la operación,
- c. Colaborar en la gestión de recuperación según el caso amerite.
- d. Realizar la debida inspección tanto a negocio como al domicilio del solicitante

ARTÍCULO 5.- DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO RESTRINGIDAS.- Estarán restringidas en la Cooperativa las siguientes operaciones:

- a) Aquellas que se tenga razonable sospecha que el solicitante o sus garantes podrían tener vinculación con actividades de lavado de dinero o cualquier actividad ilícita;
- b) Preferentemente con personas que se encuentren en bancarrota, quiebra legal o insolventes;
- c) Personas que posean cartera castigada en cualquier entidad del sistema financiero;

- d) Quienes se encuentren actualmente enjuiciadas por la Cooperativa;
- e) Quienes comercialicen o produzcan equipos o materiales bélicos;
- f) Solicitadas para financiar actividades espiritistas o ciencias ocultas;
- g) Personas que mantengan un alto endeudamiento, el mismo que será comprobado mediante el reporte de la central de riesgo.
- h) Personas que mantengan baja calificación en la central de riesgos por constantes atrasos tanto en esta como en otras instituciones.
- i) Las solicitudes de operaciones que intentan aplicar los recursos prestados en campañas políticas o inversiones financieras especulativas; y,
- j) Las demás que determine el Consejo de Administración a sugerencia de la Gerencia.

ARTÍCULO 6.- DE LOS REQUISITOS PARA SER SUJETO DE CRÉDITO.- Serán elegibles como sujetos de crédito aquellos que no contravengan lo dispuesto por la normativa vigente y cumplan con los siguientes requisitos:

1.- Las personas naturales dueñas de micro y pequeñas empresas que demuestren las siguientes características:

- a) Ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar;
- b) Ser socio o usuario activo de la Cooperativa;
- c) Ejercer sus actividades empresariales en un lugar fijo y/o contar con estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de las Agencias de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución;
- d) Que su actividad económica tenga al menos seis meses consecutivos a excepción de emprendimientos claramente definidos;

- e) Que desarrollen su actividad en los sectores de comercio, manufactura, servicios, agricultura o ganadería;
- f) Que la administración y operación del negocio esté a cargo del solicitante, su cónyuge o hijos;
- g) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora de más de dos cuotas ante la Cooperativa;
- h) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora en otra instituciones.
- i) Disponer de capacidad de endeudamiento y pago;
- j) Poseer o presentar las garantías suficientes para el otorgamiento del crédito.

2.- Las personas naturales con trabajo en relación de dependencia u otras actividades por las que perciben rentas fijas mensuales, comprobables mediante documentos habilitados para el efecto (empleados y/o rentistas) con las siguientes características:

- a) Ser mayores de 18 años con capacidad legal para contratar;
- b) Ser socio o cliente activo de la Cooperativa;
- c) Que mantengan estabilidad domiciliaria, localizados dentro del área de influencia de las Agencias de la cooperativa, o zonas declaradas como de interés de operación para la institución;
- d) Que su relación laboral o actividad económica tenga al menos doce meses consecutivos;
- e) Acreditar encaje o la base referencial de apalancamiento según las condiciones del producto de crédito a solicitar;
- f) No ser garante o deudor solidario de prestatario en mora ante la Cooperativa o institución financiera del país;
- g) Disponer capacidad de endeudamiento y pago.

ARTÍCULO 7.- DE LOS NIVELES DE APROBACIÓN DE CRÉDITOS.- El nivel de aprobación de créditos faculta a Comités y Funcionarios de la Cooperativa para aprobar o negar créditos; siendo los siguientes:

- a) Consejo de Administración en los casos de excepciones;
- b) Comité de Crédito: renovaciones, créditos hipotecarios y créditos quirografarios desde USD\$ 2.201,00 hasta los máximos establecidos
- c) Gerencia General: créditos quirografarios desde 200 hasta el límite de USD\$ 2.200,00, y los créditos especiales de hasta USD\$ 3.000,00 y plazos de sesenta días (60 días).

DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CRÉDITOS.-

ARTÍCULO 8.- DE LOS MONTOS DE LOS CRÉDITOS.- El monto mínimo de una operación de crédito en la Cooperativa será de al menos US\$ 200,00 (Doscientos dólares), salvo disposición expresa en la definición de un producto de crédito.

El monto máximo en un solo sujeto de crédito o sociedad conyugal no puede exceder el 5% del patrimonio técnico.

ARTÍCULO 9.- DE LAS CUOTAS Y FORMA DE PAGO.- Las cuotas y formas de pago se fijarán en función a la capacidad de pago del solicitante y el tipo de actividad económica. La forma de pago de los préstamos podrá ser a través de los siguientes esquemas:

- a) Cuotas constantes e iguales, que incluyen la amortización de capital y el pago de intereses;
- b) Cuotas decrecientes, que incluyen la amortización de capital en un monto constante en todos los dividendos y el pago de intereses.

ARTÍCULO 10.- DE LAS TASAS DE INTERÉS DE LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.-La modalidad para el cálculo del interés será sobre el saldo deudor del capital, independientemente del producto o línea de crédito.

Las tasas de interés se rigen por la situación del mercado financiero nacional y la establecida por el Banco Central como la Tasa Máxima Activa Efectiva Referencial.

Los créditos serán pactados bajo la modalidad de tasa de interés fija o variable. La Cooperativa podrá revisar el valor de la tasa periódicamente.

La tasa de interés de los créditos será revisada periódicamente por el Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia General.

ARTÍCULO 11.- DE LAS GARANTÍAS.- Las garantías podrán ser líquidas, personales, reales de prenda o reales hipotecarias. En la determinación de la garantía se tendrán en cuenta el riesgo del crédito, monto y plazo del préstamo.

La valoración preliminar de las garantías personales será responsabilidad del Asesor de Crédito, el exigir uno o dos garantes tomando en cuenta su capacidad de pago, antecedentes crediticios, situación patrimonial, estabilidad laboral entre otros, pero en los casos de garantía hipotecaria y prendaria será obligatoria la valoración por un Perito Evaluador calificado por la Institución.

ARTÍCULO 12.- DE LA RELACIÓN DEL PRÉSTAMO CON EL AVALÚO DEL INMUEBLE.- Los criterios a tomar en cuenta en el análisis de garantías hipotecarias son las siguientes:

No podrá ser menor a la relación del 140% entre el valor del préstamo y el valor del avalúo comercial del bien inmueble.

ARTÍCULO 13.- DE LOS VALORES A CARGO DEL PRESTATARIO.-

Los valores por concepto de avalúos, minutas, derechos notariales, de registros, impuestos, reconocimientos de firmas, legalización de documentos y otras serán asumidos y cancelados por el prestatario.

En las operaciones de crédito respaldados con garantías hipotecarias o prendarias, la preparación de la minuta será a través de los asesores legales de la Cooperativa, con quienes se negociarán los costos a aplicar.

Los costos relacionados con la formalización e inscripción serán asumidos y cancelados directamente por el cliente/socio.

ARTÍCULO 14.- DE LOS SEGUROS Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE CRÉDITO.- La Cooperativa podrá implementar seguros de desgravamen y otros, previo aceptación del socio, cuyos costos serán asumidos por los sujetos de crédito mientras dure su operación.

Los valores por estos conceptos se podrán ya sea deducir del valor del préstamo al momento del desembolso o incluirse en el pago de los dividendos.

ARTÍCULO 15.- DE LAS COMISIONES Y RECARGOS POR MORA.-La tasa de interés de mora, se calculará sobre las cuotas de capital no pagadas, a partir del primer día siguiente de vencida una cuota.

La Cooperativa cobrará al prestamista en mora, los costos en que incurra por las gestiones de Cobranza en función del costo de movilización y el tiempo del personal de la Institución utilizado en dicha gestión, las que se

debitaran de la cuenta de ahorros o cobrarán el momento del pago de la(s) cuota(s) atrasadas por parte del deudor.

ARTÍCULO 16.- DE LAS PRE CANCELACIONES DE CRÉDITO.- La Cooperativa no cobrará valores o comisiones adicionales, cuando un socio desee pre cancelar su obligación vigente.

ARTÍCULO 17.- DE LOS AVALÚOS.-La Cooperativa designará a los peritosevaluadores profesionales encargados de la valoración de los bienes inmuebles, maquinaria, equipos u otros bienes a entregarse en garantía real a favor de la Cooperativa en respaldo del crédito otorgado, quienes determinarán técnicamente su precio actual de mercado o valor de realización y el valor de venta rápida, analizando detalladamente las circunstancias legales, físicas y económicas propias y externas que puedan influir en su precio de venta.

Los peritos serán nombrados por el Consejo de Administración y deberán tener y mantener la calificación otorgada por el organismo de control cuando corresponda.

ARTÍCULO 18.- DE LA DETERMINACIÓN DE LOS PLAZOS DEL CRÉDITO.- El Asesor de Crédito deberá analizar y proponer el plazo adecuado para el crédito solicitado, el cual se definirá en función de la capacidad de pago del deudor, rotación del capital de trabajo y el monto del crédito propuesto, dentro de los parámetros establecidos por la Cooperativa.

ARTÍCULO 19.- DE LOS CRÉDITOS A MAYORES ADULTOS Y DEL CRUCE DE GARANTÍAS.-Se podrá atender a un sujeto de crédito mayor de 70 años de edad, siempre que se presenten las garantías necesarias, este crédito será sin seguro de desgravamen.

Se aceptará cruce de garantías, con autorización de GERENCIA, siempre y cuando el record crediticio sea el adecuado, autorización que se registrará en el análisis de riesgo del crédito.

SEGMENTOS DE MERCADO, DESTINO DE LOS CRÉDITOS

ARTÍCULO 20.- DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS.- Los créditos que la Cooperativa podrá otorgar conforme a la actividad y perfil de los socios y clientes, el destino, fuente de repago se clasificarán en las siguientes categorías:

- a) Créditos de Consumo;
- b) Créditos de vivienda
- c) Microcréditos.

ARTÍCULO 21.- DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO.- Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o, adquisición de vehículos de uso privado o pago de obligaciones y servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas. Las características de esta clase de créditos son:

La fuente de repago proviene principalmente de la remuneración, salario o renta promedio del deudor.

ARTÍCULO 22.- DE LOS CRÉDITOS DE VIVIENDA.- Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.

ARTÍCULO 23- MICROCRÉDITOS.- Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificadas por la Cooperativa, Contempla también las operaciones dirigidas a financiar necesidades de consumo de personas naturales que mantienen como principal fuente de pago los ingresos generados por el negocio.

Las características de esta clase de créditos son:

- a) Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva en pequeña escala de las personas naturales de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, y manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades;
- b) Orientados a solventar las diversas necesidades financieras como requerimientos para adquisición de materia prima, productos para la comercialización, insumos, mantenimiento de equipos y maquinas, gastos operativos, etc. (micro crédito capital de trabajo);
- c) Orientados a financiar proyectos de inversión, ampliaciones y adecuaciones, adquisición de maquinaria, equipos o en general activos fijos para la empresa (microcrédito inversión);
- d) La fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por la actividad productiva, de servicios o comercial, determinada a través del análisis del flujo del negocio.

DE LAS GARANTÍAS.

ARTÍCULO 24 .- DE LAS GARANTÍAS LÍQUIDAS.- Se entiende por garantía líquida el respaldo de una operación de crédito a través de

depósitos de dinero en efectivo o derechos que el solicitante o un tercero posee en instituciones del sistema financiero, o en la propia Cooperativa, los cuales quedan pignorados o endosados a favor de la Cooperativa.

Se consideran bajo esta modalidad las garantías por medio de depósitos de dinero en efectivo que se mantienen en la Cooperativa, los títulos valores, certificados de depósito, certificados de inversión, etc., emitidos por la Cooperativa u otra institución del sistema financiero regulado.

ARTÍCULO 25- DE LAS GARANTÍAS PERSONALES.-Se entiende por garantía personal el respaldo de una operación crediticia a través de una firma solidaria.

Los garantes personales pueden ser socios o no de la Cooperativa, personas solventes moral y económicamente, con actividad económica estable y preferentemente con domicilio propio.

Deberán no superar los 65 años de edad, a excepción de socios antiguos de la institución que presenten un historial crediticio aceptable.

Ante el eventual incumplimiento del deudor, el aval o los avales responderán solidariamente con los depósitos que tuvieran en la Cooperativa y/o sus bienes personales, hasta la total cancelación del crédito más intereses y gastos de Cobranza extrajudicial y/o judicial en que se incurrieren.

ARTÍCULO 26.- DE LAS GARANTÍAS PRENDARIAS.- Se entiende por garantía prendaria el respaldo de operaciones de crédito por medio de bienes muebles, vehículos, equipos, artefactos de fácil realización, que cuenten con un seguro contratado y endosado a favor de la Cooperativa.

ARTÍCULO 27.- DE LAS GARANTÍAS HIPOTECARIAS.-Se entiende por garantía hipotecaria el respaldo de operaciones crediticias por medio de bienes inmuebles, terreno, casa, departamento, finca, de propiedad del deudor

La cooperativa aceptará únicamente primera hipoteca de los bienes concedidos en garantía, los bienes deberán constituir cuerpo cierto o bajo el régimen de propiedad horizontal, deberán estar libres de todo gravamen; se podrá aceptar inmuebles en derechos y acciones siempre que la garantía se constituya por el cien por ciento de derechos y acciones.

ARTÍCULO 28.- DE LAS POLÍTICAS GENERALES DE LAS GARANTÍAS.- Se establecen como políticas generales las siguientes:

- a) No se podrá efectuar ningún desembolso de créditos cuyas garantías no estén totalmente instrumentadas.
- b) El Asesor de Crédito o funcionario encargado, es responsable de mantener actualizadas las pólizas de seguro que amparan aquellas garantías prendarias o hipotecarias sujetas a seguros.
- c) En el caso de garantías prendarias, el Asesor de Crédito o funcionario responsable de la operación de crédito deberá verificar, anualmente, la existencia, estado y mantenimiento del bien prendado, adjuntando su debido reporte a la carpeta de crédito.
- d) En ningún caso las garantías personales podrán ser del cónyuge del prestatario, salvo tener disolución conyugal y poseer bienes inmuebles.
- e) La existencia de garantías reales no impide que se pueda requerir garantes personales adicionales.
- f) Las garantías deberán cubrir todas las operaciones que el deudor posea en la cooperativa.

- g) El crédito no se liquidará y por tanto no se entregará ningún valor, mientras las garantías reales no estén constituidas y registradas completamente.
- h) Toda documentación original de las garantías reales debe quedar custodiada, bajo responsabilidad del Gerente de la Cooperativa.

SUPERVISIÓN DE LOS CRÉDITOS Y GESTIÓN DE CRÉDITOS EN MORA.

ARTÍCULO 29.- DE LA UTILIZACIÓN DEL CRÉDITO.- La Cooperativa tiene la potestad de supervisar el adecuado uso del crédito; es decir, que los recursos otorgados se estén utilizando para el fin que lo solicitó. El socio está en la obligación de brindar las facilidades a los funcionarios de la cooperativa para la supervisión correspondiente.

De comprobarse, desviación del uso del crédito, a fin distinto para el que se solicitó y concedió, la Cooperativa podrá declarar el préstamo de término vencido e iniciar la gestión de recuperación, por la vía administrativa o judicial, este particular constará en el Pagaré a la Orden y en el Contrato de Préstamo de haberlo o podrá decidir no volverle a otorgar operaciones de crédito.

ARTÍCULO 30.- DE LA RECUPERACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CRÉDITOS.-La recuperación y seguimiento de la cartera de créditos, estará bajo la responsabilidad del Asesor de Crédito y del personal del área de Cobranza, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Asesor de Crédito
- b) Personal de Cobranza
- c) Jefe de Agencia

- d) Jefe de Crédito
- e) Gerencia General
- f) Abogados encargados de recuperación (únicamente si los casos ameritan).

ARTÍCULO 31.-DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA.- Para el proceso de recuperación de la Cartera, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Considerará las siguientes políticas:

- a) La revisión de la cartera vigente se realizará de forma diaria
- b) Se realizarán llamadas a los socios con 48 horas de anticipación al vencimiento de la cuota como recordatorio.
- c) Se realizará débitos de la cuenta del socio en la fecha de vencimiento.
- d) Para una labor efectiva de Cobranza será necesario segmentar la cartera de acuerdo al tipo de crédito es decir: Sin base, Con base Mayorista Especial y con garantía hipotecaria.
- e) La gestión de recuperación de la cartera en mora, estará a cargo de los siguientes responsables:
 - De 1 a 15 días Oficial de Negocios
 - De 16 a 60 días Área de Cobranza
 - De 61 a 90 días Jefe de Crédito y Gerencia
 - Mayor a 90 días (Legal) abogado externo
- f) Todo el personal de la institución colaborará con el área de Cobranza, mediante las llamadas telefónicas en distintos horarios mediante la utilización de un teléfono móvil adquirido por la institución.
- g) Las visitas para notificación a socios en mora se las realizará fuera de horario de oficina por parte del oficial de crédito.

