



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

TEMA:

**“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVO PAÍS DEL CANTÓN AMBATO EN EL
AÑO 2013”**

**TRABAJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CPA.**

AUTORA: Bayas Gualle Lucila Gabriela

TUTOR: Econ. Gladys Coello Gómez

AMBATO - ECUADOR

2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. Gladys Coello Gómez con cédula de ciudadanía N° 180237747-1 en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2013”** desarrollado por la señorita Lucila Gabriela Bayas Gualle, egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría la considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de proyecto de investigación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por el profesor calificador designado por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 9 de abril del 2015

EL TUTOR



Econ. Gladys Coello Gómez

CI: 180237747-1

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Lucila Gabriela Bayas Gualle, con cédula de ciudadanía N° 180398109-9, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: **“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2013”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, 9 de abril del 2015

AUTORA



.....
Lucila Gabriela Bayas Gualle

C.I: 180398109-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de Grado aprueban el proyecto con el Tema: **“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS DEL CANTÓN AMBATO EN EL AÑO 2013”** Presentada por la Srta. Lucila Gabriela Bayas Gualle, egresada de la Carrera de CONTABILIDAD Y AUDITORÍA; una vez revisada y calificada la investigación, en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Ambato, 9 de abril del 2015



Dr. Mauricio Arias
PROFESOR CALIFICADOR



Abg. Cintia de la Torre
PROFESOR CALIFICADOR



Econ. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría, Carrera de Contabilidad y Auditoría, a los docentes que de una u otra manera supieron encaminarme por el camino del éxito en el ámbito profesional y personal.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico a Dios quien me supo guiar mi camino, a mis padres quienes han estado incondicionalmente conmigo y a mi hijo quien es la razón de mi vida y mi gran fortaleza.

Gabriela

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	i
AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
INTRODUCCIÒN.....	xv
RESUMEN EJECUTIVO.....	xvii
CAPITULO 1.....	1
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÒN.....	1
1.1. Tema de Investigación	1
1.2 Planteamiento del Problema	1
1.2.1 Contextualización	1
1.2.1.1 Contexto macro	1
1.2.1.2 Contexto meso.....	2
1.2.1.3 Contexto micro.....	3
1.2.2 Análisis crítico.....	4
1.2.2.1 Relación causa-efecto	5
1.2.3 Prognosis.....	5
1.2.4 Formulación del problema.....	6
1.2.5 Preguntas directrices	6
1.2.6 Delimitación	6
1.3 Justificación	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivo general.....	8

1.4.2 Objetivos específicos	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1. Antecedentes Investigativos	9
2.2. Fundamentación Filosófica	10
2.3. Fundamentación Legal	11
2.4. Categorías Fundamentales.....	16
2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados.....	16
2.4.2. Marco conceptual variable independiente	19
2.4.2.1. Planeación Financiera.....	19
2.4.2.2. Gestión de cobranzas	19
2.4.2.3. Cartera vencida.....	21
2.4.3. Marco conceptual variable dependiente.....	26
2.4.3.1. Estados Financieros	26
2.4.3.2. Análisis financiero	27
2.4.3.3. Rentabilidad.....	27
2.4.3.4. Indicadores financieros	29
2.5. Hipótesis.....	31
2.6. Señalamiento Variables de la Hipótesis.....	31
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.1. Enfoque	32
3.2. Modalidad Básica de la Investigación	33
3.2.1. Investigación de campo	33
3.2.2. Investigación bibliográfica-documental.....	33
3.3. Nivel o Tipo de Investigación	34
3.3.1. Investigación exploratoria	34
3.3.2. Investigación descriptiva	34
3.3.3. Investigación asociación de variables (Correlacional).....	35
3.3.4. Investigación explicativa	35

3.4. Población y Muestra	36
3.4.1. Población	36
3.3.2. Muestra.....	37
3.5. Operacionalización de las Variables	37
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	42
3.6.1. Plan para la recolección de información.....	42
3.7. Procesamiento y análisis	44
3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados	45
CAPÍTULO IV	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
4.1. Análisis e Interpretación de Resultados	47
4.2. Verificación de la Hipótesis	58
4.2.1 Planteo de la hipótesis	58
4.2.2. Estimada Estadístico	58
4.3.3 Nivel de significación y regla de decisión	59
4.2.4 ANÁLISIS DE CHI CUADRADO	60
4.2.5 FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS	60
CAPÍTULO V	62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
5.1. Conclusiones	62
5.2. Recomendaciones	63
CAPÍTULO VI	64
PROPUESTA	64
6.1 Datos Informativos	64
6.1.1 Tema	64
6.1.2 Institución Ejecutora.....	64
6.1.3 Beneficiario	64
6.1.4 Ubicación.....	64
6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución	64

6.1.6 Equipo Técnico Responsable	64
6.1.7 Costo	65
6.2 Antecedentes de la Propuesta	65
6.3. Justificación de la propuesta	66
6.4. Objetivos.....	67
6.4.1. Objetivo General	67
6.4.2. Objetivos Específicos.....	67
6.5.1 Tecnológico	68
6.5.2. Económico	68
6.5.3 Política.....	68
6.5.4. Socio -Cultural	68
6.6 Fundamentación Teórica	69
6.6.1. Soporte de la Propuesta	69
6.7 MODELO OPERATIVO	77
6.7.1 FASE I: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	78
6.7.2 FASE II: EVALUACION PRELIMINAR	85
6.7.3 FASE III: ESTADOS FINANCIEROS	95
6.7.4 FASE IV Estrategias y Procedimientos de Crédito	100
6.7.5. FASE V Informe final	115
6.8 ADMINISTRACION.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119
ANEXOS	122

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 01. Nómina oficial de los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato	36
TABLA N° 02 Operacionalización de la variable independiente	40
TABLA N° 03 Operacionalización de la variable dependiente.....	41
TABLA N° 04. Procedimiento de recolección de información	43
TABLA N° 05. Cuantificación de resultados	44
TABLA N° 06. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones	46
TABLA N° 07 Aplicación de políticas y procedimientos.....	48
TABLA N° 08 Políticas de crédito	49
TABLA N° 09 Restructuración de las políticas	50
TABLA N° 10 Seguimiento y control	51
TABLA N° 11 Cartera vencida	52
TABLA N° 12 Disminución de la rentabilidad	53
TABLA N° 13 Requisitos.....	54
TABLA N° 14 Capacidad de cobro.....	55
TABLA N° 15 Estricto cumplimiento.....	56
TABLA N° 16 Suficiente liquidez.....	57
TABLA N° 17 Matriz de frecuencias observadas y esperadas	60
TABLA N° 18 CHI- CUADRADO.....	60
TABLA N° 19. Materiales.....	65
TABLA N° 20 MODELO OPERATIVO	77
TABLA N° 21 Determinación condiciones reales	81
TABLA N° 22 Totales y Porcentajes	82
TABLA N° 23 Matriz de balance estratégico y porcentajes	84
TABLA N° 24 Método descriptivo otorgación de crédito.....	86
TABLA N° 25 Método descriptivo capacidad de pago.....	87
TABLA N° 26 Método descriptivo post crédito	88
TABLA N° 27 Cálculo del nivel de confianza y riesgo de control.....	93
TABLA N° 28 NIVEL DE CONFIANZA.....	93

TABLA Nº 29 INDICE DE MOROSIDAD.....	99
TABLA Nº 30 DE PLAZOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	103
TABLA Nº 31 COMPARACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE COBRO	106
TABLA Nº 32 Técnicas de cobro e impacto en el nivel de morosidad	108
TABLA Nº 33 Seguimiento de créditos en función de la recuperación ...	110
TABLA Nº 34 Índice de morosidad aplicando la estrategia	111
TABLA Nº 35 PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01 Árbol de Problemas	4
Gráfico N° 02 Supeordinación conceptual	16
Gráfico N° 03 Subordinación conceptual	17
Gráfico N° 04 Subordinación conceptual	18
Gráfico N° 05 Representación gráfica.....	45
Gráfico N° 06 Aplicación de políticas y procedimientos	48
Gráfico N° 07 Políticas de crédito	49
Gráfico N° 08 Restructuración de las políticas	50
Gráfico N° 09 Seguimiento y control	51
Gráfico N° 10 Cartera vencida	52
Gráfico N° 11 Disminución de la rentabilidad	53
Gráfico N° 12 Requisitos	54
Gráfico N° 13 Capacidad de cobro	55
Gráfico N° 14 Estricto cumplimiento	56
Gráfico N° 15 Suficiente liquidez.....	57
Gráfico N° 16 GRÀFICO DE VERIFICACIÒN	61
Gráfico N° 17 Organigrama institucional	79
Gráfico N° 18 FODA	80
Gráfico N° 19. ANÁLISIS DE TOTALES Y PORCENTAJES.....	83
Gráfico N° 20 Grafico de resultados.....	85
Gráfico N° 21 FLUJOGRAMA OTORGACIÓN DE CRÉDITO	89
Gráfico N° 22 FLUJOGRAMA CAPACIDAD DE PAGO	90
Gráfico N° 23 FLUJOGRAMA POST CREDITO.....	91
Gráfico N° 24 PUNTOS DE NEGOCIACIÓN EN LA COBRANZA.....	100
Gráfico N° 25 Estrategia “a-d” en la recuperación de la cartera	102
Gráfico N° 26 Ubicación y clasificación de prestatarios.....	105
Gráfico N° 27 Clasificación de las técnicas de cobro.....	107
Gráfico N° 28 Apoyo del seguimiento de créditos recuperación.....	109
Gráfico N° 29 FLUJOGRAMA PROCESO DE CRÉDITO.....	114

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES - MÁS	123
ANEXO 2 REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTE- RUC	124
ANEXO N° 3 ENCUESTA.....	125

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación tiene como objetivo general estudiar la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País del cantón Ambato, para la determinación del uso adecuado de los recursos económicos.