ARTÍCULO 32.- DE LA REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO EN MORA.-

Cualquier reestructuración solamente puede otorgarse a solicitud del socio o cliente, siempre que exista una causa justificada y habiendo agotado cualquier otra alternativa. Una reestructuración puede ser la reprogramación del plan de pagos original de un préstamo y podrá contemplar cuando menos la totalidad del saldo de capital.

Las alternativas podrán ser Ampliación del Plazo; Sustitución de Obligaciones o Sustitución del Deudor.

Serán aquellos casos en los cuales se verifique que el deudor enfrenta dificultades financieras justificadas, provenientes en especial por razones externas a su control, posibles causas las siguientes:

Análisis y estructuración de crédito mal realizado por parte del Oficial de crédito.

Desastres, riesgos y siniestros naturales externos.

Calamidad domestica comprobable.

ARTÍCULO 33.- DE LAS FORMAS DE REESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO.- Ampliación de plazo.

Deudores en morosidad o con tendencia a convertirse en morosos, la estrategia de reestructuración y ampliación de plazos debe limitarse a los casos específicos y justificables; se incluirá para la reestructuración únicamente el saldo capital, los intereses serán cancelados al momento de la solicitud de reestructuración.

Situación del Deudor. Cuando un nuevo deudor puede asumir la deuda anterior, con el fin de mejorar la calidad del sujeto de crédito, las garantías y las perspectivas de recuperación.

Cuando el garante o codeudor asume la deuda se mantendrá la calificación que había sido otorgada al deudor original.

ARTÍCULO 34.- DE LOS NIVELES DE AUTORIZACIÓN PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITO.-

La solicitud para dicho proceso debe ser analizado y revisada por Gerencia General, para proceder luego con la presentación al comité de Crédito para su aprobación, finalmente

ingresa a Consejo Administrativo, dependiendo del monto y de las condiciones del caso.

ARTÍCULO 35.- DE LAS CONDONACIONES. Las condonaciones de crédito solo se aplicará en casos excepcionales y cuando se hayan agotado todas las instancias de recuperación de crédito. Tipos de condonaciones que se realizarán:

Honorarios de Abogado

Gastos Judiciales

Costos por mora

Intereses por mora

ARTICULO 36.- DE LA AUTORIZACIÓN PARA CONDONACIONES.-

Las solicitudes de condonación serán aprobadas por el Abogado, Oficial de Crédito conjuntamente con el Jefe de Crédito adjunto a un informe detallado, para revisión y aprobación de Gerencia General.

ARTÍCULO 37.- DEL TRASPASO DE LA CARTERA A PROCESO LEGAL Y DE LA RESPONSABILIDAD DE SEGUIMIENTO.- En caso que no se haya acordado o cumplido un plan de recuperación razonable, y hayan sido agotadas todas las alternativas de recuperación por el Asesor de Crédito, jefe de Agencia y Jefe de Crédito la responsabilidad de la recuperación será transferida a proceso legal previa aprobación del Gerente

La transferencia se realizará por escrito, por el Asesor de Crédito, jefe de Agencia y Jefe de Crédito, entregando la información escrita y verbal sobre el cliente y de la relación con la Cooperativa.

Por el traspaso de la cartera de crédito de un socio o cliente al trámite legal, la responsabilidad de seguimiento por parte del Asesor de Crédito no desaparece, principalmente para cubrir la eventualidad de que el crédito recupere sus condiciones normales.

ARTÍCULO 38.- DEL PROCEDIMIENTOS PARA LA TRANSFERENCIA DE CRÉDITOS PROBLEMÁTICOS A GESTIÓN JUDICIAL.-Para la

transferencia de créditos problemáticos se entregará al abogado lo siguiente:

- a) Un informe resumido de la situación actual del cliente, incluyendo como mínimo: domicilio y lugares de contacto; monto total adeudado del cliente, garantías que amparan las operaciones (será importante mencionar últimos avalúos y alcance de la cobertura), acciones realizadas para recuperar el crédito, y acuerdos con el cliente, si los existiere.
- b) El ingreso en el sistema del cambio de situación del crédito a judicial.
- c) Entregar mediante memorando y refrendado por el abogado, el documento ejecutivo con todos los respaldos.

CALIFICACIÓN DE RIESGO DE CARTERA DE CRÉDITO Y OPERACIONES CONTINGENTES Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

ARTÍCULO 39.- DEFINICIÓN DE CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO.-

La calificación de riesgo es un proceso periódico que permite prever y evaluar los riesgos de que el activo –en este caso la cartera de crédito- no sea recuperado en el monto, plazo y condiciones previstas en el momento que fue generado; pudiendo implicar pérdidas para la institución.

A partir de los resultados de la calificación, es posible valorar el volumen requerido de provisiones o reservas que protejan las eventualidades pérdidas en el supuesto no pago de las obligaciones por parte de los clientes.

ARTÍCULO 40.- DE LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU INTEGRACIÓN.- La Comisión de Calificación de Activos de Riesgo es un organismo técnico con la responsabilidad de analizar y apreciar la más probable evolución de los activos. Deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se

determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.

La Comisión estará integrada por:

- a) Gerente General;
- b) Un vocal del Consejo de Administración, quién lo presidirá;
- c) Auditor Interno o quien haga sus veces; y,
- d) Contador General.

ARTÍCULO 41.- DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LA COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO.- Son funciones de la Comisión de Activos de Riesgo:

- a) Verificar, reconsiderar y aprobar la calificación de las operaciones de crédito y contingentes preparadas por el Departamento de Crédito y Cobranzas;
- b) Verificar, ajustar y aprobar el cálculo de las provisiones requeridas establecidas como resultado de la calificación de activos de riesgos;
- c) Preparar el acta de Calificación de Activos de Riesgo cuando menos cuatro veces al año calendario, con saldos cortados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, incluyendo su opinión sobre el cumplimiento de las políticas definidas y aprobadas por el Consejo de Administración
- d) Remitir el acta con sus respaldos, al Consejo de Administración para su aprobación.

ARTÍCULO 42.- DEL CONTENIDO DEL INFORME DE CALIFICACIÓN.- El informe incluirá las siguientes especificaciones sobre cada operación que haya sido sujeta a calificación:

- a) Nombre del socio o cliente deudor y su identificación.
- b) Clase y tipo de los créditos otorgados; y, otras obligaciones contraídas con la institución;
- c) Saldo adeudado;
- d) Calificación asignada;

- e) Provisión requerida;
- f) Provisión constituida.

ARTÍCULO 43.- DEL PROCESO DE CALIFICACIÓN DE CARTERA Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES.-De conformidad con las normas establecidas por el Organismo de Control, se seguirá el siguiente proceso para la calificación de cartera:

- a) El Área de Informática preparará la calificación automática, en función de la antigüedad de los dividendos pendientes de pago según las periodicidades de mora establecidas para aquellos deudores de créditos. Además homologará la calificación que el cliente presenta en la Cooperativa con la calificación que emite el Buró de Crédito.
- b) El Área de Informática emitirá el reporte de Calificación de Cartera, con la información requerida para la calificación.
- c) El funcionario responsable revisará que la información de los socios o clientes, presentada en el reporte de Informática, sea correcta. Específicamente revisarán todos los deudores con cuotas vencidas y por muestreo los deudores que no hayan caído en mora.
- d) En caso de detectar inconsistencias o disponer de información complementaria que según juicio el funcionario responsable amerite una calificación menor o mayor, serán reportadas para el correspondiente análisis y corrección. Adicionalmente, validará que dicha información cuadre con los registros contables.
- e) El funcionario responsable remitirá el reporte final a la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo.
- f) Se elaborarán los reportes para el envío a la Superintendencia.
- g) La comisión de calificación de activos de riesgo revisará la calificación efectuada a los deudores en forma de muestreo.
- h) La comisión de Activos de Riesgo emitirá un acta de calificación de activos de riesgo para el análisis y aprobación del Consejo de Administración.

- i) Una vez aprobado por el Consejo de Administración, se remitirá al organismo de control, los formatos preestablecidos, el acta de calificación con sus respaldos, y la parte pertinente del acta del Consejo de Administración dentro de los plazos fijados.

ARTÍCULO 44.- DE LAS PROVISIONES POR BIENES ADJUDICADOS O RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO.-

La Cooperativa podrá conservar los bienes adquiridos mediante adjudicación o dación en pago por el lapso de un año, contando a partir de la fecha de adquisición, vencido el plazo, la cooperativa constituirá provisiones por un 36avo mensual del valor en libros, a partir del mes siguiente al de la terminación del plazo original. Enajenado el bien se podrán revertir las provisiones correspondientes.

DEL CASTIGO DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 45.-DE LAS POLÍTICAS DE CASTIGO DE CARTERA DE CRÉDITO.-

La Cooperativa aplicará las siguientes políticas de castigo:

- a) La Cooperativa castigará obligatoriamente el valor de todo préstamo cuyo valor estuviera en mora tres años, debiendo notificar a la Superintendencia.
- b) En el caso de operaciones que se contratan bajo la modalidad de cuotas o dividendos, si un dividendo se encuentre en mora por el lapso de tres años, la totalidad de la operación deberá ser castigada debiendo notificar del particular a la Superintendencia.
- c) La Cooperativa, castigará las operaciones de micro crédito, y; consumo concedidos bajo la modalidad de scoring, cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, más de ciento ochenta días, siempre que estuviera provisionado el 100% de riesgo y no haya sido declarada como vinculada.
- d) De los castigos de los créditos el Gerente General informará al Consejo de Administración y a la Superintendencia con las justificaciones del caso.

- e) La Cooperativa podrá solicitar al Superintendente la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido vencidos por un período menor a tres años debiendo para ello presentar las razones que justifiquen tal petición.
- f) El castigo de créditos que se encuentran vencidos por un período menor a tres años, procede cuando la recuperación de dichos créditos por cualquier vía no ha sido posible y cuando se haya provisionado el 100% de su valor.
- g) No serán objeto de castigo los activos incobrables resultantes de las operaciones contraídas con las personas que se hallan señaladas en el cupo de crédito determinado en la Ley.

ARTÍCULO 46.- DE LAS RECUPERACIONES DE CRÉDITOS CASTIGADOS Y DOCUMENTOS DE SUSTENTO.-Las recuperaciones que se originen por concepto del cobro del activo castigado, se registrarán como un ingreso dentro de la cuenta activos castigados.

Los documentos materia de préstamos, descuentos u otras obligaciones que fueren castigados, permanecerán en la Cooperativa, hasta que sean devueltos a sus deudores una vez que hayan cancelado sus deudas, o hasta que haya prescrito la acción judicial de cobro.

LA CARPETA DE CRÉDITO: ALCANCES Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 47.- DEL MANEJO DE EXPEDIENTES DE CRÉDITO.- Los expedientes tienen carácter de confidenciales, por ningún motivo pondrán ser retirados de las Oficinas de la cooperativa, excepto para el titular de la cuenta o solicitante.

Los Asesores de Crédito, Jefes de Agencia y Crédito o abogados tienen acceso a estos expedientes de sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma.

La Cooperativa mantendrá expedientes individuales para cada uno de sus socios o clientes de crédito activos, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y para respaldar el proceso de calificación de activos de riesgo.

El Consejo de Administración a propuesta de Gerencia General establecerá la documentación mínima que deberán contener los expedientes de crédito en conformidad a los tipos o grupos de crédito establecidos.

ARTÍCULO 48.- DEL CONTENIDO DEL EXPEDIENTE O CARPETA DE CRÉDITO.- La carpeta de crédito contendrá los siguientes documentos:

a) Informe básico del cliente.

Involucra los diferentes documentos de identificación personal y del negocio, debidamente suscritos y llenados. En caso de negocios, suministra una información básica y general sobre el negocio o empresa, sobre aspectos tales como accionistas, capital social, administración, recursos físicos, actividad productiva, posicionamiento en el mercado, relación con proveedores e instituciones financieras y área geográfica.

b) Ordenes de operación.-

Son los formularios, debidamente suscritos, mediante los cuales se instruye al departamento operativo para el procesamiento de las operaciones de crédito. Contiene toda la información respecto al crédito:

c) Solicitud de crédito,

d) Declaración patrimonial

e) Evidencia de reportes de central de riesgos y confirmación de referencias,

f) Reporte sobre la garantía ofrecida,

g) Informe de análisis de riesgo y propuesta de crédito debidamente firmados por el Oficial de Crédito responsable,

- h) Informe de resolución de crédito preparado y firmado por el nivel de crédito que lo aprobó,
- i) Formato de aceptación o negación de la solicitud de crédito, firmada por el asesor de negocios y el socio.
- j) Visto bueno del departamento legal de ser el caso
- k) Tabla de amortización.
- l) Orden de pago o desembolso.
- m) Formulario de licitud de fondos de ser el caso
- n) Información financiera-estados financieros; en esta sección se archivarán todos los documentos relacionados con la situación financiera de los socios o clientes, tanto si son balances formales en caso de negocios o balances preparados a partir de la información levantada por el Asesor de Negocios.
- o) Comprenderá también los documentos de respaldo de la información proporcionada tales como:
 - Declaraciones de impuesto a la renta,
 - Fotocopia de títulos de propiedad de bienes declarados
 - Certificados de ingresos, etc.
- p) Documentación de inspecciones y avalúos
- q) Correspondencia y Avisos de Cobro

PRESIDENTE

SECRETARIO

CERTIFICACIÓN: Certifico que el presente proyecto de Reglamento fue analizado y discutido en sesiones del Consejo de Administración los días --- y ---- y aprobado por Asamblea General en fecha -----

FASE

III

6.8.1.3 FASE III



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO UNIÓN POPULAR LTDA.

CRÉDITO Y COBRANZA

1. PROCEDIMIENTOS

El riesgo potencial que puede presentarse en el proceso de un crédito es elevado, para evitarlo se ha considerado segregar las funciones del área negocios, área de análisis de crédito y área de Cobranza.

Para determinar de mejor manera los procedimientos a seguir, se desarrolla procedimientos a base de flujogramas.

Una vez que el área de negocios recepte las carpetas de crédito completas y documentación de respaldo respectiva, será entregada al área de Análisis de Crédito quien analizará el 100% de la operación, sea esta de consumo o de vivienda o microcrédito.

1.1 Análisis

Para este procedimiento, el área de Análisis de Crédito, realizará el respectivo análisis tanto de la veracidad de la documentación como de la información detallada en la carpeta.

Este es el punto principal de toda la operación crediticia debido a que es la encargada de arrojar un resultado ya sea este positivo o negativo con relación al crédito, el mismo que determinará si el crédito es aprobado, negado o con cambio de garante, (como máximo 2 veces este cambio).

Se debe realizar un estudio tomando en cuenta la calidad de información presentada, por eso es muy importante la apertura y confianza que aporta el socio en mostrar y proporcionar toda la información para el crédito, al igual que lo recabado en la entrevista. Es importante en este punto hacer la visita al domicilio, trabajo y/o negocio para conocer de fuente fidedigna sus procesos, ingresos y egresos.

Para el análisis se debe tomar en cuenta los procesos cuantitativos como son los registros de ingresos, egresos elaborados por el personal que realiza la inspección, también se debe tomar en cuenta ciertos aspectos tales como:

- El comportamiento del pasado crediticio del socio con una institución, sin embargo es un mecanismo necesario pero no suficiente, ya que hay que ver los aspectos cualitativos y cuantitativos.
- Simulación de capacidad de pago, para este proceso matemático se debe considerar:
 - ✓ Ingresos familiares (mediante respaldos por ejemplo roles de pago, RUC, certificados)
 - ✓ Número de miembros de familia (que dependan económicamente del solicitante)
 - ✓ Tipo de vivienda (propia, arrendada o familiar)
 - ✓ Nivel de deudas directas (como titular o codeudor)
 - ✓ Nivel de deudas indirectas (como garante)

Ilustración 2 Ficha de inspección COAC Unión Popular



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"UNIÓN POPULAR" Ltda.**

FICHA DE INSPECCIÓN

NOMBRE DEL SOCIO	<input type="text"/>	Nº SOCIO	<input type="text"/>
FECHA DE INSPECCIÓN	<input type="text"/>	OFICIAL RESPONSABLE	<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN FINANCIERA DE LA MICROEMPRESA	
INGRESOS	EGRESOS
VENTAS <input type="text"/>	ARRIENDOS <input type="text"/>
RENTAS <input type="text"/>	SERVICIOS BÁSICOS <input type="text"/>
OTROS INGRESOS <input type="text"/>	SEGUROS <input type="text"/>
	TRANSPORTE <input type="text"/>
	MATERIA PRIMA / MERCADERÍA <input type="text"/>
TOTAL INGRESOS <input type="text"/>	PAGO A EMPLEADOS <input type="text"/>
	PAGO PRÉSTAMOS <input type="text"/>
	OTROS EGRESOS <input type="text"/>
	TOTAL EGRESOS <input type="text"/>
UTILIDAD DEL NEGOCIO <input type="text"/>	

DESCRIPCIÓN FINANCIERA FAMILIAR	
INGRESOS	EGRESOS
UTILIDAD DEL NEGOCIO <input type="text"/>	ALIMENTACIÓN <input type="text"/>
OTROS INGRESOS <input type="text"/>	EDUCACIÓN <input type="text"/>
TOTAL INGRESOS <input type="text"/>	ARRIENDOS <input type="text"/>
	SERVICIOS BÁSICOS <input type="text"/>
	TRANSPORTE <input type="text"/>
	PAGO PRÉSTAMOS <input type="text"/>
	OTROS <input type="text"/>
	TOTAL EGRESOS <input type="text"/>


UTILIDAD FAMILIAR MENSUAL				
INGRESOS FAMILIARES	- EGRESOS FAMILIARES	= RENTA DISPONIBLE	* 30% (Reserva)	= VALOR DISPONIBLE PARA LA CUOTA
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

DESCRIPCIÓN ECONÓMICA	
ACTIVOS	PASIVOS
Caja/Bancos, Ahorros <input type="text"/>	Cuentas por Pagar <input type="text"/>
Cuentas por Cobrar <input type="text"/>	Deudas del Negocio <input type="text"/>
Mercaderías <input type="text"/>	Préstamos Hipotecarios <input type="text"/>
Casas <input type="text"/>	Otros <input type="text"/>
Terrenos <input type="text"/>	TOTAL PASIVOS <input type="text"/>
Vehículos <input type="text"/>	PATRIMONIO <input type="text"/>
Muebles y Enseres <input type="text"/>	Capital <input type="text"/>
Otros <input type="text"/>	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO <input type="text"/>
TOTAL ACTIVOS <input type="text"/>	

Firma del Oficial de Crédito

Elaborado por: Isabel Gutiérrez
Fuente: Investigación

Ilustración 3 Ficha de Inspección Propuesta anverso

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN POPULAR" Ltda. FICHA DE INSPECCIÓN							
NOMBRE DEL SOCIO	<input type="text"/>		Nº SOCIO	<input type="text"/>			
FECHA DE INSPECCIÓN	<input type="text"/>	OFICIAL RESPONSABLE	<input type="text"/>				
DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO: _____							
ROTACION DEL NEGOCIO _____							
DESCRIPCIÓN FINANCIERA DEL NEGOCIO							
INGRESOS		EGRESOS					
VENTAS	<input type="text"/>	RENTA LOCAL	<input type="text"/>				
RENTAS	<input type="text"/>	SERVICIOS BÁSICOS	<input type="text"/>				
OTROS INGRESOS	<input type="text"/>	SEGUROS	<input type="text"/>				
FIJOS	<input type="text"/>	TRANSPORTE	<input type="text"/>				
OTROS NEGOCIOS	<input type="text"/>	MATERIA PRIMA / MERCADERÍA	<input type="text"/>				
TOTAL INGRESOS	<input type="text"/>	PAGO DE EMPLEADOS	<input type="text"/>				
		PAGO DE PRÉSTAMOS	<input type="text"/>				
		TOTAL EGRESOS	<input type="text"/>				
UTILIDAD DEL NEGOCIO		<input type="text"/>					
DESCRIPCIÓN FINANCIERA FAMILIAR							
INGRESOS		EGRESOS					
UTILIDAD DEL NEGOCIO	<input type="text"/>	ALIMENTACIÓN	<input type="text"/>				
OTROS INGRESOS	<input type="text"/>	EDUCACIÓN	<input type="text"/>				
TOTAL INGRESOS	<input type="text"/>	SALUD	<input type="text"/>				
		ARRIENDO	<input type="text"/>				
		SERVICIOS BÁSICOS	<input type="text"/>				
		TRANSPORTE	<input type="text"/>				
		PAGO DE DEUDAS	<input type="text"/>				
		OTROS	<input type="text"/>				
		TOTAL EGRESOS	<input type="text"/>				
UTILIDAD FAMILIAR MENSUAL							
INGRESO FAMILIAR	-	EGRESO FAMILIAR	=	RENTA DISPONIBLE	*	% PAGO CUOTA	VALOR DISPONIBLE
<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>
CALIFICACIÓN DE LAS 5 "C" DEL OFICIAL DE CREDITO RESPONSABLE							
CARÁCTER	<input type="text"/>	_____					
CAPACIDAD	<input type="text"/>	_____					
CAPITAL	<input type="text"/>	_____					
COLATERALES	<input type="text"/>	_____					
CONDICIONES	<input type="text"/>	_____					
_____ Firma del Oficial de Crédito							

Elaborado por: Isabel Gutiérrez
 Fuente: Investigación

Ilustración 4 Ficha de inspección Propuesta reverso

CROQUIZ INSPECCIÓN	
SOCIO	
Domicilio	Lugar de Trabajo
GARANTES	
Domicilio Garante 1	Lugar de Trabajo Garante 1
Domicilio Garante 2	Lugar de Trabajo Garante 2
Comentario	
<hr/>	<hr/>
Verificador	Jefe de Crédito

Elaborado por: Isabel Gutiérrez
Fuente: Investigación

1.2 Aprobación

Realizados los respectivos análisis de la solicitud de crédito se procede a tomar la decisión de aprobación o negación del crédito. Si el crédito está negado se devuelve al Área de Negocios para que informen al socio. Si el crédito fue aprobado por el Jefe del área de Crédito, este continuará con el proceso de aprobación.

Los niveles de aprobación estarán dados por:

- ✓ Jefe de Crédito
- ✓ Gerente
- ✓ Comité de Crédito (conformado de acuerdo al Reglamento de crédito y Cobranza).

Tipos de aprobación

Para la aprobación del crédito se requiere de dos fases, fase cuantitativa y fase cualitativa, que son de suma importancia para que el crédito sea colocado adecuadamente.

A continuación se detallan las dos fases:

1.2.1 Aprobación Cuantitativa

Al efectuar la aprobación cuantitativa del crédito, la Cooperativa, realizará el scoring del solicitante, para ello se considera los factores que se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 29 Aprobación Cuantitativa

Tipos	
Tipo de ingreso	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fijo ▪ Variable ▪ Negocio Propio
Tipo de Vivienda	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Familiar ▪ Propia ▪ Rentada
Número de miembros de familia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aportantes ▪ No aportantes
Endeudamiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directo ▪ Indirecto

Elaborado por: Isabel Gutiérrez
 Fuente: Investigación

1.2.2 Aprobación Cualitativa

La aprobación cualitativa nos permite conocer a profundidad sobre nuestro futuro socio crediticio, porque son confirmaciones realizadas con personas que conocen al socio o que han mantenido algún tipo de relación comercial, laboral o simplemente que están al tanto del comportamiento del mismo.

Las confirmaciones vía telefónica o las visitas físicas y conversaciones con negocios adjuntos al de nuestros socios deben ser claras para poder recabar información exacta y no permitir que las personas dañen al socio con comentarios tergiversados.

Ilustración 6 Formulario evaluación COAC Unión Popular




**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"UNIÓN POPULAR" Ltda.**

FORMULARIO DE ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO

SOCIO N°	NOMBRE			FECHA	
1. VERIFICACIÓN INFORMACIÓN INTERNA DE LA COOPERATIVA					
	Saldos Vigentes			Préstamos Vigentes	
	N° Cuenta	Ahorros	Cert. Aport.	Total	N° Tipo Saldo Observaciones
SOCIO					
GARANTE 1					
GARANTE 2					
CENTRAL DE RIESGOS					
Resultado de verificación de la información					
SOCIO					
GARANTE 1					
GARANTE 2					
2. CALIFICACIÓN Y EXPERIENCIA CREDITICIA EN LA COOPERATIVA					
N° de créditos obtenidos	<input type="checkbox"/>	TIPO DE SOCIO			
Sin créditos	<input type="checkbox"/>	A	<input type="checkbox"/>		
NIVEL DE CUMPLIMIENTO		B	<input type="checkbox"/>		
Muy Satisfactorio	<input type="checkbox"/> Sin atrasos	C	<input type="checkbox"/>		
Satisfactorio	<input type="checkbox"/> (Hasta 2 atrasos, sin justificación)	D	<input type="checkbox"/>		
No satisfactorio	<input type="checkbox"/> Más de 2 atrasos				
Comentarios:					
3. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA					
Completa	<input type="checkbox"/>	Incompleta	<input type="checkbox"/>	Documentación requerida:	
Tipo de información					
Buena	<input type="checkbox"/>	Comentarios:			
Mala	<input type="checkbox"/>			
4. EVALUACIÓN DE GARANTÍAS PRESENTADAS					
Aceptadas	<input type="checkbox"/>	Comentarios y observaciones:			
Rechazadas	<input type="checkbox"/>			
Suspensas	<input type="checkbox"/>				
5. CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES					
Favorables	<input type="checkbox"/>	Comentarios y observaciones:			
No favorables	<input type="checkbox"/>			
6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO					
TOTAL ACTIVOS	<input type="text"/>	INGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>		
TOTAL PASIVOS	<input type="text"/>	EGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>		
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO (P/A)	<input type="text"/>	CAPACIDAD DE PAGO (30% DE INGRESOS)	<input type="text"/>		

Elaborado por: COAC Unión Popular
Fuente: COAC Unión Popular

Ilustración 7 Formulario evaluación Propuesto anverso

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "UNIÓN POPULAR" Ltda. FORMULARIO DE ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CRÉDITO									
SOCIO N°	NOMBRE					FECHA			
1. VERIFICACIÓN INFORMACIÓN INTERNA DE LA COOPERATIVA									
	Saldos Vigentes				Préstamos Vigentes				
	N° Cuenta	Ahorros	Cert. Aport.	Total	N°	Tipo	Saldo	Observaciones	
SOCIO									
GARANTE 1									
GARANTE 2									
CENTRAL DE RIESGOS									
	Resultado		Verificación	Comentario					
SOCIO									
GARANTE 1									
GARANTE 2									
2. CALIFICACIÓN Y EXPERIENCIA CREDITICIA EN LA COOPERATIVA									
1er. Crédito	<input type="checkbox"/>			TIPO DE SOCIO					
Experiencia crediticia	<input type="checkbox"/>								
Sin créditos	<input type="checkbox"/>			A	<input type="checkbox"/>		D	<input type="checkbox"/>	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO	<input type="checkbox"/> Sin atrasos			B	<input type="checkbox"/>		E	<input type="checkbox"/>	
Satisfactorio	<input type="checkbox"/> (Hasta 2 atrasos, sin justificación)			C	<input type="checkbox"/>				
No satisfactorio	<input type="checkbox"/> Más de 2 atrasos								
Comentarios: _____									
3. EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA									
Completa	<input type="checkbox"/>		Incompleta	<input type="checkbox"/>		Documentación requerida : _____			
Nivel de la información									
Buena	<input type="checkbox"/>		Comentarios: _____						
Mala	<input type="checkbox"/>								
4. EVALUACIÓN DE GARANTÍAS PRESENTADAS									
Aceptadas	<input type="checkbox"/>		Rechazadas	<input type="checkbox"/>		Suspensas	<input type="checkbox"/>		
Comentarios y observaciones: _____									
5. CONFIRMACIÓN DE REFERENCIAS PERSONALES Y COMERCIALES									
Favorables	<input type="checkbox"/>		Comentarios y observaciones: _____						
No favorables	<input type="checkbox"/>								
6. EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL SOCIO									
TOTAL ACTIVOS	<input type="text"/>			INGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>				
TOTAL PASIVOS	<input type="text"/>			EGRESOS FAMILIARES	<input type="text"/>				
ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO (P/A)	<input type="text"/>			DISPONIBILIDAD (INGRESOS - EGRESOS)	<input type="text"/>				
CAPACIDAD DE PAGO (<input type="text"/> % DE INGRESOS) <input type="text"/>									

Elaborado por: Isabel Gutiérrez

Fuente: Investigación

Ilustración 8 Formulario evaluación Propuesto Reverso

7. PROPUESTA DEL CRÉDITO (RECOMENDACIÓN DEL OFICIAL DE CRÉDITO)		
Aprobar <input type="checkbox"/>	Negar <input type="checkbox"/>	
CONDICIONES PROPUESTAS	FORMA DE PAGO	
Monto <input style="width: 150px;" type="text"/>	Mensual <input type="checkbox"/>	
Tasa de Interés <input style="width: 150px;" type="text"/>	Semanal <input type="checkbox"/>	
Plazo <input style="width: 150px;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
Garantía(s) <input style="width: 300px;" type="text"/>	Cuota \$ <input style="width: 100px;" type="text"/>	
ENCAJE REQUERIDO:		
Ahorros <input style="width: 100px;" type="text"/>	Ahorros <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Certificados de Aportación <input style="width: 100px;" type="text"/>	Excedente Cert. Aport. <input style="width: 100px;" type="text"/>	
Comentarios y Observaciones: _____		
_____	_____	
Fecha de resolución	Firma Oficial de Crédito	
8. INFORME - RESOLUCIÓN DEL JEFE DE CRÉDITO		
Opinión y Comentarios: _____		

_____	_____	
Fecha de resolución	Firma	
9. RESOLUCIÓN - INFORME DEL COMITÉ DE CRÉDITO		
Aprobar <input type="checkbox"/>		
Negar <input type="checkbox"/>		
Comentarios: _____		

_____	_____	_____
Presidente	Vocal del Comité	Secretario
_____	_____	_____
Fecha	Nº de Acta	

Elaborado por: Isabel Gutiérrez
Fuente: Investigación

1.3 Formalización del Crédito

El crédito para que tenga validez debe ser devuelto con el respectivo documento de aprobación que se encuentra firmado por todas las personas involucradas en el análisis y aprobación en todos sus niveles.

Para continuar con el proceso el asesor de negocios debe comunicar al socio que su crédito ha sido aprobado para el respectivo despacho.

Una vez que el crédito ha sido despachado, se archivará en la cooperativa con los documentos respectivos que avalen la seguridad de cobro del préstamo.

1.4 Archivo

El archivo se clasificará de la siguiente manera:

1.4.1 Archivo Normal

Este archivo consta de todos los documentos presentados por el socio para justificar la entrega de un crédito, los mismos que serán creados de manera individual y se colocará forma alfabética para completo orden

Este archivo consta de:

- Solicitud de crédito
- Copia de cédula del socio y su cónyuge (socio y garante)
- Documentos de justificación de ingresos (socio y garante)
- Copia de pago de impuesto predial (socio y/o garante)
- Copia de matrícula de vehículo ((socio y garante)
- Autorización para publicación de información en el Buró de crédito. (socio y garante)
- Informe de análisis de crédito;
- Ficha de inspección
- Orden de desembolso o liquidación del crédito
- Tabla de amortización del crédito

1.4.2 Archivo de Custodia de Valores

Este archivo guarda todos los documentos de respaldo legal de un crédito archivados de manera secuencial como son:

- Pagaré
- Tabla de amortización
- Hipoteca
- Prenda

1.5 Seguimiento

Toda operación de crédito debe tener un seguimiento para confirmar la veracidad de la utilización del dinero que se entregó al socio.