En el capítulo I.- Me permite identificar el problema de investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País que se da por las inadecuadas políticas de crédito, razón por la cual se identificó los respectivos objetivos tanto el general como los específicos con la finalidad de buscar la solución al problema antes mencionado.

En el capítulo II.- Marco teórico; es fundamental en el proyecto de investigación, ya que por medio de la misma se puede llegar a conocer otras investigaciones similares a la antes planteada con la finalidad de crear fuentes de investigación que sirvan como material de apoyo y de respaldo.

Es un capítulo en el cual se detalla y se fundamenta con conceptos tanto la variable independiente como la dependiente con el objeto de conocer a fondo la magnitud de la investigación.

En el capítulo III.- Metodología; se lo realiza en función al enfoque siendo la presente investigación de carácter predominantemente cuantitativo razón por la cual el mismo es conocido por el investigador y técnicos calificados.

A través de la misma se logró identificar a la población con un total de 33 empleados tanto administrativo como operativo y al ser la población tan pequeña la investigación no se justifica del cálculo de la muestra razón por la cual, se les investigará a los miembros de la empresa por medio de

encuestas y entrevistas con el propósito de obtener la información necesaria para la investigación por medio de la población.

En el capítulo IV.- Análisis e interpretación de resultados; Parte del informe de investigación es la interpretación de resultados, la cual refleja las encuestas realizadas al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País con la finalidad de conocer a fondo el problema de investigación partiendo de preguntas que garantizaran el buen análisis y verificación de la hipótesis.

Por medio de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País se obtuvo resultados negativos, lo cual eran las principales causas que ocasionaban el problema de investigación, llegando a verificar la hipótesis siendo producto de la investigación.

En el capítulo V.- Conclusiones y Recomendaciones; Es la fase donde se deja constancia del análisis de resultados concluyendo sobre lo expuesto por el personal encuestado, el propósito de la misma es dejar recomendaciones que servirán de guía para el estudio y por ende para la empresa de una futura aplicación de la misma.

En el capítulo VI.- Propuesta; Como su nombre lo indica es la culminación del informe de investigación donde el mismo contiene ya el trabajo práctico y por ende la solución al problema.

La propuesta de investigación es un Manual de procedimientos y estrategias de crédito el cual ayudara a los directivos a tomar buenas decisiones en base a un buen organigrama estructural y adecuadas funciones definidas facilitando así al personal al buen desempeño laboral

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad toda organización que realice una actividad permanente u ocasional, para su funcionamiento requiere controlar y evaluar las operaciones que efectúa, los cambios ocurridos en sus cuentas tanto de activos, pasivos y patrimonio.

Al final de un período contable toda entidad tiene la necesidad de examinar sus estados financieros siendo la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Nuevo País una de ellas, pues al no tener una herramienta que sirva de guía no será posible tomar decisiones adecuadas, las causas por las cuales se pueden originar este inconveniente pueden ser muchos, entre ellos el deficiente análisis financiero, la inadecuada toma de decisiones.

El proceso para analizar e interpretar todo tipo de indicador financiero de manera más simple es con el apoyo adecuado de una herramienta financiera, pero es preciso aclarar que dicho análisis debe regirse por principios establecidos para ejecutar una contabilidad empresarial.

Para administrar un patrimonio de forma eficiente es preciso ayudar con un análisis financiero, el cual proporciona todos los datos requeridos para la toma de decisiones en una empresa que colaboren a explotar de mejor manera sus recursos.

Con la ayuda de un manual de procedimientos y estrategias de crédito ayudara a mejorar la información financiera y la toma de decisiones de la entidad.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema de Investigación

“La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato en el año 2013”

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto macro

Según **Jácome, Hugo (2013:7)**, en el Ecuador existen alrededor de 945 cooperativas de ahorro y crédito las cuales juegan un papel muy importante en la economía del país, tales cooperativas entregan su capital a los socios a cambio de un costo del dinero, llamado interés.

La Tasa de Interés activa que cobran las cooperativas está en el rango del 12% al 9 % dependiendo del plazo y del sector financiero al que se haya otorgado el crédito.

Son varios los factores por los que las cooperativas tienden a tener una cartera de crédito vencida y en muchos casos una cartera incobrable significativa, tales como:

- Los bajos ingresos económicos que percibimos los ecuatorianos.
- Pérdida de la producción debido a desastres naturales y cambios climáticos.

- Falta de fuentes de trabajo, por lo que existe un alto índice de desempleo, entre otros.

1.2.1.2 Contexto meso

En la Provincia de Tungurahua existen instituciones del sector financiero como bancos, financieras, cooperativas de ahorro y crédito, cajas comunales, que han fomentado un ingreso considerable al sector productivo y comercial, tomando como referencia un reporte del diario La Hora en su artículo Electrónico Noticias Tungurahua (2011).

“Tungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional, después de Guayas y Pichincha, con mayor número de Cooperativas de Ahorro y Crédito, en su mayoría indígenas, que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio”

En este contexto, es importante destacar la participación de las Instituciones Financieras, en la economía provincial, especialmente en cuanto a generación de empleo. En efecto, de acuerdo con el diario La Hora en su artículo electrónico (2011)

“El financiero ha tenido una gran acogida en Ambato y a nivel de la provincia, especialmente aquellas entidades que están administradas por indígenas, que vieron como un referente a las primeras cooperativas que nacieron a nivel nacional a raíz de la crisis bancaria que soportó Ecuador en los años 1990-2000”

Es decir, que las primeras cooperativas crecieron con el objetivo de dar oportunidades de mejora para el sector medio-bajo, donde se brindaban a los ciudadanos garantías en sus créditos y, por sobre todo, oportunidades de crecer a través de ellos.

Es claro que el sistema financiero tradicional está orientado a satisfacer necesidades a personas que demuestren solvencia garantizada y de hecho la superintendencia aplica sanciones a las instituciones que no

cumplan con las exigencias de garantías reales o de solvencia necesarias.

Las instituciones de servicio, entre ellas las Cooperativas de Ahorro y Crédito en las diferentes provincias del Ecuador principalmente en la Provincia de Tungurahua, son entidades que han hecho posible el impulso económico de la misma, ya que promueven la actividad comercial a través de créditos productivos, es así que de conformidad con el artículo publicado por la revista líderes (2013),

“Este sector ha venido creciendo luego de la crisis bancaria de 1999, producto de la desconfianza en la banca, el mayor flujo de remesas y la mayor liquidez en la economía ecuatoriana. El número de cooperativas se multiplicó durante la década pasada y actualmente se encuentran en un proceso de consolidación. En plena crisis se calculaban unas 150 cooperativas y actualmente se calcula cerca de 1 000, con gran crecimiento en Tungurahua.

En muchos casos los socios justifican su incumplimiento de cuotas, culpando a los mismos bancos por tener una tasa de interés activa sumamente alta, por lo que muchos de ellos se quejan y dejan caer sus mensualidades, de modo que, incrementa el índice de morosidad y de cuentas incobrables de la cooperativa.

Las cooperativas de ahorro y crédito en la Provincia del Tungurahua, dan muestra de un substancial progreso, lo que demuestra la voluntad de las mismas para convertirse en financieras sólidas, solidarias y confiables en el medio rural y urbano.

1.2.1.3 Contexto micro

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País nace hace 6 años bajo el control del ministerio de inclusión social, 10 de marzo del 2008 adecuado el 11 de abril del 2013 según la disposición transitoria primera de la ley orgánica popular y solidaria y del sector financiero popular y solidaria.

Actualmente tiene por objeto social brindar soluciones financieras por medio de productos como cuentas de ahorro, captaciones, pólizas y créditos.