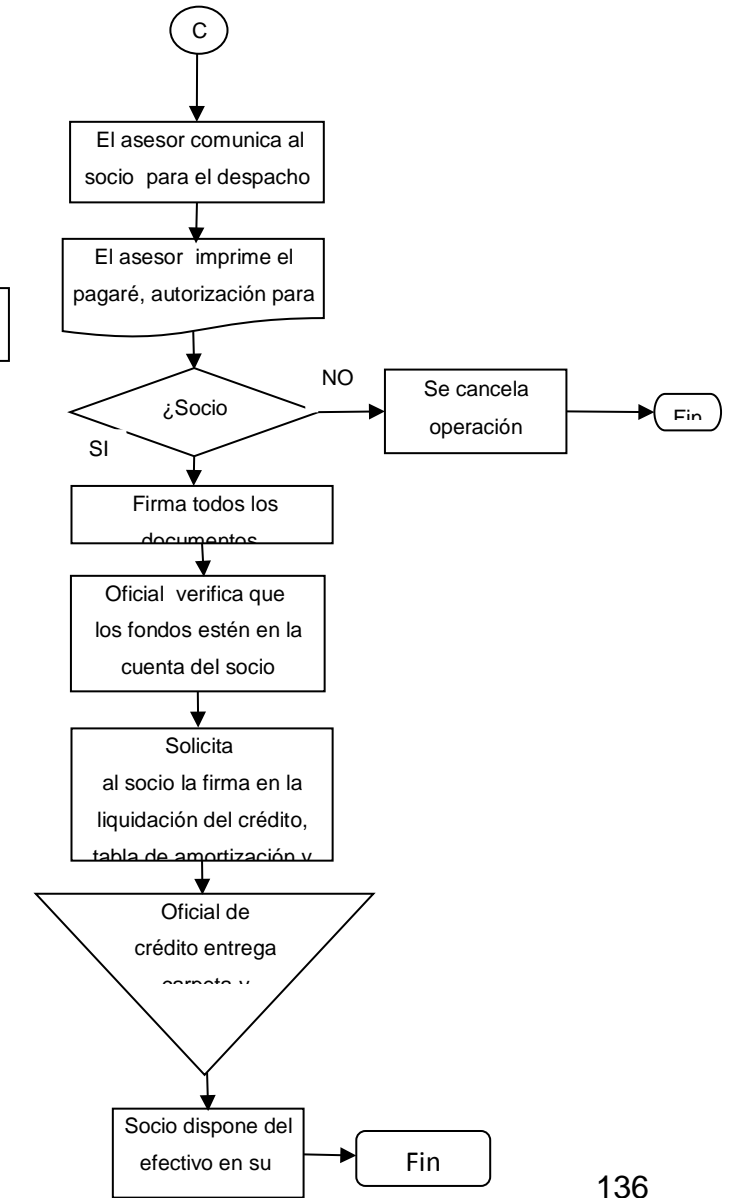
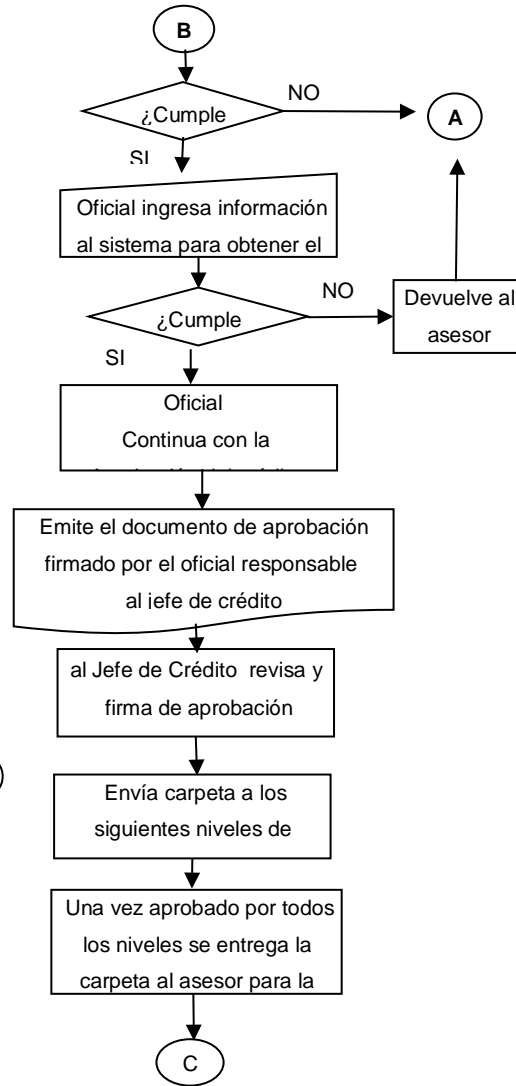
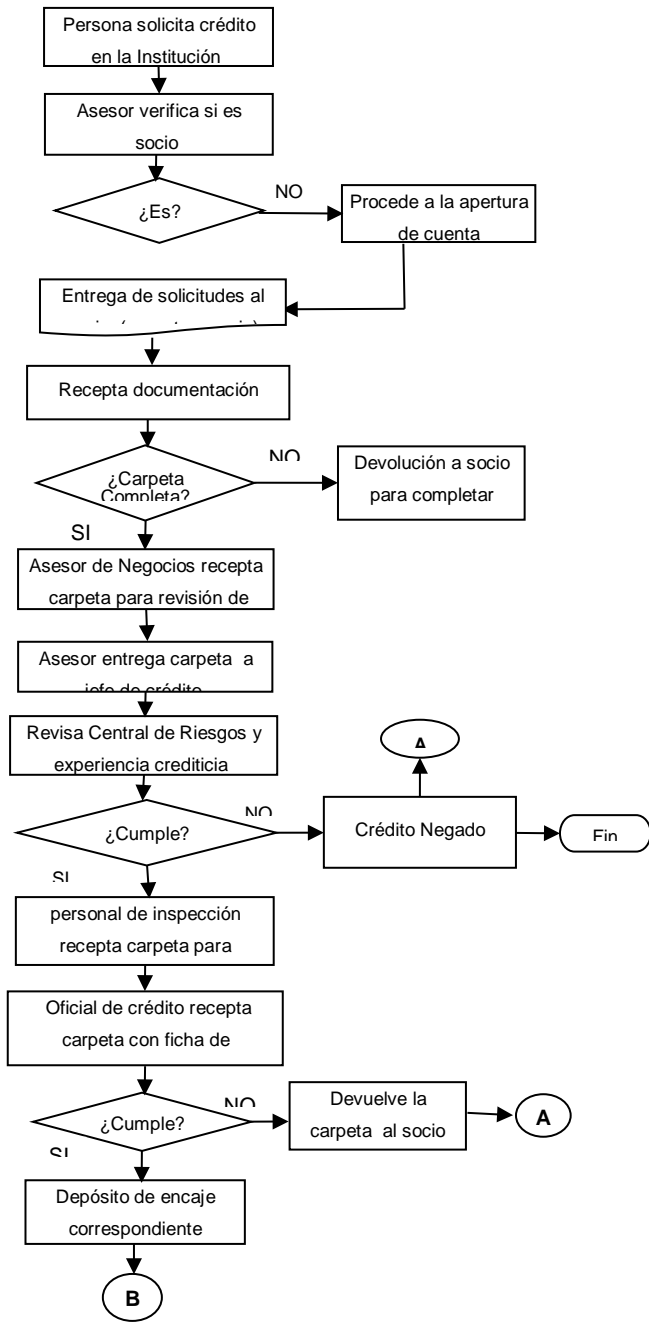
La supervisión del crédito debe ser realizada por la Área de Negocios verificando o supervisado por el área de Crédito. Durante el pago de un crédito se deben programar al menos 4 visitas al socio beneficiario de crédito, (de acuerdo al monto y al plazo), visita en la cual el Asesor de Negocios emitirá un informe que contemple los aspectos de incremento de bienes o mejor nivel de vida.

Este proceso de supervisión debe cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Evitar el desvío de fondos, en función de la solicitud de crédito.
- ✓ Realizar un seguimiento del crédito en el que se demuestre que la institución cuida de sus socios y de sus recursos.
- ✓ Evaluar el impacto que generan los fondos concedidos por la Cooperativa a sus socios.

A continuación presentamos el Flujograma de Procesos en el que se describe los pasos básicos para la instrumentación de un crédito.

GRAFICO 20 Flujograma de Procesos de Crédito



2. SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Proceso de recuperación de la cartera

- ✓ El Oficial de la Área de Negocios efectuará al inicio de las labores la revisión de la cartera vencida. Mediante el reporte que emite el sistema.
- ✓ Realizará llamadas telefónicas a los socios y/o garantes que se encuentren en el listado de cuotas vencidas, indicando la gestión realizada.
- ✓ El proceso de llamadas fuera de horario por parte de los empleados de la institución se lo realizará mediante la utilización de un teléfono celular, el mismo que será entregado a uno de los empleados juntamente con el listado de mora.
- ✓ El empleado deberá realizar las llamadas en horario nocturno o en horario vespertino con el fin de sorprender al socio en mora.
- ✓ Establecerá un compromiso verbal de pago
- ✓ Verificará que se cumpla con el compromiso pactado.
- ✓ Entrega reporte de socios morosos que no cumplieron acuerdo al Área de Cobranza.
- ✓ El Sr notificador visitará al socio y garante(s) y entregará primera notificación de aviso de vencimiento en caso de que el socio no cumpla el acuerdo verbal, el cual se obtiene del sistema.

Modelo de notificación primer aviso socio y garante

Elaborado por: COAC Unión Popular
Fuente: Financiamiento COAC Unión Popular

- ✓ Al no obtener respuesta por parte del socio con la primera notificación se realizará una nueva visita y se entregará una segunda notificación tanto al socio como al garante.

Modelo de notificación segundo aviso

Ilustración 11 Modelo de notificación segundo aviso socio

COPIA

Señor: BRAZO FUENMAYOR ANGELAMERCEDES

Dirección: HUACHI EL PROGRESO CALLE LIMPO CARDENAS Y TEB DO RO SO LIS

Socio No: 6609

Referencia: Prestamo:23279 Tipo:ORDINARIO Destino:MICRO CREDITO-CAPITAL DE TRABAJO Vencido:\$268.22 Adjudicado:20/05/2013 Saldo:\$1 208.71

Señor SOCIO:

AL NO TENER RESPUESTA A NUESTRO AVISO ANTERIOR Y CONTINUAR USTED COMO DEUDOR DE ESTA INSTITUCION COMUNICO QUE SU PRESTAMO ESTA VENCIDO EN LA CANTIDAD DE 268.22 POR 2 CUOTAS. DE NO SOLUCIONAR EN CINCO DIAS A PARTIR DE HOY, COMUNICAREMOS EL PARTICULAR A SUS GARANTES Y ENTREGAREMOS EL PAGARE CON LA DOCUMENTACION AL DEPARTAMENTO JURIDICO PARA EL COBRO INMEDIATO DEL TOTAL ADEUDADO

Firma Autorizada
Aseor Jurídico

Recibido Por: _____

Fecha/Hora: _____

Elaborado por: COAC Unión Popular
Fuente: Financiamiento COAC Unión Popular

Ilustración 12 Modelo de notificación segundo aviso garante



Fecha: 22/09/2014

Aviso No: DOS

COPIA

Señor: SEVILLA MARIALUISA PIEDAD

Dirección: HUACHICHICO CALLE VICTOR VALENCIA N° 521 Y SOLIS MORAN

Socio No: 6632

Referencia: Prestamo:23279 Tipo:ORDINARIO Destino:MICRO CREDITO-CAPITAL DE TRABAJO Vencido:\$268.22 Adjudicado:20/05/2013 Saldo:\$1208.71

Señor GARANTE:

NOS HEMOS ESFORZADO POR SER PACIENTES RESPECTO AL CREDITO DEL SEÑOR ERAZO FUENMAYOR ANGELA MERCEDES SOCIO# 6609, AHORA TENEMOS LA DESAGRADABLE TAREA DE RECORDARLE QUE EL CREDITO QUE USTED GARANTIZO SE HA VENCIDO, Y USTED SEVERA OBLIGADO A CANCELAR EL MISMO SI EL SOCIO NO LO HICIERE DENTRO DE CUARENTA Y OCHO HORAS- A PARTIR DE ESTA FECHA

Firma Autorizada

Elaborado por: COAC Unión Popular

Fuente: Financial COAC Unión Popular

- ✓ El Sr. Cobrador verificará si el socio canceló los valores indicados en la segunda notificación.
- ✓ En caso de que el socio cancelé el valor de la cuota adeudada al momento de la citación en el domicilio o trabajo, el cobrador tiene la obligación de entregar un recibo que compruebe la entrega del dinero para que el socio pueda canjear el original en la institución. El recibo puede ser el siguiente:

Ilustración 13 Recibo para notificadores

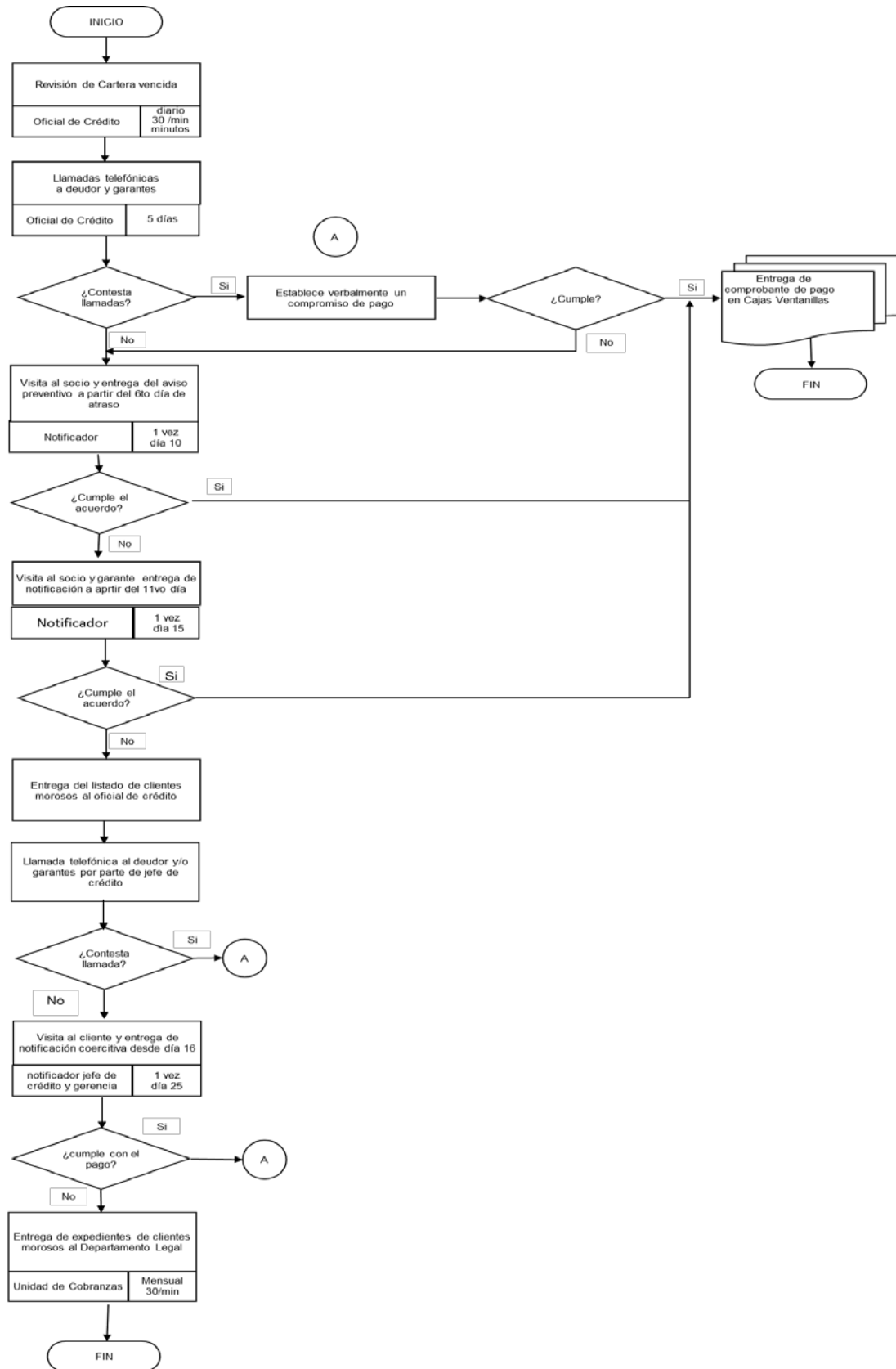
N°	<input type="text"/>		COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	N°	<input type="text"/>
Socio:					
Nombre:	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular recibe de _____ la cantidad de _____ por concepto de cuota adeudada.				
Valor:	Ambato, _____				
Fecha:	_____		_____		
	Notificador		Socio		

- ✓ Al no obtener resultados favorables en la segunda notificación procederá a entregar el listado al Jefe de Crédito
- ✓ El Jefe Crédito procederá a realizar llamadas telefónicas a los socios y garantes, en la que podrá establecerse nuevas alternativas de pago entre ellas la refinanciación.
- ✓ Al no alcanzar ningún acuerdo procederá a visitar al socio conjuntamente con la Sra. gerente y entregará la tercera notificación, informándole que si no cumple con los pagos la institución procederá a tomar otras acciones para el cobro.
- ✓ Para realizar un control de las notificaciones entregadas se otorgará a cada notificador una hoja de citaciones dicha hoja será entregada a jefe de crédito de forma mensual con su respectivo informe.

- ✓ Una vez agotadas todas las instancias de recuperación de los créditos vencidos, el jefe de crédito y gerencia procederán a entregar toda la documentación pertinente al abogado para que se inicie el cobro por la vía judicial.

Determinados todos los pasos a seguir para la adecuada recuperación de cartera se plantea el siguiente flujograma donde se describen los pasos de manera práctica.

GRAFICO 21Flujograma de procesos de Cobranza



FASE

IV

6.8.1.4 FASE IV

Aplicación de Indicadores

Para medir el rendimiento de los procesos se ha utilizado ciertos indicadores, es por ello que se plantea los siguientes por medio de los cuales la institución podrá medir los resultados que permitirán la toma de decisiones oportuna.

Se plantea el resultado de cada indicador con su respectivo análisis para mayor entendimiento y facilidad para la institución.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

Tabla 30 Indicador de capital de Trabajo

ÍNDICE CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE				
		Dicembre 2012		Dicembre 2013
ACTIVO CORRIENTE		2.132.946,67		2.439.041,75
PASIVO CORRIENTE		1.844.631,52		2.074.475,61
		288.315,15		364.566,14

Capital de Trabajo: Este indicador hace referencia a la capacidad que tiene la empresa de cubrir todas sus cuentas del pasivo corriente al momento de hacer efectivas todas las cuentas del activo corriente. Siempre debe ser positivo para que la empresa pueda continuar con sus actividades propias.

Como se observa en la tabla 30 en el año 2012 el capital de trabajo es de \$288315,15 mientras que en el año 2013 es de \$364566,14, es decir el capital de trabajo tuvo un incremento del 26,45%, esto se debe a que en el año 2013 las colocaciones a los socios aumentaron.