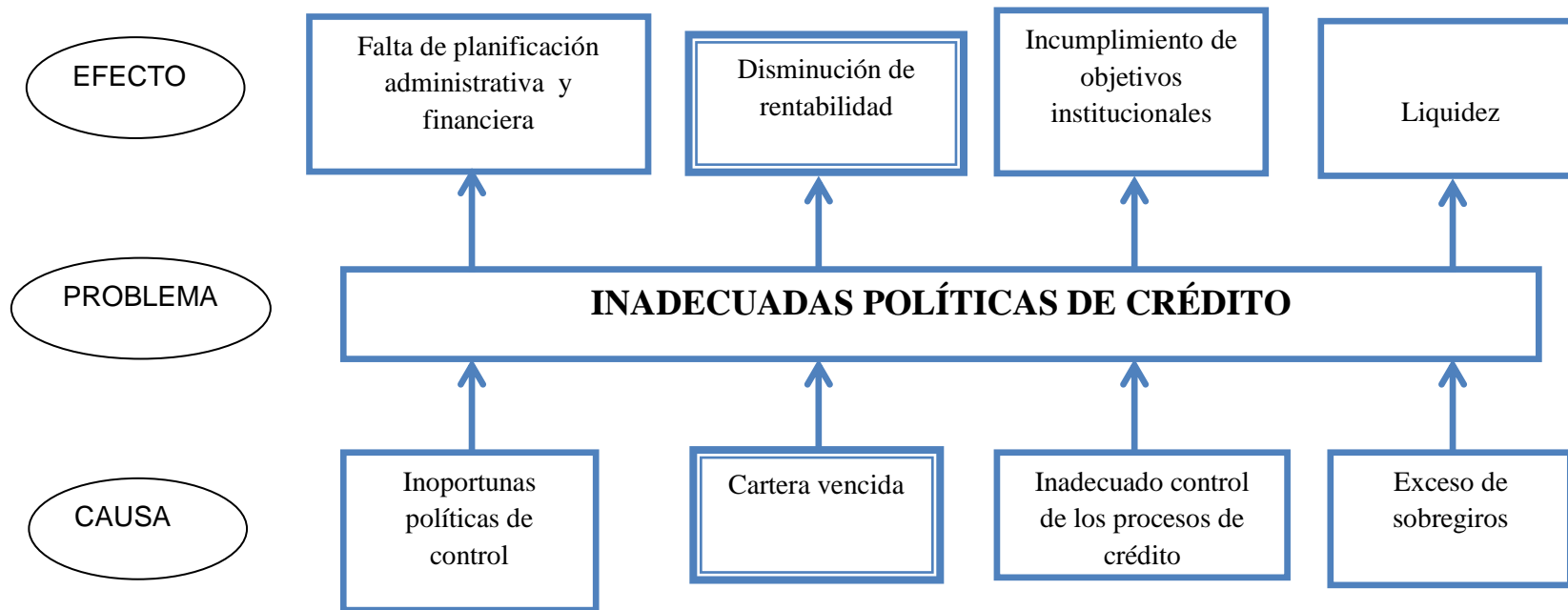
La cooperativa brinda créditos para todo tipo de actividad como por ejemplo, para el sector comercial, de consumo, vivienda y microempresa, es importante recalcar que cada uno de estos sectores posee un cierto número de socios deudores y por ende cada uno de ellos cuenta con una cartera vencida distinta.

El panorama actual del sector financiero institucional muestra poca dinámica cuyos rasgos definitorios son la alta competitividad y la dificultad de dominar las diferentes actividades económicas, se determina que esta situación requiere, tanto a nivel administrativo como financiero de una actuación reguladora adecuada que permita desarrollar un conjunto de actividades, al tiempo que garantice desarrollo comunitario y por ende se minimice la cartera vencida, lo cual conlleve al logro de los objetivos en la institución financiera.

Dentro de la institución financiera existe una cartera vencida tardía por lo que esta conllevado a pérdidas económicas ya que las políticas de crédito no se están cumpliendo de la mejor manera muchos de los socios han tenido varios retrasos por la situación económica de los mismos.

1.2.2 Análisis crítico

Gráfico N° 01 Árbol de Problemas



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle
Fuente: Análisis de la investigación

1.2.2.1 Relación causa-efecto

Mediante el análisis crítico en la (Matriz de Análisis de Evaluación) (ver el ANEXO 1) se observa que las causas son las inoportunas políticas de control, cartera vencida, inadecuado control de los procesos de créditos y exceso de sobregiros y sus efectos son la falta de planificación administrativa y financiera, incumplimiento en los objetivos institucionales, liquidez y disminución en la rentabilidad.

En este estudio el principal problema es las inadecuadas políticas de crédito ya que al momento de otorgar un crédito no verifican de la manera correcta la información de los socios y esto está generando una cartera vencida lo que conlleva a la disminución de la rentabilidad.

La cartera vencida se origina por distintas razones que de alguna manera han afectado significativamente a la cooperativa. Ciertas debilidades que la cooperativa presenta al momento de otorgar créditos a sus socios, da como resultado un incremento significativo de la morosidad en la institución financiera, ocasionando una disminución de la rentabilidad.

1.2.3 Prognosis

La cooperativa no posee un adecuado sistema de control para la otorgación de créditos, seguimiento y cobro de los mismos lo cual puede ocasionar pérdidas por cuentas incobrables, y por ende permitirá que la rentabilidad del mismo sufra una disminución considerable.

Si no se aplica oportunamente medidas que contrarresten el presente problema pondrá en riesgo a la supervivencia de cooperativa y lo que es peor se verá obligado a cerrar sus operaciones lo que provocara el

despido del personal, así como también pérdidas económicas para sus propietarios.

El otorgamiento de créditos, ha llevado a que la cooperativa enfrente una permanente y constante cartera vencida, provocando así un gran inconveniente para la misma, ya que esto ocasiona un estancamiento e interrupción en las operaciones.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo influye la cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la Ciudad de Ambato en el año 2013?

1.2.5 Preguntas directrices

- ¿La cooperativa cuenta con estrategias de control que permitan identificar el nivel de riesgo financiero?
- ¿Cuál es el plazo de recuperación de la cartera?
- ¿Cuenta la cooperativa con procedimientos y estrategias de control crediticio que permita la recuperación de la cartera vencida?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** financiero
- **Área:** contable.
- **Aspecto:** cartera vencida

- **Temporal:** Este problema corresponde al año 2013 y el estudio inicia desde enero del 2014 a diciembre del 2014
- **Espacial:** Está investigación se está realizando en la Provincia de Tungurahua cantón Ambato parroquia la matriz calle 12 de Noviembre intersección mera edificio Hotel Divino Niño Rey diagonal al parque 12 de Noviembre (ver anexo 2),

1.3 Justificación

La presente investigación nace del interés por buscar soluciones a problemas económicos y financieros de la cooperativa que en la actualidad son comunes en todas las empresas en los diferentes sectores de la economía.

Las inadecuadas políticas sobre los créditos otorgados está provocando que cada vez la rentabilidad de la institución financiera vaya disminuyendo, lo que puede ocasionar la pérdida de socios, los mismos que pueden optar por otra institución financiera que existen dentro del país, dejando de lado a las más insolventes y menos confiables.

También podemos mencionar que la presente investigación, le ayudará a conocer lo que necesita saber un jefe de crédito, en lo referente a la calificación de un crédito, ya que la prestación de dicho servicio debe ser eficiente y oportuna, tomándose en cuenta el nivel de riesgo que puede asumir la entidad del tipo de operación financiera, con el propósito de satisfacer las necesidades crediticias del socio, sin exponer la seguridad y rentabilidad de los ahorros y demás fondos que se administran.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

- Analizar la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo País, para medir el nivel de cumplimiento en sus obligaciones.

1.4.2 Objetivos específicos

- Evaluar el cumplimiento de los procesos de crédito a través de estrategias de crédito que permitan identificar el nivel de riesgo existente.
- Determinar el comportamiento de la cartera vencida para medir la variación de la rentabilidad.
- Proponer un manual de procedimientos y estrategias de crédito para la recuperación de cartera vencida con la finalidad de incrementar la rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

La actividad principal de las cooperativas es otorgar créditos a sus socios, las mismas que ponen en riesgo su capital, de ahí la importancia del estudio y análisis de la cartera de crédito y en particular de la cartera vencida.

Según **Gordón, Maritza (2008:34)** en su tesis previa a la obtención del título de doctora en Contabilidad y Auditoría en el tema “**Modelo de recuperación de cartera vencida en la cooperativa de vivienda 9 de diciembre en Santo Domingo de los Tsáchilas**” concluye: La cartera vencida, son valores que se encuentran impagos por deudores, son considerados pagos vencidos cuando al haber llegado la fecha de pago el mismo no se ha realizado.

Otra conceptualización de cartera vencida, es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento

Se puede concluir que la cartera vencida son deudas que se van venciendo esto quiere decir que el deudor no cumplió con su pago el día correspondiente.

Para **Carrasco, Mercedes (2013:65)** en su tesis para obtener el título de Ingeniería en Contaduría Pública Autorizada y Auditoría CPA con su tema **Análisis de Cartera Vencida en la Liquidez que tiene la Empresa Puratoxic** en la Ciudad de Guayaquil año 2013 menciona que la cartera vencida es calificada por el retraso en el cumplimiento de las obligaciones de pago, desde la menos riesgosa, pasando por la cartera ya litigiosa, hasta la que se considera prácticamente incobrable porque a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y es considerada un quebranto o pérdida.

La selección del socio deudor para otorgar un crédito, depende mucho del jefe de crédito, quien tiene a su cargo la difícil tarea de elegir y tomar una decisión a tiempo, esperando que este socio se mantenga en la categoría A, con el fin de no aumentar la cartera de crédito vencida.

El Sistema Financiero, es la parte primordial en el desarrollo de un país, interviene y afecta en toda la economía nacional, el crear una cultura de responsabilidad en todos sus socios para el pago de sus haberes, sería una manera de aportar a la institución en el eficiente control de la cartera de crédito.

Según **Johan, Douglas (1986:128)**, manifiesta que la "Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo.

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun partiendo de la multiplicidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, basados unos en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento.

La estabilidad e incluso en el servicio a la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de la discusión tiende a situarse en la polaridad entre rentabilidad y seguridad o solvencia como variables fundamentales de toda actividad económica.

2.2. Fundamentación Filosófica

La presente investigación se basa a la normativa, paradigma positivista debido a que se tiene como finalidad comprender e identificar cambios de

la realidad como fruto de las múltiples realidades y la visión total y completa de las personas que se desenvuelven en ella. La realidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Nuevo País, tendrá una investigación comprometida con los valores.

Según **Herrera; Luis (2004:56)**, la investigación positivista tiene enfoque metodológico predominante cuantitativo en las cuales busca las causas y la explicación de los hechos que estudia, posee una medición controlada tiene una perspectiva desde afuera, está orientado a la comparación de hipótesis genera un énfasis en el resultado y asume una realidad estable.

En el trabajo que se propone, la generalización científica se basa en explicaciones contextualizadas, cuya metodología es la adecuación método-objeto de estudio, con un diseño de investigación participativo, abierto, flexible y jamás termina. Enfatizándose en el análisis cuantitativa.

2.3. Fundamentación Legal

El desarrollo del trabajo de investigación se fundamenta en las siguientes bases legales como soporte para la realización:

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

Título III

Del Sector Financiero Popular y Solidario

Capítulo I

De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario

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

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se regirán en lo que corresponda según su naturaleza.

Sección 1

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Art. 81.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

Art. 82.- Requisitos para su constitución.- Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

Art. 83.- Actividades financieras.- Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior;
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado

secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;

m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,

Art. 84.- Certificado de funcionamiento.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas o sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible, el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán 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.

Art. 87.- Ordenes de pago.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios y contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas similares, de acuerdo con las normas que dicte el regulador y los convenios que se suscriban para el efecto.

Art. 88.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador.

Art. 92.- Administración y calificación de riesgo.- Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador.

Art. 93.- Prevención de lavado de activos.- Las cooperativas de ahorro y crédito implementarán mecanismos de prevención de lavado de activos conforme a las disposiciones constantes en la legislación vigente.

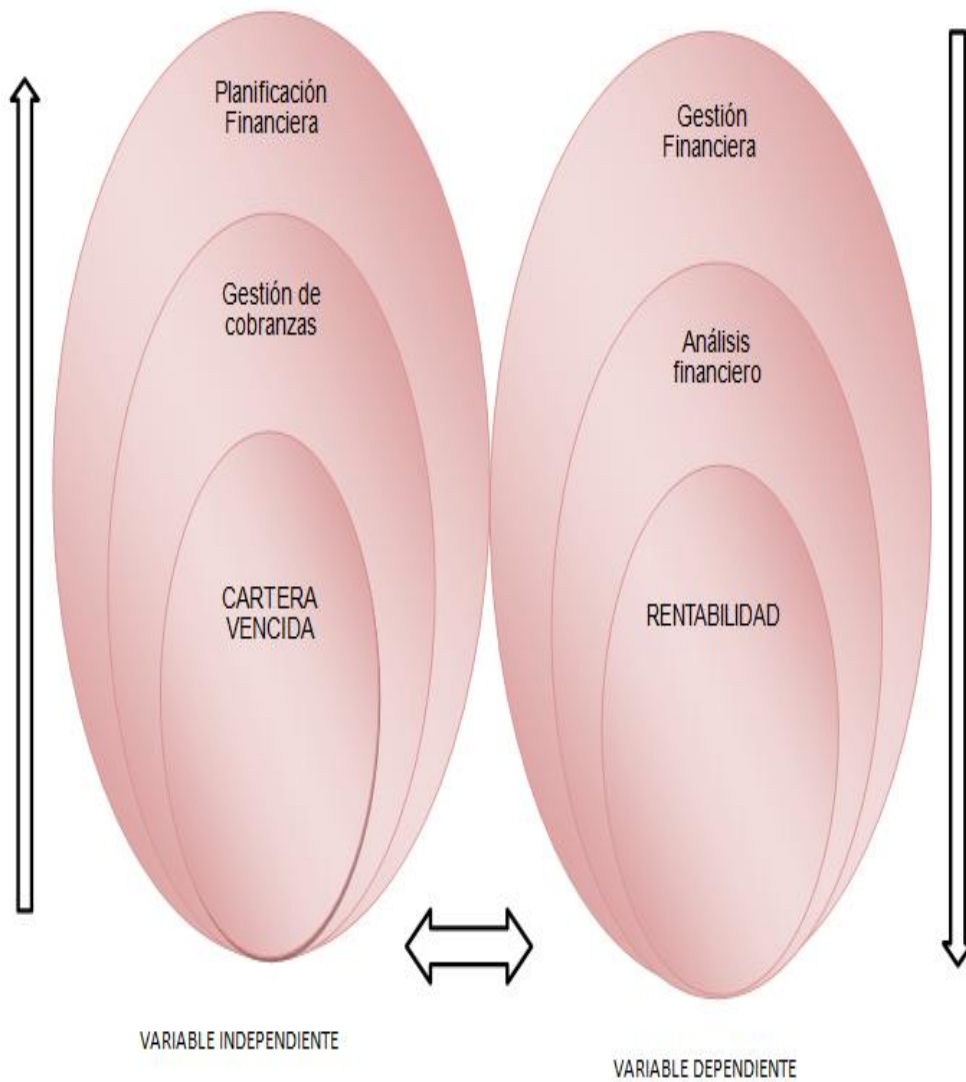
Art. 95.- Sigilo y Reserva.- Los depósitos y demás captaciones de cualquier índole que se realicen en las organizaciones del sector financiero popular y solidario, determinadas por la Superintendencia, excluyendo las operaciones activas, estarán sujetos a sigilo, por lo cual las instituciones receptoras de los depósitos y captaciones, sus administradores, funcionarios y empleados, no podrán proporcionar información relativa a dichas operaciones, sino a su titular o a quien lo represente legalmente.

Las organizaciones del sector financiero popular y solidario con el objeto de facilitar procesos de conciliación, darán acceso al conocimiento detallado de las operaciones anteriores y sus antecedentes a la firma de auditoría externa contratada por la institución, que también quedará sometida al sigilo bancario.