Tabla 31 Índice de liquidez corriente

ÍNDICE DE LIQUIDEZ CORRIENTE = ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE			
		Dicembre 2012	Dicembre 2013
ACTIVO CORRIENTE		2.132.946,67	2.439.041,75
PASIVO CORRIENTE		1.844.631,52	2.074.475,61
		1,16	1,18

Liquidez Corriente: Señala las veces que la empresa es capaz de cubrir sus pasivos corrientes con el activo corriente. Este indicador debe ser igual o mayor a uno para que la empresa cuente con la liquidez necesaria para el giro propio del negocio financiero.

En el periodo 2012 la empresa tenía la capacidad de cubrir 1.16 veces por cada dólar del pasivo corriente, durante el año 2013 con su activo corriente la institución contó con 1,18 veces para cubrir sus pasivos; tomando en cuenta los resultados se determina que la cuenta con liquidez, sin embargo no se ajusta a los índices esperados por la institución.

INDICADORES DE GESTIÓN

Los siguientes indicadores de gestión son propuestos con el fin de medir el cumplimiento de los objetivos y los procedimientos planteados, a su vez la revisión del Reglamento de crédito y Cobranza para la toma de decisiones oportunas; Dentro de estos indicadores se propone un índice que permita evaluar los conocimientos y el rendimiento del personal, para cumplir con las metas establecidas, su aplicación se lo podrá realizar de forma mensual, trimestral, semestral o anual según las necesidades de la empresa.

Tabla 32 Indicador de evolución de Morosidad

EVOLUCIÓN DE LA MOROSIDAD = CARTERA VENCIDA / CARTERA TOTAL *100 %			
		Dicembre 2012	Dicembre 2013
CARTERA TOTAL		1.607.640,22	1.949.711,86
CARTERA VENCIDA		277.104,36	292.293,84
		17,24	14,99

Evolución de la morosidad: Este indicador permite a la empresa determinar la evolución de morosidad realizando un comparativo al interior, adicionalmente se considera el índice de morosidad determinado por la SEPS de acuerdo al segmento al que pertenece.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Se encuentra en el Segmento 2 de acuerdo a la clasificación de la SEPS, cuyo porcentaje a diciembre 2013 es del 11,6%, de acuerdo al análisis se puede determinar que la institución sobrepasa el porcentaje, lo que precisa una revisión del Reglamento de crédito y Cobranza para la toma de medidas correctivas que minimicen el riesgo en la recuperación de la cartera.

Tabla 33 Indicador de recuperación

ÍNDICE DE RECUPERACIÓN = PAGOS RECIBIDOS /PAGOS ESPERADOS *100		
SEPTIEMBRE 2014		
PAGOS RECIBIDOS		159.486,69
PAGOS ESPERADOS		199.841,67
		79,81%

Recuperación: Éste indicador permite a la empresa medir la gestión de recuperación oportunamente, puesto que se lo puede aplicar de forma mensual para tomar decisiones inmediatas y de la misma manera determinar si los socios morosos son reincidentes para conocer la causa de su atraso y así proponer nuevas soluciones.

Para este indicador propuesto la información se tomará del módulo de crédito, donde los pagos esperados serán los denominados próximos vencimientos, mientras que los pagos recibidos serán tomados del resultado de todos los abonos préstamos incluido las transferencias de ahorro para pago de préstamo realizadas en ventanillas durante el mes.

Para ejemplificar dicho indicador se toma como referencia el mes de septiembre del presente año, lo que permitirá evaluar el porcentaje de recuperación mensual y apoyará a la toma de decisiones.

Tabla 34 Capacitación de empleados

EMPLEADOS CAPACITADOS = EMPLEADOS CAPACITADOS/TOTAL EMPLEADOS *100 %			
		1er trimestre	2do trimestre
EMPLEADOS CAPACITADOS		3	9
TOTAL EMPLEADOS		12	15
		25%	60%

Capacitación del personal: Este indicador permitirá conocer el porcentaje de empleados capacitados, para tomar decisiones en cuanto a la aplicación correcta de los Reglamentos de crédito y Cobranza establecidos.

Para el cálculo de este indicador se tomará en cuenta el número de empleados capacitados en relación al total de empleados.

El propósito de este indicador es medir los conocimientos de todo el personal con el objetivo de canalizar los recursos y la información necesaria para el desarrollo de la institución.

Tabla 35 Procedimientos de control

PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA= PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CUMPLIDOS/PROCEDIMIENTOS PLANTEADOS x 100%			
		1er trimestre	2do trimestre
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL CUMPLIDO		4	10
PROCEDIMIENTOS PLANTEADOS		6	13
		66,67%	76,92%

Procedimientos de control: Sirve para medir el porcentaje de cumplimiento de los procedimientos de control establecidos dentro del área de crédito y Cobranza, obteniendo como resultado la efectividad de las personas encargadas de dicho control y de los procesos a cumplir.

6.9 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

Esta propuesta será puesta en marcha con la aprobación de Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Ejecutando de manera principal el área de crédito y Cobranza con su respectiva supervisión.

El Departamento de Crédito y Cobranza se encargará de plantear las políticas y procedimientos a todos los empleados para su conocimiento y desarrollo.

6.10 PREVISIÓN DE LA PROPUESTA

La previsión permitirá verificar si con la reestructuración de las Políticas y Procedimientos de Crédito y Cobranza aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Se ha logrado disminuir el riesgo crediticio y se ha mejorado la liquidez. Por lo cual es necesario establecer procesos de monitoreo y evaluación de la propuesta realizada. Para tal efecto se presenta a continuación lo siguiente:

¿Quiénes necesitan evaluar?

La propuesta será aplicada en la empresa en las áreas de Crédito y Cobranza con la intervención de gerencia jefe de crédito e Investigadora.

¿Para qué evaluar?

Es necesario que las falencias halladas durante la investigación sean corregidas y que sean monitoreadas de manera permanente y que no se queden como una simple recomendación..

¿Qué evaluar?

Se evaluará las correcciones y procedimientos realizados en este departamento

¿Quién evalúa?

Evaluará la Señora Gerente
Jefe de Crédito.

¿Cómo evaluar?

Se evaluara mediante los Indicadores determinados en la propuesta.

¿Cuándo evaluar?

Se evaluara de manera mensual o según los requerimientos de la institución.

Bibliografía

- ACCIÓN IN SIGTH. (noviembre de 2008). *Mejores prácticas en Estrategia de Cobranza Número 26: CENTER FOR FINANCIAL INCLUSION*. Obtenido de CENTER FOR FINANCIAL INCLUSION: <http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- ACHING GUZMÁN, C. (2006). *Matemáticas financieras para toma de decisiones empresariales*. s/C: S/E.
- ALARCÓN GONZÁLEZ, J. Á. (1998). *Reingeniería de Procesos Empresariales*. Madrid: FC EDITORIAL.
- ALVAREZ TORRES, M. G. (1996). *MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS*. MÉXICO: PANORAMA.
- ARAMBURU GOYA, N., & RIVERA HERNÁNDEZ, O. (2008). *ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS*. BILBAO: DEUSTO.
- ATEHORTÚA HURTADO, F. A., BUSTAMANTE VÉLEZ, R. E., & VALENCIA DE LOS RÍOS, J. A. (2008). *Sistema de Gestión Integral Una sola gestión, un solo equipo*. Antioquia: Universidad de Antioquia.
- BARAJAS NOVOA, A. (2008). *Finanzas para no Financistas 4ta edición*. bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- BECERRA, J. (06 de 12 de 2010). Obtenido de Crece trabajo de cobranza: <http://search.proquest.com/docview/815971155?accountid=36765>
- BENJAMIN FRANKLIN, E. (2007). *Auditoría administrativa: gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación.
- BERNAL, J. J., SÁNCHEZ, J. F., & MARTÍNEZ, S. M. (2007). *20 Herramientas para la toma de decisiones*. Madrid: Especial Directivos.

- Berrazueta, S. A., & Escobar , B. E. (12 de 2012). Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI: repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1140/1/T-UTC-0798.pdf
- BETANCOURT TANG, J. R. (2002). *Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma 3ra Edición* . Porlamar: www.eumed.net/libros/2006c/220/.
- BRACHFELD MONTAÑ, P. J. (2012). *INSTRUMENTOS PARA GESTIONAR Y COBRAR IMPAGADOS: LAS HERRAMIENTAS INDISPENSABLES PARA LA GESTION PRACTICA DE IMPAGADOS*. Barcelona: PROFIT.
- Brachfield Alsina, P. (2009). *GESTION DEL CREDITO Y COBRO: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona: PROFIT EDITORIAL.
- BRAVO MALPICA, G. O., & MONDRAGON, R. H. (2010). *ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. Mexico: Instituto politécnico Nacional.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario: Aplicación de normas internacionales*. S/N: ECOE EDICIONES.
- CARMEN CASTELLANOS, G. (04 de 10 de 2005). Obtenido de NOTICIAS FINANCIERAS: <http://search.proquest.com/docview/465947779?accountid=36765>
- CASTAÑEDA, L. (2001). *COMO DESTRUIR UNA EMPRESA EN 12 MESES O ANTES/HOW TO DESTROY A COMPANY IN 12 MONTHS OR SOONER 3a EDICIÓN*. MEXICO DF: PODER.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2005). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano: Glosario de Términos*. Ecuador: Jokama.
- CIBRÁN FERRÁZ, P., PRADO ROMÁN, C., CRESPO CIBRÁN, M. Á., & HUARTE GALBÁN, C. (2013). *Planificación Estratégica*. Madrid: ESIC.
- COHEN, G. J. (1991). *LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN DIRECTIVA*. MADRID: DÍAZ DE SANTOS S.A.

- Confídere, A. (s.f.). Obtenido de <http://www.confidereabogados.com/cartera.htm>
- CORREA DE MOLINA, C. (2005). *Administración estratégica y calidad integral en las instituciones educativas 3ra Edición*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.
- CORTÉS BOLDO, G. (1986). Obtenido de REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD VERACRUZANA: [cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/482/1/Genaro Cortes Boldo.pdf](http://cdigital.uv.mx/bitstream/12345678/482/1/Genaro%20Cortes%20Boldo.pdf)
- COSIALLS I PUEYO, D. (2000). *Gestión Clínica y Gerencial de Hospitales Servicio de Información*. Madrid: Harcourt.
- Cruz Jaramillo, M. B. (2011). Obtenido de UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO: <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1765/TA0085.pdf?sequence=1>
- Dávalos, N. (2002). *Enciclopedia Básica de Administración, Contabilidad y Auditoría*. Quito: Ecuador.
- Díaz de Rada, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Pozuelo de Alarcón: ESIC.
- DÍAZ NARVÁEZ, V. P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: para profesionales y estudiantes de Ciencias de la Salud*. Santiago de Chile: RIL.
- DOWBOR, L. (09/10 de 2003). *Brasil: tendencias de la gestión social; ProQuest*. Recuperado el 14 de 06 de 2014, de ProQuest: <http://search.proquest.com/docview/748673887?accountid=36765>
- ESTUPIÑAN GAITÁN, R., & ESTUPIÑAN GAITÁN, O. (2006). *Análisis financiero y de gestión 2da Edición*. Colombia: ECOE.
- FERNÁNDEZ SÁNCHEZ, E. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESAS: UN ENFOQUE INTERDISCIPLINAR*. MADRID: PARANINFO .
- FIGUEROLA, N. (19 de 04 de 2012). *La estructura de las 7 S de mckinsey: PMQuality*. Recuperado el 15 de 06 de 2014, de

PMQuality: <http://articulosbm.files.wordpress.com/2012/04/la-estructura-de-la-7-s-de-mckinsey.pdf>

FINCH STONER, J. A., FREEMAN, R. E., & GILBERT, D. R. (1996). *ADMINSITRACIÓN*. NAUCALPÁN DE JUAREZ: Pearson Educación.

GARCIA AVENDAÑO, P. (2005). *Introduccion a la Investigacion Bioantropologica en Actividad Fisica Deporte y Salud*. Caracas: UCV Consejo de Desarrollo Cientifico y Humanístico.

García Córdoba, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: LIMUSA NORIEGA.

GATICA, A. (2012). *La gestión social: la constitución de un saber experto y la lucha por el monopolio de nominación*. ARGENTINA: CLACSO.

GAVIRIA VELÁSQUEZ, M. M. (2008). *Gestión del conocimiento y comunidades de práctica en laboratorios de investigación de polo científico Grenoblés en Francia*. Antioquia: Red universidad de Antioquia.

GONZALEZ, A. (2009). *Los paradigma de investigación en las ciencias sociales*. Cuba: Editorial Universitaria.

Gras Gil, E. (17 de 01 de 2011). Obtenido de TESIS DOCTORALES EN RED:
<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10781/GrasGilEster.pdf?sequence=1>

Hitt, M. A. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.

ICART ISERN, M. T., FUENTELESAZ GALLEGO, C., & PULPÓN SEGURA, A. M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de Investigación y una Tesina*. Barcelona: UNIVERSITAT DE BASRCELONA.

Johnson, R. (1978). *Tipos de Gestión*. Obtenido de www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-est

- KAPLAN, R. S., & NORTON, D. P. (2009). *EL CUADOR DE MANDO INTEGRAL 3RA EDICIÓN*. BARCELONA: CENTRO DE LIBROS PAPP, S L.U.
- Lacalle Calderón, M. (2008). *Microcréditos y pobreza: de un sueño al Nobel de la Paz*. Madrid: Ediciones Turpial, S.A.
- LANDEAU, R. (2007). *ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN*. Venezuela: ALFA.
- Maqueda Lafuente, F. J. (1992). *Planificación financiera*. Madrid: Diaz de Santos.
- Marcillo Delgado, I. M. (2009). Obtenido de REPISTORIO DIGITAL ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/1741/1/T-ESPE-021998.pdf>
- Martínez Neira, N. H., & Calderón López, J. M. (2003). *Un análisis de la regulación prudencial en el caso colombiano y propuestas para reducir sus efectos procíclicos*. Colombia: United Nations Publications.
- Mejía García, B. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de Empresas de Salud; QUINTA EDICION*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Melnik, D., & Pereira, M. E. (2006). *Bases para la Administración Financiera: Organización y Servicios*. Argentina: Alfagrama.
- MERCADO, S. (2004). *ADMINISTRACIÓN APLICADA*. MÉXICO: LIMUSA.
- Molina Aznar, V. E. (1995). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. México: LIDER.
- Molina Aznar, V. E. (2002). *El Gestor de Cobranza*. Mexico D.F: EDICIONES FISCALES ISEF.
- MONTALVAN GARCÉS, C. (1999). *Los recursos Humanos para la pequeña y mediana empresa*. MEXICO: Dirección de difusión universitaria.
- Moore, D. S. (2005). *ESTADÍSTICA APLICADA BÁSICA 2da edición*. Barcelona: ANTONI BOSH EDITOR.

- MUÑÍZ, L. (2009). *Control presupuestario: PPlanificación, elaboración y seguimientodel presupuesto*. Barcelona: PROFIT.
- NAGHI, M. (2005). *Metodología de la Investigación 2da edición*. México: LIMUSA NORIEGA.
- NAVARRO CASTAÑO, D. (2003). *Temas de: Administración financiera*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.
- NAVARRO, A. (03 de 06 de 2004). Obtenido de Proponen un modelo de cobranza:
<http://search.proquest.com/docview/310085627?accountid=36765>
- Núñez de Schilling, E. (2011). *Gestión tecnológica en la empresa: definición de sus objetivos fundamentales*. Venezuela: Red universidad de Zulia.
- OTO TOPÓN, B. S. (2011). *REPOSITORIO DE DATOS ESPOCH*. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1213/1/82T00098.pdf>
- Pascale, R. (2010).
- PEREZ FERNANDEZ DE VELASCO, J. A. (1999). *GESTIÓN DE LA CALIDAD ORIENTADA A LOS PROCESOS*. Madrid: ESIC.
- PINEDA RAMÍREZ, M. I., & LEMUS HERNÁNDEZ, F. J. (2004). *Lenguaje y Expresión 1 Lectura y Comunicación escrita*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Portas, N. (11 de 2003). *Pagos y cobranzas; GESTIOPOLIS*. Obtenido de GESTIOPOLIS:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin1/pagoycobra.htm>
- POZO CARRERO, E., & ZUÑIGA RODRIGUEZ, J. (1994). *Análisis y formulación de las operaciones financieras*. Madrid: ESIC.
- PUCHOL, L. (2007). *DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS 7a EDICION*. MADRID: DIAZ DE SANTOS .