2.4. Categorías Fundamentales

2.4.1. Gráficos de inclusión interrelacionados

Gráfico N° 02 Supeordinación conceptual

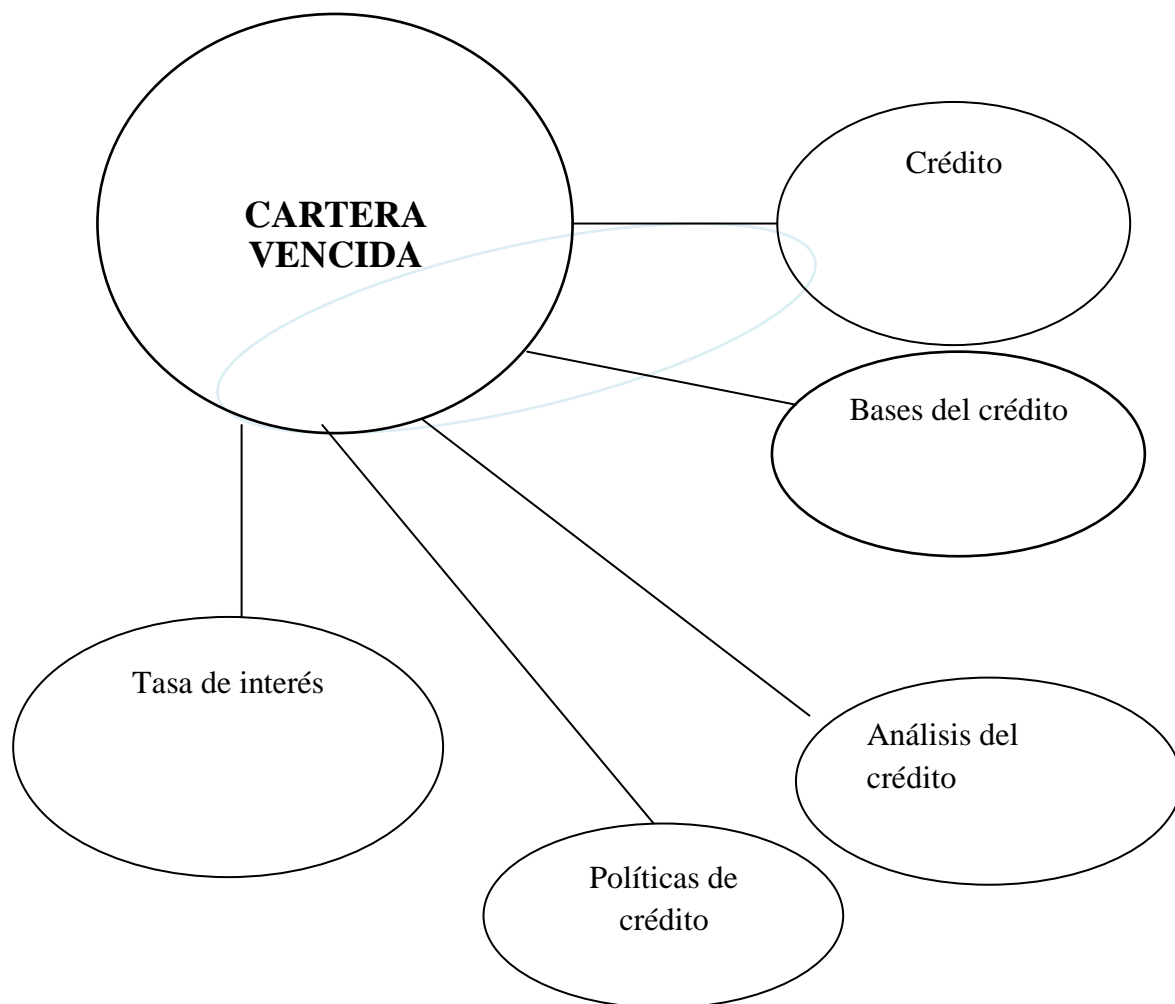


Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Análisis de la investigación

Gráfico N° 03 Subordinación conceptual

VARIABLE INDEPENDINTE

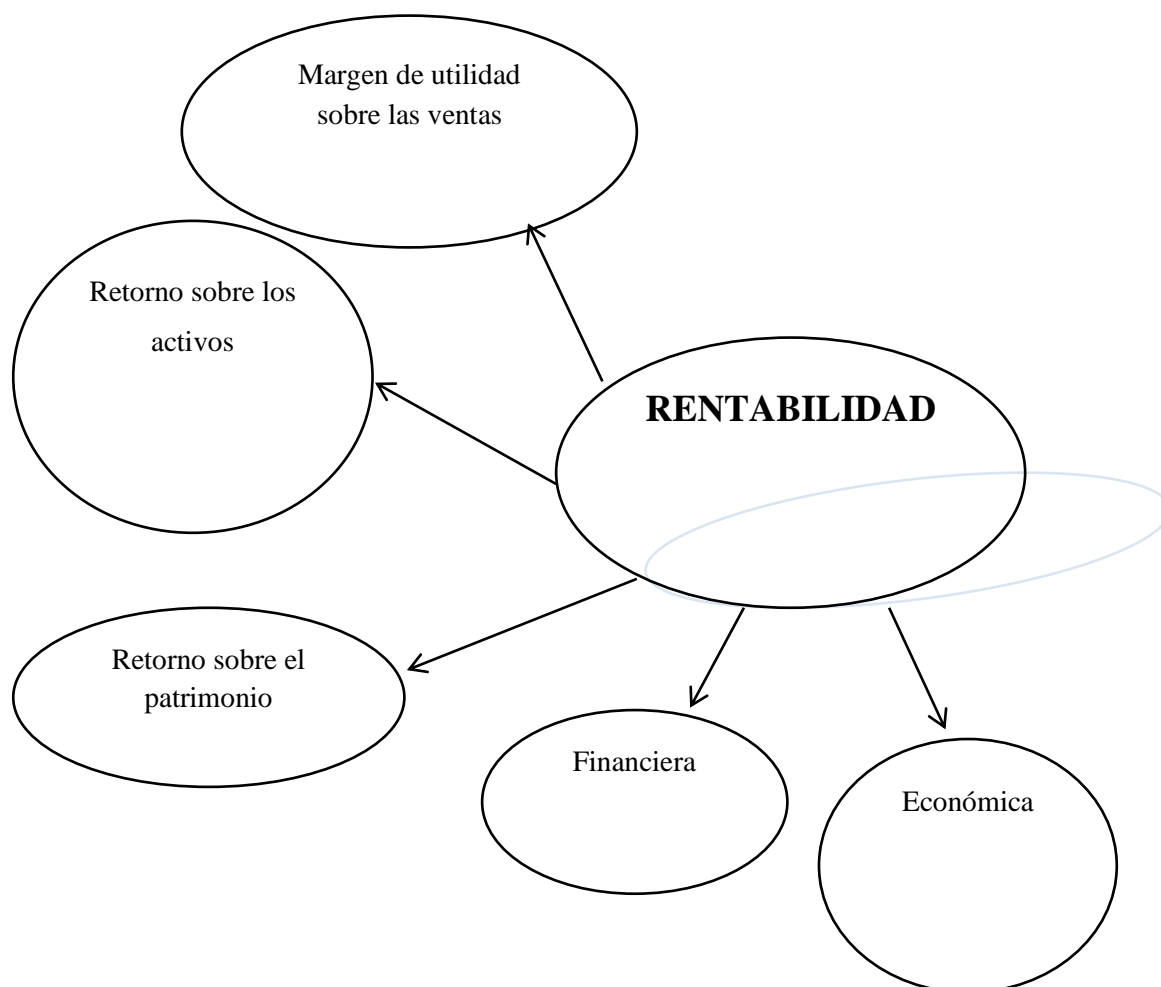


Fuente: Análisis de la investigación

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Gráfico N° 04 Subordinación conceptual

VARIABLE DEPENDINTE



Fuente: Análisis de la investigación

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

2.4.2. Marco conceptual variable independiente

2.4.2.1. Planeación Financiera

Según **DOUGLAS R., JHON D. JHON S. (2004:235)**, la planeación financiera proceso de evaluación del impacto de decisiones de inversión y financiamiento alternativas, crea un croquis para el futuro de la compañía y es necesaria para:

- 1.- Establecer las metas de la compañía
- 2.- Escoger estrategias operativas y financieras
- 3.- Pronosticar los resultados operativos y usar estos pronósticos para monitorear y evaluar el desempeño
- 4.- Crear planes de contingencia para enfrentar circunstancias imprevistas

La planeación financiera nos ayuda a visualizar las metas, estrategias de una institución para poder establecer decisiones.

2.4.2.2. Gestión de cobranzas

Para **Brook, Adams (2003)**, los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza. Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el usuario pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación. En materia de política crediticia se pueden distinguir tres tipos de políticas, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales

Las políticas son:

1. Políticas restrictivas.- Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva.

Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por

cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las inversiones y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

2. Políticas Liberales.- tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las inversiones.

3. Políticas racionales.- Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa.

Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los usuarios y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

Según **Villacís, Juan (1994:69)**, cuando un socio se acerque a solicitar un crédito, ante todo piense, que lo va a buscar porque necesita de su asesoramiento y ayuda, por lo que debe considerar los siguientes aspectos:

- Sea cortés y asesórole sobre las diferentes alternativas de crédito que ofrece la institución a corto, mediano y largo plazo.
- Indague sobre el destino del crédito, para ofrecerle la mejor alternativa.
- Si ya es un socio de la institución, verifique las cuentas que mantiene con la institución para analizar la reciprocidad y los saldos promedios.

- Si es primera vez que está solicitando un crédito y no es su socio, infórmele de los requisitos mínimos que debe cumplir para acceder a una línea de crédito.
- Es recomendable observar las condiciones mínimas básicas que debe poner atención, previo a la concesión de un crédito.

2.4.2.3. Cartera vencida

Según **Chiriboga, Alberto (2001:67)**, “la cartera vencida es el monto que representan los efectos comerciales, cuando han superado el plazo concedido para su cancelación o abono, es decir, se han retrasado con su cancelación”.

Ettinger, Richard (2003:78). “La cartera vencida es el riesgo que existe en la pérdida potencial de las operaciones activas, pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipos de cambio, índices de precios, capital.”

Greco, (2000:126); Se denomina cartera vencida a la nómina total de clientes que registran un alto porcentaje de morosidad, entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Los datos indican que el 6% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas.

Para **Amez, Martín (2002:107)** menciona que es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, dicho de otra manera son las operaciones de crédito, directas o contingentes, que al momento del vencimiento el cliente no las ha cancelado o renovado.

La cartera vencida no es más que es crédito que se ha otorgado y no ha sido cancelado antes de la fecha de vencimiento provocando así pérdidas potenciales para las empresas.