- Ramírez , M. G. (2009). Obtenido de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL:
repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/11316/1/37898_1.pdf
- REYES PONCE, A. (2004). *ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TEORÍA Y PRÁCTICA*. MEXICO D.F.: LIMUSA .
- REYES PONCE, A. (2004). *ADMINISTRACIÓN MODERNA*. MÉXICO: LIMUSA.
- REYES PONCE, A. (2005). *ADMINISTRACION DE EMPRESAS 2*. LIMUSA.
- RODRIGUEZ, K. (27 de 05 de 2013). *Fallan negocios en gestión social: ProQuest*. Obtenido de ProQuest:
<http://search.proquest.com/docview/1355496558/23B6470CD00F4B9CPQ/3?accountid=36765>
- RUBIO DOMINGUEZ, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. S/C: edición Electrónica Gratuita.
- Saenz, Á. (1993). *Herramientas para el Mejoramiento del Municipio de Quito*.
- SALKIND, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. México: PRENTICE HALL.
- SOLLERO, R., & CASTAÑON, J. L. (2008). *Gestión tecnológica: conceptos y prácticas*. MEXICO D.F.: PLAZA Y VALDÉS S.A.
- Stuart, J. (1951). *Principios de economía política*. Londres.
- SUPERINTENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA SEPS. (2013). *Boletín trimestral I Un vistazo del sector cooperativo por*. Obtenido de
http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=31a2df8b-255f-4a50-8d2d-1174b22d366b
- TAMAYO Y TAMAYO, M. (2004). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Incluye evaluación y administración de proyectos de investigación 4ta edición*. México: LIMUSA NORIEGA .

- TANAKA NAKASONE, G. (2005). *Análisis de Estados Financieros para la Toma de Decisiones*. Lima: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.
- VAN DEN BERGHE, E. (2010). *Gestión y Gerencia Empresariales aplicadas al siglo XXI 2da Edición*. Bogotá: ECOE.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Educación.
- VERA ANDRADE, E. J. (2013). Obtenido de GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y RECUPERAR LA CARTERA VENCIDA DEL BANCO DEL PICHINCHA DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL EN EL PERÍODO 2011: dspace.internacional.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/206/1/40444.pdf
- VIDALES RUBI, L. (2003). *Glosario de términos financieros: términos financieros, contables, administrativos, económicos, computacionales y legales*. Baja California: Universidad Autónoma de Baja California.
- ZAVALA SALAZAR, H. (2005). *Planeación estratégica aplicada a Cooperativas y demás formas asociativas y solidarias*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Zhumi , N. M. (2013). Obtenido de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ISRAEL: 186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/1432/1/TESISI_FINAL.pdf

Anexos

Anexo 1 Encuesta



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



PERFIL DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

OBJETIVO:

Identificar como afecta la gestión de Cobranza a la liquidez de la
Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda.

INSTRUCCIONES:

Por favor marque con una X en la respuesta de acuerdo a su criterio.

Sus respuestas son importantes para alcanzar el objetivo.

Gracias por su colaboración.

1. ¿La institución cuenta con procesos de Cobranza establecidos?

SI NO NO SABE

2. ¿La empresa capacita al personal del área de cobros?

SI NO NO SABE

3. ¿El índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado?

SI NO NO SABE

4. ¿Existen procesos para evaluar al socio al otorgar el crédito?

SI NO NO SABE

5. *¿La documentación solicitada para la emisión de crédito es la correcta?*

SI NO NO SABE

6. *¿El tiempo en evaluar el crédito es:*

ALTO MODERADO BAJO

7. *¿Se especifica las condiciones de pago al entregar el crédito?*

SI NO NO SABE

8. *¿El porcentaje de liquidez que mantiene la Institución es:*

ALTO MODERADO BAJO

9. *¿Cuál es el porcentaje de cartera colocada en la institución?*

ALTO MODERADO BAJO

10. *¿La liquidez de La cooperativa está relacionada directamente con la emisión de crédito?*

SI NO NO SABE

11. *¿Cree que el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución?*

SI NO NO SABE

12. *¿El Interés acreditado en las cuentas de ahorros es bueno?*

SI NO NO SABE

Anexo 2 Listado de Morosidad

Morosidad al 31 de diciembre de 2013

Fecha corte	Nombre Cliente	Tipoid	Identificación	Fecha nacimiento
31/12/2013	MAISANCHE CHANGO BLANCA EUGENIA	C	1803070562	18/08/1976
31/12/2013	CAISALITIN ROJALDO LUIS KLEVER	C	0502372097	11/12/1977
31/12/2013	LOPEZ PEREZ FREDY OSWALDO	C	1801945419	25/02/1967
31/12/2013	CAMPAÑA RAMOS MARTHA URSULINA	C	1800725465	04/12/1949
31/12/2013	QUISPE LAGUA JOSE IGNACIO	C	1801441179	24/12/1958
31/12/2013	MIRANDA FREIRE MARTHA MARINA	C	1801080449	13/11/1950
31/12/2013	ACOSTA TIRADO ANGEL HERMEL	C	1801535764	28/04/1958
31/12/2013	LESCANO ANCHALUISA MARTHA CECILIA	C	1802358604	28/01/1972
31/12/2013	SOLORZANO PEREZ CARLOS EUGENIO	C	1803311248	13/09/1982
31/12/2013	SALCEDO LUCIO DALTON RODRIGO	C	1802542769	08/02/1971
31/12/2013	NARANJO RIOS ANITA JEANNETTE	C	1801996883	04/09/1961
31/12/2013	QUISHPE MANOBANDA MANUEL ALBERTO	C	1802419596	06/02/1968
31/12/2013	PEREZ MEDINA MANUEL MESIAS	C	1800406660	08/07/1940
31/12/2013	SOLIS BERRONES JOSE MANUEL	C	1708054125	20/05/1965
31/12/2013	VARGAS GUAYTARA MARTHA RENE	C	1802030351	05/07/1965
31/12/2013	PEREZ RIVERA MANUEL MESIAS	C	1801603364	30/01/1958
31/12/2013	JAMI CHICAIZA LUZ MARIA	C	1802832251	01/09/1978
31/12/2013	TIRADO TAYO IBAN ROLANDO	C	1802482974	02/11/1970
31/12/2013	SILVA MUÑOZ LAURA MARLENE	C	1802362952	09/08/1970
31/12/2013	SUPE SILVA LUIS HUMBERTO	C	1802946820	02/12/1974
31/12/2013	CHAMORRO PAZMINO JEAQUELIN JOANETH	C	1802266088	26/10/1969
31/12/2013	GUZMAN TUINGA FANNY MARIA	C	1801907088	06/10/1966
31/12/2013	SILVA PAZMIÑO LIMBER ROBERTO	C	1801410828	27/05/1962
31/12/2013	LLAMUCA CULQUI NANCY LORENA	C	1803656097	03/11/1982
31/12/2013	YEROVI ALVAREZ EDUARDO SEBASTIAN	C	1802839330	27/05/1974
31/12/2013	NUÑEZ MIRANDA LUIS GUSTAVO	C	1804497970	06/02/1989
31/12/2013	TORRES GUEVARA GLORIA MARIA	C	1802144756	23/12/1970
31/12/2013	LOPEZ ACOSTA GLADYS MARINA	C	1801588979	28/02/1962
31/12/2013	ALVAREZ SALAZAR NARCISA DE JESUS	C	1802611424	16/10/1971
31/12/2013	CHISAG PAUCAR LUIS ENRIQUE	C	2100339668	10/06/1980
31/12/2013	MAYORGA GUTIERREZ SEBASTIAN RAMIRO	C	1803683547	03/07/1980
31/12/2013	NUÑEZ NUÑEZ LUIS VINICIO	C	1804708798	01/12/1992
31/12/2013	LUCERO MORALES DOLORES AMPARO	C	1803715174	01/06/1982
31/12/2013	CHIPANTIZA GUATO ABRAHAN DANIEL	C	1803461225	23/07/1981
31/12/2013	LASCANO CAIZA MARIA LASTENIA	C	1801098680	12/08/1954
31/12/2013	PALATE SUPE ELSA MARICELA	C	1804886685	14/08/1988
31/12/2013	JINES COCA GLORIA OLGA	C	1801465038	15/07/1953
31/12/2013	VELASTEGUI FLORES ELSA HIPATIA	C	1800920900	12/09/1950

31/12/2013	MEDINA PUNINA SEGUNDO ERNESTO	C	0201303724	08/10/1972
31/12/2013	VILLACIS CORDOVA HUGO EDUARDO	C	0502658180	15/08/1985
31/12/2013	CRIOLLO SUPE LUIS	C	1802289585	04/03/1968
31/12/2013	FREIRE FREIRE TATIANA CAROLINA	C	1804847109	17/04/1991
31/12/2013	TIBAN MANOBANDA TOMAS	C	1800085191	12/05/1943
31/12/2013	ADAME LASLUISA MARTHA AZUCENA	C	1802136075	27/07/1966
31/12/2013	PUNINA MEDINA MARIA ZENAIDA	C	1803260445	18/08/1978
31/12/2013	LIZANO JACOME MARIA ELVIA	C	1801934231	14/08/1964
31/12/2013	PAREDES CHICO LOURDES MARIELA	C	1801550581	18/05/1963
31/12/2013	CHIFLA QUISPE JOSE RAMIRO	C	1802875607	25/10/1975
31/12/2013	GUAMAN GUAMANQUISPE SANDRA DEL ROCIO	C	1802868172	14/09/1977
31/12/2013	CHAVEZ BUNAY MARIO WILFRIDO	C	0900758988	23/11/1953
31/12/2013	PEREZ CRIOLLO LUIS ALBERTO	C	1803379997	23/03/1980
31/12/2013	LESCANO FEIJOO JESSICA MARIBEL	C	1803782018	27/07/1983
31/12/2013	VILLACIS GOMEZ ANGELA MARIANA	C	1804258265	03/02/1987
31/12/2013	SANTAMARIA CAIZA WILSON PLUTARCO	C	1802000081	12/01/1962
31/12/2013	QUISIMALIN MONTERO CARLOS ALBERTO	C	1802710762	09/04/1973
31/12/2013	ANGO CHALAN MARTHA LUCILA	C	1802580405	27/11/1970
31/12/2013	CRIOLLO FUENTEZ MARIA NANCY	C	1801170737	10/07/1957
31/12/2013	GUAMAN CAIZA VICTOR OSWALDO	C	1802026904	10/03/1965
31/12/2013	CASTRO CHAMBA MARIA IMELDA	C	1709914186	15/09/1959
31/12/2013	GUAGUA CHICHANDE RIGOBERTO	C	0802194498	17/09/1971
31/12/2013	GUAGUA CHICHANDE RIGOBERTO	C	0802194498	17/09/1971
31/12/2013	TISALEMA GUAMANQUISPE WILSON RIGOBERTO	C	1802147221	28/06/1966
31/12/2013	QUILLIGANA MORALES MARIA BEATRIZ	C	1801251149	28/05/1945
31/12/2013	ERAZO LIZANO GABRIELA ALEXANDRA	C	1804250304	01/01/1977
31/12/2013	CALERO OÑATE NORMA MARISOL	C	1804571352	29/10/1986
31/12/2013	PEREZ CRIOLLO CARLOS ALFREDO	C	1802837995	02/06/1974
31/12/2013	MOPOSITA ALULEMA AIDA BEATRIZ	C	1801889716	05/10/1962
31/12/2013	TITE TITE MARIA ELENA	C	1802855104	09/01/1978
31/12/2013	ZURITA JACOME BLANCA MARIBEL	C	1803758968	15/01/1984
31/12/2013	PEREZ CRIOLLO JENNY LORENA	C	1803071156	15/02/1978
31/12/2013	ALVARADO RIOFRIO CARMEN AMELIA	C	1801147560	09/04/1954
31/12/2013	LICTA GAVILANES JOSE MANUEL	C	0502827157	20/05/1982
31/12/2013	CHICAIZA VELASCO LORENA	C	1803089620	11/05/1981
31/12/2013	GUAPI YANZA NORMA MARIANA	C	0201407558	05/10/1972
31/12/2013	MANCHENO BARRIONUEVO RICARDO JOSE	C	1804249223	12/02/1989
31/12/2013	QUISPE SANTAMARIA GONZALO HOMERO	C	0501101539	01/12/1980
31/12/2013	PAREDES GAVILANEZ MARCELO GIOVANNY	C	1802066322	06/03/1967
31/12/2013	SALAN ARAUZ ANDREA SUSANA	C	1804119228	05/02/1989
31/12/2013	CARRASCO SARA IRENE	C	1802170397	21/08/1968
31/12/2013	CORREA MARIA MARIANA	C	1801129550	10/07/1953
31/12/2013	NUNEZ NUNEZ MARTHA DEL PILAR	C	1802697183	03/09/1969

31/12/2013	SUAREZ MORA DANIELA ALEJANDRA	C	1804105409	24/08/1992
31/12/2013	SEGURA CORREA PILAR ROCIO	C	1802780062	22/04/1973
31/12/2013	BONILLA FREIRE BALVINA EUFEMIA	C	1801561968	15/09/1960
31/12/2013	DIAZ BONILLA ANDREA EUGENIA	C	1804030045	16/11/1988
31/12/2013	BARRANZUELA ACOSTA LILIANA GABRIELA	C	1804355806	02/09/1987
31/12/2013	MAYORGA ZURITA MAURICIO DANIEL	C	1803214897	24/12/1978
31/12/2013	RIERA ALEGRIA GUSTAVO GONZALO	C	0201195039	09/01/1970
31/12/2013	CHICAIZA SANDOVAL ANA CRISTINA	C	1804216867	12/09/1987
31/12/2013	ZURITA CORAL MARCELA DEL ROCIO	C	1801573054	15/10/1960
31/12/2013	ANALUISA MORENO GEOVANNA ELIZABETH	C	0502975014	10/04/1985
31/12/2013	VERA VERA TONY S EDDY	C	1716525223	22/08/1972
31/12/2013	SANTANA MEDINA ANGEL ROBERTO	C	0502822554	11/07/1986
31/12/2013	ACOSTA QUINAPANTA ZONNIA JEANNETTE	C	1802048775	04/11/1964
31/12/2013	LOPEZ BOSQUEZ JESUS GEOVANY	C	1802425163	02/04/1970
31/12/2013	SANTANA MEDINA ELSA FERNANDA	C	0503295370	19/06/1990
31/12/2013	OLIVO CEVALLOS KARINA ELIZABETH	C	0502845142	23/05/1990
31/12/2013	QUISPE CHILIQINGA FLOR DEL ROCIO	C	0502266059	01/04/1974
31/12/2013	CHANGO CAGUANA MARIANA BEATRIZ	C	1801962174	01/08/1966
31/12/2013	QUISHPE CHILIQINGA JACQUELINE DE LOURDES	C	0502039639	03/04/1972
31/12/2013	AMANCHA CHANGO EDGAR GIOVANNY	C	1803964624	28/11/1984
31/12/2013	ALTAMIRANO NUÑEZ DINA JUDITH	C	1801140169	10/04/1954
31/12/2013	MEDINA CEDEÑO JORGE WASHINGTON	C	0502685100	26/08/1990
31/12/2013	QUISPE CHILIQINGA RAMONA DEL PILAR	C	0502814056	16/08/1982
31/12/2013	CORDOVA BUNCES GINA MILLARAY	C	0501607014	12/07/1969
31/12/2013	CHISAGUANO SATUQUINGA MARIA ETELVINA	C	1803105475	22/01/1979
31/12/2013	CHISAGUANO SATUQUINGA MARIA JULIANA	C	1802807121	06/09/1972
31/12/2013	PAZMIÑO AGUIRRE RUTH MAGDALENA	C	1803228707	24/06/1977
31/12/2013	MENDOZA HOLGUIN ANGELA AZUCENA	C	1303567166	22/12/1957
31/12/2013	TRUJILLO LAYEDRA AIDA VICTORIA	C	1801359629	22/04/1973
31/12/2013	TIMAGSI MENDOZA JESSICA ELIZABETH	C	0503637753	09/09/1991
31/12/2013	CEDEÑO HOLGUIN EYDA DE JESUS	C	1303494536	28/09/1964
31/12/2013	TIMAGSI MENDOZA LUIS ALBERTO	C	0503644684	03/08/1990
31/12/2013	BERRONES BAQUE TANIA LISSETTE	C	0503643140	18/12/1990
31/12/2013	BOMBON MAMARANDI EDGAR EFRAIN	C	0502377476	18/03/1978
31/12/2013	CEDEÑO CEDEÑO YASMINA MONSERRATE	C	0502803141	15/11/1982
31/12/2013	BALLADARES SANCHEZ GUILLERMINA SOLEDAD	C	1802430981	08/04/1966
31/12/2013	VILEMA CAIZA CESAR AUGUSTO	C	0909659450	16/10/1968
31/12/2013	HEREDIA ROBLES ELOY PATRICIO	C	1801941384	05/06/1964
31/12/2013	ESPINOZA TINOCO JOSE PORFIRIO	C	0701786659	20/03/1963
31/12/2013	PERDOMO TOAPANTA MARIA OLGA	C	1802275717	05/09/1968
31/12/2013	TORRES RONQUILLO MARIELA DEL ROCIO	C	1803695954	25/01/1982
31/12/2013	ROBALINO MARTINEZ DIEGO RAUL	C	1803202231	07/06/1978
31/12/2013	YANSAGUANO QUINATO A EDGAR FABIAN	C	1803559416	16/03/1981

31/12/2013	ADAME VARGAS LUIS GIOVANNY	C	1802523686	04/02/1971
31/12/2013	LOPEZ LOPEZ EFRAIN RODRIGO	C	1802500395	23/10/1970
31/12/2013	CAPUZ CAPUZ MARIA JUANA	C	1801263524	13/12/1954
31/12/2013	GUEVARA ANDRADE ANGEL MARCELO	C	1704352671	21/08/1955
31/12/2013	MOLINA IRIGOYA EUGENIA ELOISA	C	1800989327	18/06/1950
31/12/2013	CHICAIZA MUELA JOSELITO RAUL	C	1802932184	20/06/1975
31/12/2013	QUINGA ALAJO SANDRA MARLENE	C	1803228293	31/07/1978
31/12/2013	MAYORGA TORRES HENRRY FERNANDO	C	1802961365	30/05/1977
31/12/2013	CRIOLLO SUPE SILVIA	C	1802289577	15/09/1966
31/12/2013	MESIAS LALAMA JOSE JAIME ARTURO	C	1800691170	23/08/1940
31/12/2013	VARGAS CHICAIZA LAURA MATILDE	C	1800729996	07/06/1953
31/12/2013	SANCHEZ MORALES MIGUEL ANGEL	C	1802540664	30/05/1973
31/12/2013	MESIAS VARGAS JORGE ESTUARDO	C	1803084142	31/12/1975
31/12/2013	MORALES CARTAGENA HORTENCIA ALEXANDRA	C	1802815488	29/05/1975
31/12/2013	ALAJO YANCHATIPAN ZOILA MARIA	C	1801050939	31/07/1955
31/12/2013	MESIAS VARGAS JORGE ESTUARDO	C	1803084142	31/12/1975
31/12/2013	CHANO CUNALATA CARMEN ELEVACION	C	0501722409	28/11/1965
31/12/2013	MORALES CARTAGENA HORTENCIA ALEXANDRA	C	1802815488	29/05/1975
31/12/2013	MESIAS VARGAS LAURA GRACIELA	C	1803188778	19/03/1978
31/12/2013	SILVA VILLACRES FRANKLIN FABIAN	C	1803214442	05/03/1980
31/12/2013	CHANO CUNALATA CARMEN ELEVACION	C	0501722409	28/11/1965
31/12/2013	PILAMUNGA CURRILLO AGUSTIN	C	1801966258	01/06/1964
31/12/2013	TAMAYO SUAREZ JULIA CLEMENCIA	C	1801411156	24/08/1951
31/12/2013	ZAVALA TICHE FLORINDA	C	1802808566	28/07/1974
31/12/2013	MIRANDA MEDINA ALEX ALFONSO	C	0910595354	30/09/1965
31/12/2013	BERMEO CUENCA ROSA IDELIRA	C	1101040903	10/09/1948
31/12/2013	BARRIONUEVO LOZADA WASHINGTON HENRY	C	1802505824	27/09/1972

Anexo 3 Tabla chi cuadrado

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, \square = Grados de Libertad

\square p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,8853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Anexo 4 Reglamento de Crédito COAC Unión Popular



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "UNION POPULAR Ltda."
"TRANSFORMANDO SUS SUEÑOS EN REALIDAD"

REGLAMENTO DE CREDITO REFORMADO

CONSIDERANDO:

Que el Reglamento de Crédito vigente, no se ajusta a los requerimientos institucionales actuales,
Que existe la necesidad de acoplarse a las condiciones financieras del momento
Que es obligación de la Cooperativa brindar los servicios financieros necesarios a nuestros socios
Que la Ley de Economía Solidaria obliga a nuevos ajustes y condiciones para con nuestros socios,
Que el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular Ltda.", está facultado por Ley, y conforme a las atribuciones, y de acuerdo a lo establecido en el Art. 4 lit. n) del Estatuto de la Cooperativa.

RESUELVE:

Reformar el Reglamento de Créditos

CAPITULO I

Finalidades

Art. 1.- Crear facilidades financieras para nuestros socios, a fin de impulsar el principio de la búsqueda del buen vivir y del bien común

Art. 2.- Otorgar a todos los socios en los momentos que requieran créditos para solventar sus diferentes necesidades

Art.-3.- Aplicar el principio de solidaridad entre socios.

Requisitos Generales:

Art. 4.- Todo socio para recibir un crédito deberá cumplir los siguientes requisitos:

- a) Estar asociado por lo menos con 8 días de anticipación a la presentación de la solicitud de crédito.
- b) Cumplir con los requisitos exigidos en cada uno de los diferentes tipos de crédito.
- c) Haber pagado cumplidamente préstamos anteriores, de ser el caso.
- d) Para acceder a un crédito mayor a un mil dólares, el socio deberá tener por lo menos 40,00 dólares en Certificados de Aportación.
- e) No tener antecedentes crediticios negativos ni cargos en su contra, por garantías otorgadas a algún socio que se encuentre en mora con la institución.
- f) El socio y garantes, serán calificados previa consulta a la Central de Riesgos.
- g) Los socios menores de edad, no son sujetos de crédito, con la excepción determinada en la ley.

Cooperativa de Ahorro y Crédito
Unión Popular Ltda.

Matriz: Cuenca 12-55 y Mera • Telefax.: 2825660 - Telf.: 2827484 • AMBATO - ECUADOR

- h) Los socios mayores a 65 años podrán ser sujetos de crédito pero no estarán cubiertos por el seguro de desgravamen

CAPITULO II

De los préstamos:

Art. 5.- Los préstamos son de consumo y microcrédito.

- a) De consumo.- Son aquellos que se destinan para fines providentes: Vestuario, alimentación, salud, enseres del hogar, otros; es decir, los que por su naturaleza no produzcan utilidades.
- b) Microcrédito.- Son aquellos que sirven para fines productivos como: Comercio, negocios varios, pequeña industria, artesanía, agricultura y ganadería, es decir, los que por su naturaleza produzcan utilidades.

De acuerdo al destino de los créditos pueden ser:

- a) Para comercio: los destinados para la transferencia de bienes
- b) Para educación: los que se destinan para estudios primarios, secundarios o superiores
- c) Para agricultura y ganadería: los que se destinan para compra de semillas, mano obra, maquinaria o herramientas destinados para cultivos y para la compra de ganado o animales menores
- d) Producción y servicios: los destinados para actividades artesanales en general o para prestación de servicios

REQUISITOS PARA LA CONCESION DE CRÉDITOS

Art. 6.- Los socios prestatarios deberán presentar los siguientes requisitos:

- a) Solicitud de crédito de socio y garante(s) según el monto
- b) Presentar la libreta de ahorros y copia de la misma, en la que se verificarán las bases establecidas; constatando los valores en ahorros y/o certificados de aportación.
- c) Presentar original y copia de la cédula de ciudadanía y papeleta de votación del socio y de los garantes conjuntamente con sus cónyuges de ser el caso.
- d) Llenar correctamente la solicitud de crédito.
- e) Copia de los documentos actualizados que avalen la propiedad de los bienes que posea el socio y/o garantes, en los que corresponda.
- f) Documentos que avalen los ingresos mensuales del socio y garantes. (Rol de pagos, RUC, facturas de compra o certificados de trabajo)
- g) Croquis de la ubicación del domicilio del socio y garantes.
- h) Verificación de los datos otorgados por la persona responsable del crédito.
- i) Planillas de servicios básicos
- j) Para los créditos a comerciantes de plazas y mercados, presentarán el pago de la de la ocupación del puesto.
- k) Para los créditos destinados a educación, presentarán la matrícula, carnet o documento que avale el ingreso a un centro de estudios
- l) Para los garantes serán los mismos requisitos a excepción del literal b.

Art. 7.- Los tiempos de los encajes, montos, plazos, se detallan en anexo I, y serán determinados por el Consejo de Administración.

DE LAS GARANTÍAS

Art. 8.- Las garantías podrán ser quirografarias (sobre firmas), prendarias o hipotecarias:

a) Si es prendario, el respaldo será del 200 % del crédito, con avalúo del perito designado por la Cooperativa. El bien deberá estar debidamente asegurado y la póliza deberá estar endosada a favor de la Cooperativa, o con el contrato prendario. La garantía prendaria se considerará únicamente para vehículos y maquinaria, los costos del trámite de prenda serán cubiertos por el socio.

b) La garantía Hipotecaria deberá cubrir al menos el 150% del valor del crédito y los costos de instrumentación serán cubiertos por el socio.

La hipoteca debe constituirse de un bien propio del socio es decir, no se podrá aceptar hipotecas de bienes de terceras personas.

La hipoteca efectuada a favor de la Cooperativa debe ser primera hipoteca y abierta.

El avalúo de la propiedad debe realizarlo un perito designado por la Cooperativa, el mismo que presentará un informe claro y conciso de la información obtenida en la visita a la propiedad del socio.

Art. 9.- Para créditos hasta 500,00 dólares, no requerirá garante, deberá tener la base establecida. Se verificarán las condiciones de información del socio.

Art. 10.- Para créditos de 501,00 a 5.000,00 dólares, se exigirá un garante, debiendo el socio o el garante poseer bienes inmuebles.

Art. 11.- Para créditos de 5.001,00 a 10.000,00 dólares, se exigirá dos garantes, debiendo dos de los tres, tener bienes inmuebles.

Art. 12.- Para créditos de 10.001,00 a 15.000,00 dólares se considerará con garantía hipotecaria, y el respaldo será del 150 %. Este crédito no requerirá de encaje. Este préstamo deberá respaldarse con un informe de avalúo y peritaje del profesional designado por la Cooperativa y la legalización de la hipoteca a favor de la cooperativa.

Art. 13.- Una persona con calificada solvencia y buen historial crediticio podrá ser garante de dos socios como máximo.

Art. 14.- En el caso de socios tipo "A", se aceptará un cruce de garantías. La calificación del socio tipo "A" será otorgada según análisis de los dos últimos préstamos.

Art. 15.- El socio podrá ser acreedor a un préstamo inmediato hasta por el 80 % de sus ahorros, sin garantes, y bastará solo su firma.

Art. 16.- Los inversionistas podrán ser acreedores a préstamos sin garantes por un monto equivalente al 80% de la inversión, la que quedará bloqueada hasta su cancelación. De ser el caso, el socio firmará una autorización de renovación de la póliza, hasta que cubra el tiempo de cancelación del préstamo.

Art. 17.- A todos los créditos se incrementará el 5%, de los cuales se destinará: 3% a ahorros, 1% a Certificados de aportación, siempre y cuando no supere los 500,00 dólares, caso contrario se incrementará a ahorros; 1% a fondo irreplicable.

ENTREGA DE VALORES

Art. 17.- La entrega de valores se efectuará luego que se cumplan las siguientes condiciones:

- a) Revisión y verificación de la documentación
- b) Aprobación por parte de los organismos correspondientes.
- c) Liquidación y firma de documentos que respaldan el crédito. En un plazo máximo de 15 días luego de su aprobación.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- El socio que reciba un préstamo, no podrá desviar su finalidad; si esto ocurriera, la Cooperativa, declarará de plazo vencido la deuda, y obligará el pago inmediato.

SEGUNDA.- El socio con préstamo de la Cooperativa, que haya cambiado de domicilio, está obligado a informar de inmediato a la institución; no cumplir con esta disposición, significa violación al Reglamento de Préstamos y el Consejo de Administración declarará de plazo vencido y ordenará el cobro.

TERCERA.- Todo crédito que salga de los parámetros establecidos, por casos excepcionales, se los concederán una vez aprobados por el Consejo de Administración.

CUARTA.- A los socios morosos en los préstamos, se les impondrá las siguientes sanciones:

- a) El atraso en el pago de las obligaciones, faculta el cobro de intereses por mora y una sanción con costo para el socio.
- b) La morosidad de 15 días, será motivo de notificación escrita, cuyo costo será asumido por el socio.
- c) Llegada la morosidad a tres meses, entrará a trámite extra y/o judicial, y de igual manera el socio correrá con los gastos ocasionados. En el caso de ser directivo automáticamente perderá su calidad de tal.
- d) La tasa de interés de mora será la establecida por los organismos competentes.



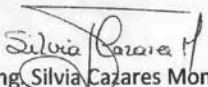
QUINTA.- No podrán ser garantes: Los Directivos de los Consejos, el Gerente, los empleados y los integrantes de las Comisiones Especiales de la Institución.

SEXTA.- Los montos, plazos, intereses y tiempos de amortización, podrán ser modificados por el Consejo de Administración, así como la creación de nuevos servicios en beneficio de los socios, de acuerdo a lo establecido por la Ley y Organismos de Control.

SEPTIMA.- El socio que haya cancelado cumplidamente el 50 % de su préstamo, estará en capacidad de acceder a otro y de éste se descontará el saldo.


OCTAVA.- El presente reglamento codifica todas las resoluciones existentes en materia crediticia y por lo tanto quedan derogados todas las resoluciones y demás reglamentos aprobados con anterioridad.

DISPOSICION FINAL.- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por Asamblea General.


Ing. Silvia Cazares Montero
PRESIDENTA COAC UNION POPULAR


Lic. Emma Díaz
SECRETARIA

CERTIFICO: Que el Reglamento de Crédito Reformado de la Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda., fue analizado por el Consejo de Administración, en la sesión ordinaria efectuada el 29 de junio del 2011 acta N° 14 , aprobada en primera instancia; y en sesión ordinaria del día miércoles 17 de agosto del 2011 según actas N° 21


Lic. Emma Díaz
SECRETARIA

CERTIFICO que el Reglamento de Crédito Reformado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Unión Popular Ltda. Fue Aprobada por la Asamblea General Ordinaria de Representantes el día viernes 19 de agosto del 2011. Acta N°177


Lic. Emma Díaz
SECRETARIA

Anexo 5 Balances Consolidados COAC Unión Popular



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda. BALANCE GENERAL ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO
CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	ACTIVO			
1.1.	FONDOS DISPONIBLES			284,454.88
1.1.01	CAJA		8,200.00	
1.1.01.05	EFFECTIVO	8,000.00		
1.1.01.10	CAJA CHICA	200.00		
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.		276,254.88	
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	276,254.88		
1.4.	CARTERA DE CREDITOS			1,803,043.61
1.4.01	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		27,092.90	
1.4.01.05	DE 1 A 30 DIAS	940.00		
1.4.01.10	DE 31 A 90 DIAS	1,733.38		
1.4.01.15	DE 91 A 180 DIAS	2,662.42		
1.4.01.20	DE 181 A 360 DIAS	4,931.51		
1.4.01.25	DE MAS DE 360 DIAS	16,825.59		
1.4.02	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER		5,178.11	
1.4.02.05	DE 1 A 30 DIAS	1,895.97		
1.4.02.10	DE 31 A 90 DIAS	3,282.14		
1.4.04	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		1,573,920.10	
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	71,804.17		
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	135,413.09		
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	186,326.17		
1.4.04.20	DE 181 A 360 DIAS	339,558.58		
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	840,818.09		
1.4.11	CARTERA DE CREDITOS COMER. NO DEVENGA INTERESE		1,449.11	
1.4.11.05	DE 1 A 30 DIAS	265.98		
1.4.11.10	DE 31 A 90 DIAS	277.18		
1.4.11.15	DE 91 A 180 DIAS	433.23		
1.4.11.20	DE 181 A 360 DIAS	472.72		
1.4.14	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG. INTERES		110,892.02	
1.4.14.05	DE 1 A 30 DIAS	9,322.22		
1.4.14.10	DE 31 A 90 DIAS	11,938.64		
1.4.14.15	DE 91 A 180 DIAS	17,080.78		
1.4.14.20	DE 181 A 360 DIAS	32,451.68		
1.4.14.25	DE MAS DE 360 DIAS	40,098.70		
1.4.21	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA		855.34	
1.4.21.10	DE 31 A 90 DIAS	256.24		
1.4.21.15	DE 91 A 180 DIAS	366.74		
1.4.21.20	DE 181 A 360 DIAS	232.36		
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		10,539.24	
1.4.22.05	DE 1 A 30 DIAS	19.60		
1.4.22.10	DE 31 A 90 DIAS	12.84		
1.4.22.15	DE 91 A 180 DIAS	82.53		

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.4.22.20	DE 181 A 270 DIAS	82.15		
1.4.22.25	DE MAS DE 270 DIAS	10,342.12		
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		154,817.76	
1.4.24.05	DE 1 A 30 DIAS	3,439.79		
1.4.24.10	DE 31 A 90 DIAS	9,764.76		
1.4.24.15	DE 91 A 180 DIAS	11,127.06		
1.4.24.20	DE 181 A 360 DIAS	18,849.19		
1.4.24.25	DE MAS DE 360 DIAS	111,643.02		
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-81,700.97	
1.4.99.20	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-62,226.72		
1.4.99.30	(PROVISION GENERAL PARA CARTERA DE CREDITOS)	-19,474.25		
1.6.	CUENTAS POR COBRAR			22,621.34
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		15,628.84	
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	344.70		
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	85.56		
1.6.03.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	15,198.58		
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		6,977.66	
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	6,977.66		
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		48.24	
1.6.90.90	OTRAS	48.24		
1.6.99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)		-33.40	
1.6.99.10	(PROVISION OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-33.40		
1.7.	BIENES REALIZABLES ADJ.PAGO ARR. MERC			4,947.10
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO		5,820.59	
1.7.02.05	TERRENOS	5,400.59		
1.7.02.15	MOBILIARIO, MAQUINARIA Y EQUIPO	420.00		
1.7.99	(PROV.BIENES REALIZAB.ADJUDIC.PAGO Y RECUPER)		-873.49	
1.7.99.10	(PROVISION PARA BIENES ADJUDICADOS)	-873.49		
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO			238,673.47
1.8.01	TERRENOS		69,000.00	
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	69,000.00		
1.8.02	EDIFICIOS		178,000.00	
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	178,000.00		
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		28,079.34	
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	20,019.44		
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	8,059.90		
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION		23,821.57	
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	23,821.57		
1.8.90	OTROS		3,124.98	
1.8.90.01	BIBLIOTECA	369.37		
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	2,755.61		
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-63,352.42	
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	-28,138.36		