- **Crédito**

Según Seder Jhon (2002:238), crédito es un medio de intercambio, lo cual quiere decir que es algo que se usa para facilitar el comercio o la entrega de bienes y servicios de una persona a otra. Dicho en otras palabras, el dinero (distinto al oro) tiene muy poco o ningún valor neto. Billeto de una unidad monetaria no vale intrínsecamente lo del papel en que está impreso, excepto que la gente lo acepte. Lo aceptara porque sabe, o cree, que otros se lo aceptarían a su vez.

Para Golieb, (2001:76) el crédito es la confianza dada o recibida a cambio de un valor. El crédito coloca una obligación a pagar por el comprador y da el derecho de pago al vendedor. La palabra “crédito” significa una transacción a crédito, crédito establecido o un instrumento de crédito. El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción.

Da flexibilidad a la oferta y la demanda, hace más productivo al capital, acelera la producción y la distribución, aumenta el volumen de los negocios, facilita la transferencia de dinero y sirve para elevar el nivel de manejo de los negocios.

Los créditos son prestaciones de dinero a corto o largo plazo que se puede hacer entre personas naturales o jurídicas el cual facilita realizar alguna actividad de comercio lo que conlleva a ser una obligación de pago al deudor el mismo que pagar un interés dando una utilidad o beneficio al ente prestador del dinero.

- **Las bases del crédito**

Según **Mondello Candace (1999:127)**, existen tres factores que determinan la aceptación de crédito de un socio, estos son:

- 1.- Personalidad
- 2.- Capacidad
- 3.- Capital

- 1.- Personalidad**

La personalidad constituye la principal consideración para determinar los riesgos del crédito, para nosotros significa responsabilidad moral, absoluta honradez e integridad.

La responsabilidad moral de un socio es mucho más importante que cualquier otra garantía, el hecho de que un socio sea honesto y responsable con sus obligaciones, le obliga a sí mismo a buscar cualquier alternativa de pago, con el fin de no dañar su imagen.

En conclusión, determinar la personalidad es una difícil tarea. Debe evaluarse al personal de candidatos y particularmente la reputación comercial con respecto a la veracidad y realización de las responsabilidades comerciales; deben examinarse su vida y gastos acostumbrados, sus relaciones e intereses foráneos como guía para determinar la presencia o ausencia de personalidad.

2.- Capacidad

Un deudor debe tener capacidad para cumplir sus obligaciones, caso contrario no lo podrá hacer. Las normas importantes para medir la capacidad individual para pagar son: la educación, entrenamiento, experiencia y la habilidad para aplicarlas a su máximo rendimiento para ganar la subsistencia.

La hoja de servicios del empleo de un individuo revelará al Jefe de Crédito el sueldo que percibe aquel. Si un individuo ha subido constantemente en una compañía o si ha ido de buenos a mejores trabajos, consecuentemente, tiene excelente capacidad, si mantiene un trabajo al mismo nivel durante un largo período de tiempo, su capacidad es buena, pero nada más. Si cambia de un trabajo a otro a igual o menor nivel, demuestra una deficiente capacidad

Un individuo en un campo ilimitado tiene más capacidad que uno en un campo reducido. Un individuo experimentado en dos o más oficios tiene mayor capacidad que uno experimentado en uno solo.

Este factor constituye una gran ayuda para la toma de decisiones al momento de otorgar un crédito, para medir la capacidad de pago de un socio, de modo que existirá un menor riesgo crediticio.

3.- Capital

El capital es importante cuando se requieren préstamos relativamente grandes; en la mayoría de esos casos debe ofrecerse alguna garantía como una condición de crédito. El término medio de

los que solicitan créditos personales, tienen un pequeño capital que va más allá de sus posesiones personales y de su familia.

El capital, como elemento que determina los riesgos de crédito, constituye la condición financiera del solicitante, no precisamente el capital de un Balance General. Las condiciones del activo, así como su inversión, son importantes, si el capital está distribuido en inversiones o en cuentas por cobrar, la aprobación del primero o el cobro de las últimas, es de gran interés para el jefe de Crédito.

Análisis de crédito

Según **Horne, & Wachowicz, (2003:265)** Después de recopilar la información de crédito, la empresa debe realizar un análisis de crédito de los solicitantes. En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionados. Si, con base en la información inicial de crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el analista de crédito tendrá que obtener más datos. Es probable que el valor esperado de la información complementaria exceda el costo de adquirirla. Con base en los estados financieros de un solicitante de crédito, el analista de crédito debe estudiar las razones. Tendrá particular interés en la liquidez del solicitante y en su capacidad de pagar las deudas a tiempo. Son especialmente relevantes razones como la prueba de ácido, rotación de las cuentas por cobrar, el periodo promedio de pago y la razón entre deuda y capital contable.

Política de crédito

Según **Sanchez, I (2006:56)** “Se puede definir a la política como cualquier regla que regula, guía o limita las acciones de una entidad. La política es la línea de conducta predeterminada, que se aplica en la entidad para llevar a cabo todas sus actividades incluyendo aquellas no previstas. (En contraste, los procedimientos son los métodos o medios utilizados para efectuar las actividades de conformidad con las políticas). Son criterios generales que sirven para orientar la acción, al mismo tiempo que se fijan límites y enfoques bajo los cuales aquella habrán de realizarse.”

Bamber (2003:79) Menciona que “las políticas de crédito administran el manejo y control de créditos y operaciones contingentes de acuerdo con

las políticas existentes, asegurando los niveles de recuperación, basados en la aplicación de políticas sanas y procurando niveles óptimos de seguridad y rendimiento”.

Las políticas de crédito no son más que reglas que se de aplicar al momento de otorgar un crédito las mismas que deben estar en conocimiento por todo el personal que labora en la institución para obtener un buen rendimiento en la recuperación de la cartera.

Tasa de interés

Tasa de interés activa

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999: 664)**, “Tasa de interés cobrada por los que intermedian entre la oferta y demanda de dinero a los tomadores de fondos.”

Según **Mendiluce. Fernando Martino (2001: 261)**, “Es aquella que cobra una entidad financiera por los créditos que otorga a sus clientes”

La tasa de interés activa es la tasa que cobran las cooperativas de ahorro y crédito por los créditos otorgados a sus clientes durante el tiempo establecido para la cancelación de su obligación.

Tasa de interés pasiva

Según **Mendiluce; Fernando Martino (2001: 261)** “Es aquella tasa que una institución financiera paga por la captación de recursos financieros.”

Según **O. Greco y A. Godoy. (1999: 667)**, “Tasa de interés abonada por los intermediarios financieros a los colocadores de fondos o inversiones”

La tasa de interés pasiva es la tasa que pagan las cooperativas de ahorro y crédito por los depósitos e inversiones realizadas por mantener sus ahorros.

2.4.3. Marco conceptual variable dependiente

2.4.3.1. Estados Financieros

Según pedro **Zapata, Pedro (2002: 56,57)** los estados financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable con el objeto de proporcionar información sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad.

Los principales Estados Financieros por analizar suelen ser los siguientes:

- ✓ Balance General.
- ✓ Estado de pérdidas y ganancias.

Balance General

“Es un informe contable que presenta de manera ordenada y sistemática las cuentas del Activo, Pasivo, y Patrimonio y determinar la posición financiera de la empresa en un momento dado”.

Estado de pérdidas y ganancias

El estado de Pérdidas y Ganancias o también llamado estado de resultados nos muestran los efectos de las operaciones de una empresa y su resultado final ya sea de ganancia o de pérdida. Muestra también un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la entidad durante un periodo determinado. El estado de resultados es dinámico, ya que expresa en forma acumulativa las cifras de ingreso, costos y gastos resultantes en un período.

2.4.3.2. Análisis financiero

El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y perdición de eventos futuros y que, en consecuencia se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos. Por lo tanto, el primer paso en un proceso de esta naturaleza es definir los objetivos para poder formular, a continuación los interrogantes y criterios que van a ser satisfechos con los resultados del análisis a través de diversas técnicas

Las herramientas del análisis financiero pueden circunscribirse a las siguientes:

- a) análisis comparativo
- b) análisis de tendencias
- c) estados financieros proporcionales
- d) indicadores financieros
- e) análisis especializados, entre los cuales sobresalen el estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujos de efectivo Según **Hernández, Luis (2005:78)**

2.4.3.3. Rentabilidad

Según **Zamora Torres América Ivonne (2010: 7)** la rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados.

Las utilidades reinvertidas adecuadamente significan expansión en capacidad instalada, actualización de la tecnología existente, nuevos

esfuerzos en la búsqueda de mercados, o una mezcla de todos estos puntos.

Según **Ortega Castro, Alfonso L. (2008:65)** La rentabilidad es la capacidad que posee un negocio para generar utilidades, lo cual se refleja en los rendimientos alcanzados. Con el estudio de la rentabilidad se mide sobre todo la eficiencia de los directores y administradores de la empresa, ya que en ellos descansa la dirección del negocio. Su análisis proporciona la siguiente información.