FINANCIAL

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1 8 99 15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-13,358.55		
1 8 99 20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-21,855.51		
1.9.	OTROS ACTIVOS			31,307.27
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		100.00	
1.9.01.25	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	100.00		
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS		367.93	
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	34,759.39		
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-34,391.46		
1.9.06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS		18,389.86	
1.9.90	OTROS		12,449.48	
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	11,429.48		
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACIONES	1,020.00		
	TOTAL ACTIVO			2,385,047.67

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
 OFICINA EN: CONSOLIDADO
 CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	PASIVO			
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			1,775,400.42
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA		521,468.19	
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	515,897.78		
2.1.01.40	OTROS DEPOSITOS	3,674.45		
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	1,895.96		
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO		1,253,932.23	
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	295,987.69		
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	541,258.13		
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	248,052.21		
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	150,475.17		
2.1.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	18,159.03		
2.5.	CUENTAS POR PAGAR			32,146.75
2.5.01	INTERESES POR PAGAR		16,834.85	
2.5.01.05	PROVISION DEPOSITOS A LA VISTA	5,558.71		
2.5.01.15	PROVISION DEPOSITOS A PLAZO FIJO	11,276.14		
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES		5,071.78	
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	3,855.93		
2.5.03.15	APORTES AL IESS	1,215.85		
2.5.04	RETENCIONES		2,263.38	
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	2,263.38		
2.5.06	PROVEEDORES		31.89	
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		7,944.89	
2.5.90.90	OTROS	7,944.89		
2.9.	OTROS PASIVOS			37,084.35
2.9.90	OTROS		37,084.35	
2.9.90.90	VARIAS	37,084.35		
2	TOTAL PASIVO			1,844,631.52

**Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO**

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
OFICINA EN: CONSOLIDADO
CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
3.1.	CAPITAL SOCIAL			194,037.06
3.1.03	APORTES DE SOCIOS		194,037.06	
3.3.	RESERVAS			162,136.45
3.3.01	LEGALES		126,446.45	
3.3.01.05	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA	122,000.40		
3.3.01.10	RESERVA DE EDUCACION	482.59		
3.3.01.15	RESERVA DE PREVISION Y ASISTENCIA SOCIAL	3,963.46		
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		35,690.00	
3.5.	SUPERAVIT POR VALUACIONES			123,572.14
3.5.01	SUPERAVIT POR VALUACION PROPIED.EQUIPOS Y OTR		123,572.14	
3.6.	RESULTADOS			60,670.50
3.6.03	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		60,670.50	
3	TOTAL PATRIMONIO			540,416.15
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			2,385,047.67


GERENTE GENERAL




CONTADORA GENERAL


PRESIDENTA CONSEJO ADMINISTRACION


PRESIDENTA CONSEJO VIGILANCIA

Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
ESTADO DE PERDIDAS Y
GANANCIAS

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
OFICINA EN: CONSOLIDADO
CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2012 AL 31 - Diciembre - 2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
4.1.	INTERESES CAUSADOS			120,468.13
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		118,577.27	
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	9,340.74		
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	109,236.53		
4.1.03	OBLIGACIONES FINANCIERAS		1,890.86	
4.1.03.10	OBLIGACIONES CON INSTITUC. FINANCIERAS DEL PAI	1,890.86		
4.4.	PROVISIONES			27,926.42
4.4.02	CARTERA DE CREDITOS		19,279.53	
4.4.02.04	PROVISION CARTERA DE MICROEMPRESA	19,279.53		
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR		8,646.89	
4.4.03.01	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	8,646.89		
4.5.	GASTOS DE OPERACION			225,479.84
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL		80,460.12	
4.5.01.05	REMUNERACIONES MENSUALES	50,911.88		
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	10,343.04		
4.5.01.15	GASTOS DE REPRESENT. RESIDENCIA Y RESPONSABILI	1,200.00		
4.5.01.20	APORTES AL IESS	6,814.67		
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	3,216.63		
4.5.01.90	OTROS	7,973.90		
4.5.02	HONORARIOS		35,490.01	
4.5.02.05	DIRECTIVOS	27,930.01		
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	7,560.00		
4.5.03	SERVICIOS VARIOS		43,103.34	
4.5.03.05	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	762.69		
4.5.03.10	SERVICIOS DE GUARDIANA	8,896.33		
4.5.03.15	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	14,060.06		
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	11,130.93		
4.5.03.25	SEGUROS	2,207.25		
4.5.03.30	ARRENDAMIENTOS	3,431.20		
4.5.03.90	OTROS SERVICIOS	2,614.88		
4.5.04	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS		1,422.81	
4.5.04.05	IMPUESTOS FISCALES	58.21		
4.5.04.10	IMPUESTOS MUNICIPALES	1,214.60		
4.5.04.90	IMPUESTOS Y APORTES OTROS ORGANISM. E INSTITUC	150.00		
4.5.05	DEPRECIACIONES		11,426.51	
4.5.05.15	EDIFICIOS	5,732.15		
4.5.05.25	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	2,523.33		
4.5.05.30	EQUIPOS DE COMPUTACION	3,171.03		
4.5.06	AMORTIZACIONES		388.40	
4.5.06.25	PROGRAMAS DE COMPUTACION	388.40		
4.5.07	OTROS GASTOS		53,188.65	
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	4,049.42		
4.5.07.10	DONACIONES	50.00		
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	2,883.10		
4.5.07.90	OTROS	46,206.13		
	TOTAL GASTOS			373,874.39

**Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
ESTADO DE PERDIDAS Y
GANANCIAS**

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
OFICINA EN: CONSOLIDADO
CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

DEL: 1 - Enero - 2012 AL 31 - Diciembre - 2012

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
5.1.	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS			370,469.70
5.1.03	INTERESES Y DTOS. INVERSIONES TITULOS VALORES		1,706.04	
5.1.03.05	PARA NEGOCIAR	1,706.04		
5.1.04	INTERES DE CARTERA DE CREDITOS		368,763.66	
5.1.04.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	6,580.23		
5.1.04.10	CARTERA DE CREDITOS CONSUMO	1,255.24		
5.1.04.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	345,150.57		
5.1.04.30	DE MORA	15,777.62		
5.4.	INGRESOS POR SERVICIOS			51,333.59
5.4.03	AFILIACIONES Y RENOVACIONES		213.00	
5.4.03.05	CUOTA DE INGRESO	213.00		
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS		50,056.49	
5.4.05.01	ALMACEN	50,056.49		
5.4.90	OTROS SERVICIOS		1,064.10	
5.4.90.05	CENTRAL DE RIESGO	1,064.10		
5.5.	OTROS INGRESOS OPERACIONALES			4,748.38
5.5.90	OTROS		4,748.38	
5.5.90.01	MULTAS POR RETRAZO	4,748.38		
5.6.	OTROS INGRESOS			7,993.22
5.6.04	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS		7,551.62	
5.6.04.05	DE ACTIVOS CASTIGADOS	90.58		
5.6.04.20	INTERESES Y COMISIONES DE EJERC. ANTERIORES	7,461.04		
5.6.90	OTROS		441.60	
5.6.90.05	OTROS INGRESOS	441.60		
	TOTAL INGRESOS			434,544.89
	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO			60,670.50

GERENTE GENERAL



PRESIDENTA CONSEJO ADMINISTRACION




CONTADORA GENERAL



PRESIDENTA CONSEJO VIGILANCIA



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 31/12/2013

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.1.	ACTIVO FONDOS DISPONIBLES			248,147.40
1.1.01	CAJA		8,200.00	
1.1.01.05	EFFECTIVO	8,000.00		
1.1.01.10	CAJA CHICA	200.00		
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINAN.		239,947.40	
1.1.03.10	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	237,905.05		
1.1.03.20	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y	2,042.35		
1.4.	CARTERA DE CREDITOS			2,158,668.55
1.4.01	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL POR VENCER		15,949.03	
1.4.01.05	DE 1 A 30 DIAS	697.82		
1.4.01.10	DE 31 A 90 DIAS	1,311.95		
1.4.01.15	DE 91 A 180 DIAS	1,674.44		
1.4.01.20	DE 181 A 360 DIAS	3,419.57		
1.4.01.25	DE MAS DE 360 DIAS	8,845.25		
1.4.02	CARTERA CREDITOS CONSUMO POR VENCER		612.28	
1.4.02.05	DE 1 A 30 DIAS	485.66		
1.4.02.10	DE 31 A 90 DIAS	126.62		
1.4.04	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA POR VENCER		1,926,336.51	
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	88,788.69		
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	177,789.57		
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	240,583.61		
1.4.04.20	DE 181 A 360 DIAS	441,311.42		
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	977,863.22		
1.4.11	CARTERA DE CREDITOS COMER. NO DEVENGA INTERESE		6,814.04	
1.4.11.05	DE 1 A 30 DIAS	230.38		
1.4.11.10	DE 31 A 90 DIAS	246.66		
1.4.11.15	DE 91 A 180 DIAS	377.42		
1.4.11.20	DE 181 A 360 DIAS	668.66		
1.4.11.25	DE MAS DE 360 DIAS	5,290.92		
1.4.14	CARTERA CREDITOS MICROEMPRESA NO DEVG.INTERES		135,670.62	
1.4.14.05	DE 1 A 30 DIAS	12,868.01		
1.4.14.10	DE 31 A 90 DIAS	14,784.88		
1.4.14.15	DE 91 A 180 DIAS	21,700.14		
1.4.14.20	DE 181 A 360 DIAS	34,045.77		
1.4.14.25	DE MAS DE 360 DIAS	52,271.82		
1.4.21	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL VENCIDA		224.84	
1.4.21.10	DE 31 A 90 DIAS	217.66		
1.4.21.15	DE 91 A 180 DIAS	7.18		
1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA		9,524.64	
1.4.22.20	DE 181 A 270 DIAS	7.89		



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
OFICINA EN: CONSOLIDADO
CONSOLIDADO

CODIGO OFICINA: 0000

FECHA CORTE: 31/12/2013

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.4.22.25	DE MAS DE 270 DIAS	9,516.75		
1.4.24	CARTERA DE CREDITOS PARA MICROEMPRESA VENCIDA		146,873.74	
1.4.24.05	DE 1 A 30 DIAS	2,532.25		
1.4.24.10	DE 31 A 90 DIAS	12,536.99		
1.4.24.15	DE 91 A 180 DIAS	12,731.09		
1.4.24.20	DE 181 A 360 DIAS	14,172.42		
1.4.24.25	DE MAS DE 360 DIAS	104,900.99		
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)		-83,337.15	
1.4.99.20	(CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA)	-63,862.90		
1.4.99.30	(PROVISION GENERAL PARA CARTERA DE CREDITOS)	-19,474.25		
1.6.	CUENTAS POR COBRAR			29,296.78
1.6.03	INTERESES POR COBRAR CARTERA DE CREDITOS		18,230.54	
1.6.03.05	CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL	209.39		
1.6.03.10	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO	10.32		
1.6.03.20	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA	18,010.83		
1.6.05	COMISIONES POR COBRAR		14.33	
1.6.05.90	OTRAS	14.33		
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES		7,695.96	
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES	7,695.96		
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		3,391.35	
1.6.90.90	OTRAS	3,391.35		
1.6.99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)		-33.40	
1.6.99.10	(PROVISION OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-33.40		
1.7.	BIENES REALIZABLES ADJ. PAGO ARR. MERC			4,847.10
1.7.02	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO		5,720.59	
1.7.02.05	TERRENOS	5,400.59		
1.7.02.15	MOBILIARIO, MAQUINARIA Y EQUIPO	320.00		
1.7.99	(PROV. BIENES REALIZAB. ADJUDIC. PAGO Y RECUPER)		-873.49	
1.7.99.10	(PROVISION PARA BIENES ADJUDICADOS)	-873.49		
1.8.	PROPIEDADES Y EQUIPO			234,793.02
1.8.01	TERRENOS		69,000.00	
1.8.01.01	TERRENOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	69,000.00		
1.8.02	EDIFICIOS		178,000.00	
1.8.02.01	EDIFICIOS UTILIZADOS POR LA ENTIDAD	178,000.00		
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		29,155.48	
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA	21,503.44		
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA	7,652.04		
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION		31,601.67	
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTO	31,601.67		
1.8.90	OTROS		3,124.98	
1.8.90.01	BIBLIOTECA	369.37		
1.8.90.04	OTROS ACTIVOS	2,755.61		
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)		-76,089.11	



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 31/12/2013

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
1.8.99.05	(EDIFICIOS)	-37,114.24		
1.8.99.15	(MUEBLES,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-15,095.59		
1.8.99.20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	-23,879.28		
1.9.	OTROS ACTIVOS			35,460.28
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES		400.00	
1.9.01.25	EN OTROS ORGANISMOS INTEGRAC.COOPERATIVA	400.00		
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS		20,045.02	
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION	38,765.39		
1.9.05.99	(AMORTIZACION ACUMUL.GASTOS DIFERIDOS)	-35,520.37		
1.9.06	MATERIALES,MERCADERIAS E INSUMOS		391.79	
1.9.90	OTROS		14,623.47	
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS	13,603.47		
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA Y PARA IMPORTACIONES	1,020.00		
	TOTAL ACTIVO			2,711,215.13



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 31/12/2013

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
	PASIVO			
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO			1,983,131.99
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA		668,043.29	
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORRO	598,618.52		
2.1.01.40	OTROS DEPOSITOS	68,000.00		
2.1.01.50	DEPOSITOS POR CONFIRMAR	1,424.77		
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO		1,315,088.70	
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS	231,839.59		
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS	438,822.90		
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS	303,378.24		
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS	320,440.63		
2.1.03.25	DE MAS DE 361 DIAS	20,607.34		
2.5.	CUENTAS POR PAGAR			42,474.36
2.5.01	INTERESES POR PAGAR		28,000.19	
2.5.01.05	PROVISION DEPOSITOS A LA VISTA	5,552.95		
2.5.01.15	PROVISION DEPOSITOS A PLAZO FIJO	22,447.24		
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES		4,722.53	
2.5.03.05	REMUNERACIONES	47.25		
2.5.03.10	BENEFICIOS SOCIALES	3,713.87		
2.5.03.15	APORTES AL IEES	961.41		
2.5.04	RETENCIONES		2,394.80	
2.5.04.05	RETENCIONES FISCALES	2,394.80		
2.5.06	PROVEEDORES		101.98	
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		7,254.86	
2.5.90.90	OTROS	7,254.86		
2.9.	OTROS PASIVOS			48,869.26
2.9.90	OTROS		48,869.26	
2.9.90.90	VARIAS	48,869.26		
2	TOTAL PASIVO			2,074,475.61

2)

Paul



Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.
BALANCE GENERAL
ANALITICO CONSOLIDADO

ENTIDAD: Cooperativa "UNION POPULAR" Ltda.

CODIGO OFICINA: 0000

OFICINA EN: CONSOLIDADO

CONSOLIDADO

FECHA CORTE: 31/12/2013

CODIGO	DESCRIPCION	PARCIAL	SUBTOTAL	TOTAL
3.1.	CAPITAL SOCIAL			207,027.75
3.1.03	APORTES DE SOCIOS		207,027.75	
3.3.	RESERVAS			215,307.43
3.3.01	LEGALES		179,617.43	
3.3.01.05	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA	175,171.38		
3.3.01.10	RESERVA DE EDUCACION	482.59		
3.3.01.15	RESERVA DE PREVISION Y ASISTENCIA SOCIAL	3,963.46		
3.3.05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO		35,690.00	
3.5.	SUPERAVIT POR VALUACIONES			123,572.14
3.5.01	SUPERAVIT POR VALUACION PROPIED.EQUIPOS Y OTR		123,572.14	
3.6.	RESULTADOS			90,832.20
3.6.03	UTILIDAD O PERDIDA DEL EJERCICIO		90,832.20	
3	TOTAL PATRIMONIO			636,739.52
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO			2,711,215.13

GERENTE GENERAL
Ing. Angelica Gordon

PRESIDENTA CONSEJO ADMINISTRACION
Dra. Paulina López

CENTADORA GENERAL
Ing. Juliana Guerrero

PRESIDENTA CONSEJO VIGILANCIA
Dra. Carmen Villacis