- ✓ Capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.
- ✓ Si las utilidades obtenidas son adecuadas para el capital de negocio.
- ✓ Si los resultados obtenidos por ventas son convenientes.
- ✓ Los rendimientos correspondientes a los recursos dispuestos, ya sean propios o ajenos.

La rentabilidad no es más que la utilidad que se obtiene al prestar un servicio o realizar una inversión, en toda empresa la rentabilidad es muy importante ya que podemos determinar si esta esta marchado de la mejor manera.

Para **Fernández Guadaño, Josefina (2010:90)** la rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

RENTABILIDAD ECONÓMICA

La Rentabilidad Económica es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir

como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada dólar invertido en la empresa.

RENTABILIDAD FINANCIERA

La Rentabilidad Financiera o rentabilidad del capital propio, es el beneficio neto obtenido por los propietarios por cada unidad monetaria de capital invertida en la empresa. Es la rentabilidad de los socios o propietarios de la empresa.

Podemos determinar que la rentabilidad económica es la que se obtiene de las inversiones que realiza la empresa mientras que la rentabilidad financiera se obtiene de la participación de los socios.

2.4.3.4. Indicadores financieros

Según **Salinas, (2013:103)** los indicadores financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de la empresa en un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado; desde otro punto de vista los preceptos de este Código regulan las relaciones jurídicas provenientes de los tributos, entre los sujetos activos y contribuyentes o responsabilidades de aquellos.

Un indicador financiero es la relación que existe entre dos cantidades tomadas de los estados financieros.

Índice de liquidez

Basándose en los estudios de **Ortiz Héctor (2006:78)** son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una empresa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas. A continuación enunciamos los más importantes:

A. RELACIÓN CORRIENTE O DE LIQUIDEZ: Es el resultado de dividir los activos corrientes sobre los pasivos corrientes.

$$\text{Relación corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Al dividir el activo corriente entre el pasivo corriente, sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos exigibles a corto plazo.

B. CAPITAL DE TRABAJO: Se obtiene de restar de los activos corrientes, los pasivos corrientes.

$$\text{Capital de trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

El capital de trabajo es el excedente de los activos corrientes, (una vez cancelados los pasivos corrientes) que le quedan a la empresa en calidad de fondos permanentes, para atender las necesidades de la operación normal de la empresa en marcha.

Indicadores de la rentabilidad

Para Dumrau Guillermo I (2003:98,99) los índices de rentabilidad son

- **EL MARGEN DE UTILIDAD SOBRE LAS VENTAS**

El margen de utilidad sobre las ventas nos indica que porcentaje representa la utilidad neta sobre las ventas que se realizaron

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

El resultado de esta razón indica cuánto queda de cada dólar vendido, para cubrir los impuestos y generar utilidades para los socios.

- **EL RETORNO SOBRE LOS ACTIVOS ROA**

Mide el porcentaje de rentabilidad que representa la utilidad neta sobre el activo total, si bien el roa es un índice utilizado con

frecuencia, lo extraño es que relaciona el resultado de los accionistas con el capital total de la firma (accionistas y deuda) cuando sería más apropiado relacionar el resultado de los accionistas con el patrimonio neto que es el capital invertido por estos

$$\text{Roa} = \frac{\text{utilidad neta}}{\text{Activo total}}$$

Indica cuánto genera en utilidades para los socios por cada dólar invertido en la empresa.

- **EL RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO NETO ROE**

El retorno sobre el patrimonio neto una de las medidas de rentabilidad favoritas y ampliamente extendida entre analistas y directivos es el roe rendimiento sobre el patrimonio neto el roe nos dice el porcentaje de rendimiento que representa la utilidad neta o final después de los impuestos sobre el patrimonio neto

$$\text{Roe} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Nos indica la tasa de rendimiento que obtienen los propietarios de la empresa, respecto de su inversión representada en el patrimonio.

2.5. Hipótesis

La cartera vencida incide en la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato en el año 2013.

2.6. Señalamiento Variables de la Hipótesis

- **Variable independiente:** cartera vencida
- **Variable dependiente:** rentabilidad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

Debido a la razón del problema y de las variables planteadas, la investigación de las relaciones entre la cartera vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País serán observadas mayoritariamente desde un enfoque cuantitativo debido a que:

- ✓ Los objetivos y el proceso de investigación solo es conocido por los técnicos y los investigadores
- ✓ Las decisiones para actuar son tomadas solo por los técnicos
- ✓ La población es pasiva y es considerada únicamente como un depósito de información; y
- ✓ Los resultados del estudio son destinados exclusivamente a los investigadores y al organismo o centro de investigación.

Según **Hernández, Luis (2003:97)**, menciona que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población.

Por medio de la investigación cuantitativa se podrá realizar la verificación y comprobación de hipótesis motivo por el cual se realiza al personal administrativo y operativo de la institución financiera. El cual permitirá su buen funcionamiento, dando como resultado un alto índice de rentabilidad y estabilidad en el medio económico.

3.2. Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1. Investigación de campo

Según **Barker, Joel (1998:87)** La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos. En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto.

Se utilizó para convivir con la situación totalmente real en la que se va a desarrollar la investigación, por lo que constituye un estudio sistemático de hechos (conocimientos acerca del manejo de cartera y la rentabilidad) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato, lo cual nos permite identificar el problema que se origina dentro de la institución financiera.

3.2.2. Investigación bibliográfica-documental

Según **Herrera Luis E. y otros, (2004:76)** la investigación bibliográfica documental “tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias)”

Es bibliográfica ya que en el desarrollo de la presente investigación se utilizará como material de soporte los libros. Este tipo de investigación permitirá conseguir la base científica necesaria para poder establecer una posible solución a la problemática ya indicada, razón por la cual se convierte en parte esencial para el desarrollo del trabajo.

Porque la investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica.

3.3. Nivel o Tipo de Investigación

3.3.1. Investigación exploratoria

Según **(Pulido & Ballén, 2007)**, Los estudios exploratorios permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular, con el propósito de que estos estudios no se constituyan en pérdida de tiempo y recursos.

Este tipo de investigación es de gran utilidad si se trata de implementar nuevos procedimientos en las diferentes áreas de crédito de la institución financiera ya que permite profundizar los conocimientos de la realidad, porque explica la razón y el porqué de las cosas, por lo tanto es el más complejo y delicado pues el riesgo de cometer errores aumenta considerablemente.

3.3.2. Investigación descriptiva

Según, **Lerma, Héctor Daniel (2004:127)**, “la investigación descriptiva tiene como objetivo describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hecho que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen”.

En la presente investigación nos ayudara a describir el contexto en el cual se presenta el problema a investigar y los factores que incurren, de esta manera se obtendrá detalladamente la situación actual del problema.

3.3.3. Investigación asociación de variables (Correlacional)

Según **Hernández Sampieri Roberto y otros (2007: 137)** este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables” Esta tipo de investigación tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra. Es decir, la investigación correlacionar examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en una variable influye directamente en un cambio de otra.

Este Tipo de investigación es útil para:

- La investigación Oriente a medir el efecto de las políticas de una empresa.
- A verificar la relación entre el estado motivacional y el nivel de productividad.

La presente investigación me permitió realizar la interrelación tanto de la variable independiente como de la variable dependiente con la finalidad de hacer un planteamiento de políticas y procedimientos de crédito que permita el incremento de la rentabilidad y la recuperación de la cartera.

3.3.4. Investigación explicativa

Este tipo de investigación, según **(Tamayo y Tamayo, 2010)**. Se caracteriza por buscar una explicación del porqué de los hechos mediante el establecimiento de la relación causa-efecto. Sus resultados y conclusiones se refieren al nivel de profundidad del conocimiento. Este tipo de investigación centra su atención únicamente en la comprobación de las hipótesis causales, por ello busca describir las causas que originan el problema o comportamiento, apoyándose en leyes y teorías para tratar de comprender la realidad o el porqué de los hechos.

Se exploró las condiciones necesarias y suficientes por la cual se realiza la investigación con las diferentes unidades de observación, permitió desarrollar nuevos métodos, sondear un problema poco investigado en un contexto particular.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según **Ciro Martínez Bencardino (1987:124)**. La población es un conjunto de unidades o elementos que presentan una característica común; también se le considera como un conjunto de medidas. Si la característica observada ha sido medida, recibe el nombre de variable continua; si por el contrario, tan solo se hace el recuento se la denomina atributo o puede ser una variable discreta.

TABLA N° 01. Nómina oficial de los servidores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato

CANTIDAD	CARGO
6	Asesor de créditos y cobranzas
1	Jefa de Cajas
1	Jefa de Inversiones
2	Oficial de cumplimiento
1	Contadora
6	Promotor – Ventas
1	Secretaria de Créditos
2	Operador de sistemas contables
1	Jefa de Dpto de Créditos
4	Cajera
1	Secretaria presidente de vigilancia
1	Auxiliar Contable
2	Fiscalizador
1	Secretaria de Gerencia
2	Jefe de Cobranzas
1	Tesorería
33	TOTAL

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País
Elaborador por: Gabriela Bayas

3.3.2. Muestra

Según **Ramírez Jorge, (2008: 5)**, el muestreo es una herramienta de la investigación científica. Su función básica es determinar que parte de una realidad en estudio (población o universo) debe examinarse con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población. El error que se comete debido a que se obtienen conclusiones sobre cierta realidad a partir de la observación de sólo una parte de ella, se denomina error de muestreo. Obtener una muestra adecuada significa lograr una versión simplificada de la población, que reproduzca de algún modo sus rasgos básicos.

Para la presente investigación se justifica del cálculo de la muestra debido a que en la institución financiera existe una población pequeña.

3.5. Operacionalización de las Variables

Operacionalización

Metodológicamente para **Achig. L. (2001:173)**, La Operacionalización de una variable es un proceso por medio del cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano concreto transformando la variable a categorías, las categorías a indicadores, los indicadores a ítem para facilitar la recolección de información por medio de un proceso de deducciones lógicas.

En la presente investigación se utilizará la operacionalización de las variables para obtener información más detallada de la variable de estudio y sus aspectos o características más importantes, de tal manera que obtengamos información observable y medible que nos permita analizar los resultados con mayor efectividad, mediante la operacionalización de las variables se detallan y explican las conceptualizaciones tanto de la variable dependiente como de la independiente, adicionalmente a esto se detallan las categorías que son los procesos o actividades que se van a realizar.

3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Metodológicamente para (Luis Herrera E. y otros (2002: 2002: 174-178), “la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información”.

3.6.1. Plan para la recolección de información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, de acuerdo con el enfoque escogido, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los sujetos personas u objetos que van a ser investigados.**- La presente investigación será realizada al gerente general para medir las políticas de crédito.
- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.**- Se utilizara encuestas ya que es información distinta la que nos proveerá los empleados de la institución financiera.

Según, **Naresh K. Malhotra (1998:165)**, las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado. Además el mencionado autor, dice que el método de encuesta incluye un cuestionario estructurado que se da a los encuestados y que está diseñado para obtener información específica.

Esta fuente permitirá, a través de una serie de preguntas obtener información de manera sistemática a inquietudes planteadas sobre conocimiento, manejo y otros aspectos importantes relacionados con la empresa.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.-** La presente investigación se realizara mediante la elaboración de un cuestionario.
- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).-** Quienes aportan con el desarrollo de la presente investigación, son: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País y los colaboradores de la misma.
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.-** A continuación se detalla cómo se realizaran los procedimientos para la recolección de información

TABLA 4. Procedimiento de recolección de información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTO
Encuesta	El método de investigación a ser utilizado es el deductivo.
	El lugar donde se aplicará el instrumento de recolección de información es en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Parroquia la Matriz , en la calle Av: 12 de Noviembre
	La aplicación del instrumento de recolección de información se realizara la segunda semana del mes de Agosto del 2013.

Fuente: Investigación de campo
Elaborador por: Gabriela Bayas (2013)

Según **Gómez López Roberto (2004:8)**, “se trata de un procedimiento que consiste en desarrollar una teoría empezando por formular sus puntos de partida o hipótesis básicas y deduciendo luego sus consecuencias con la ayuda de las subyacentes teorías formales”.

3.7. Procesamiento y análisis

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.** Ejemplo de tabla a ser utilizada para la cuantificación de los resultados obtenidos con los instrumentos de recolección de información primaria (de campo).

TABLA 5. Cuantificación de resultados

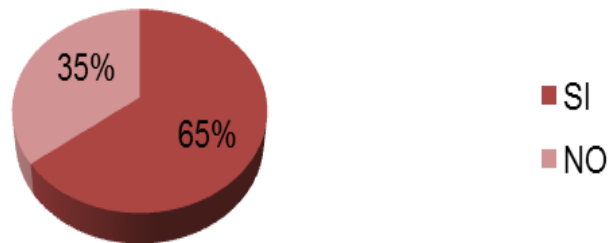
PREGUNTAS	X	Y	Z	TOTALES
1				
2				
N				

Fuente: Investigación de campo, entrevistas

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle

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

Gráfico N° 05 Representación gráfica.



Fuente: Investigación de campo, encuestas

Elaborador por: Gabriela Bayas

3.7.2. 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 en el desarrollo de la investigación es chi cuadrado
- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.** Las conclusiones y recomendaciones se las plantear una vez analizada la información recolectada, además que se la hará observando que sea la mejor para la institución. Es importante establecer las conclusiones enfocadas en dar soluciones al problema que posee la institución.

TABLA 6. Relación de objetivos específicos, conclusiones y recomendaciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
Evaluar el cumplimiento de los procesos de crédito a través de estrategias de control que permitan identificar el nivel de riesgo existente.		
Determinar el comportamiento de la cartera vencida para medir la variación de la rentabilidad.		
Proponer un manual de políticas y procedimientos de crédito para una adecuada recuperación de la cartera.		

Fuente: Investigación de campo

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis e Interpretación de Resultados

De las encuestas realizadas y tabuladas al gerente y el personal que trabaja en la cooperativa de ahorro y crédito nuevo país de la ciudad de Ambato los resultados obtenidos se clasifican para ser interpretados y analizados en gráficos estadísticos.

Tal como se planteó en la metodología de trabajo, los datos obtenidos de la investigación de campo se resumen a continuación con varias aclaraciones que merecen una mayor atención para el futuro análisis e interpretación de los mismos, para todo el análisis posterior se debe aclarar que el número de encuestas analizadas corresponde a treinta y tres personas.

El análisis expresado en este estudio sólo considera el total de respuestas con sus diferentes indicadores señalados en porcentajes, para mayor visibilidad y manejo de la información.

ENCUESTA

Pregunta 1. ¿Considera usted necesario la aplicación de políticas y procedimientos de control crediticio que permita mejorar la recuperación de cartera de vencida en una institución financiera?

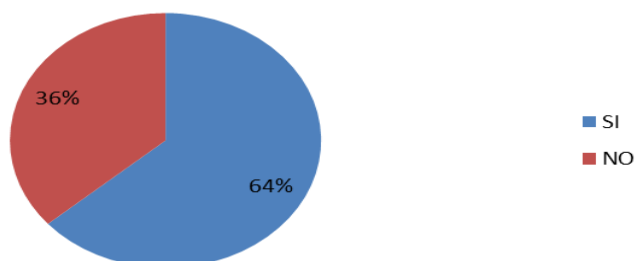
TABLA N°7 Aplicación de políticas y procedimientos

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	21	64%
NO	12	36%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 06 Aplicación de políticas y procedimientos



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 64% afirman que si es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos de control que permita mejorar la recuperación de cartera vencida en una institución financiera, sin embargo el 36% concluye que no es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos de control crediticio.

Interpretación: Se puede determinar que no existe una correcta aplicación de políticas y procedimientos de control crediticio, y por ende no permite mejorar la recuperación de cartera de vencida en una institución financiera.

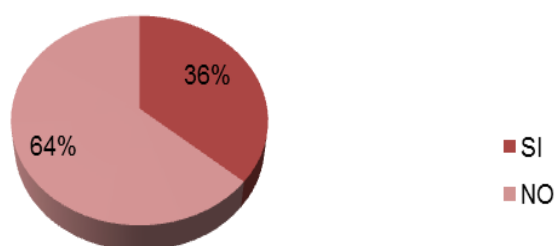
Pregunta 2. ¿Conoce cuáles son las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito?

TABLA N°8 Políticas de crédito

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	12	36%
NO	21	64%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 07 Políticas de crédito



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 64% afirman que los clientes si conocen las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito, sin embargo el 34% concluye que no conocen las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito.

Interpretación: Se puede determinar que los empleados no conocen las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito, y por ende genera un grado de desconocimiento en los clientes.

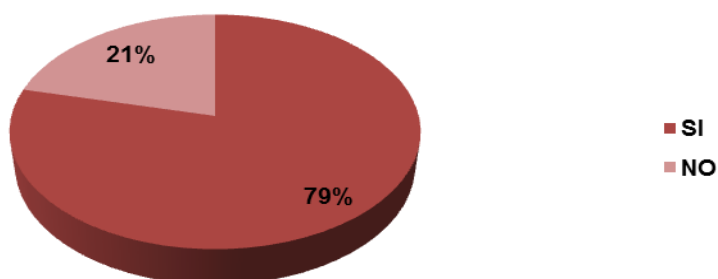
Pregunta 3. ¿Considera usted necesario la reestructuración de las políticas existentes en la institución?

TABLA N° 9 Reestructuración de las políticas

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	26	79%
NO	7	21%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 08 Reestructuración de las políticas



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 79% afirman que si es necesaria la reestructuración de las políticas existentes en la institución, sin embargo el 21% concluye que no necesaria la reestructuración de las políticas existentes en la institución.

Interpretación: Se puede determinar que no existe una reestructuración de las políticas existentes en la institución., por lo que las políticas de la institución están desactualizadas y obsoletas.

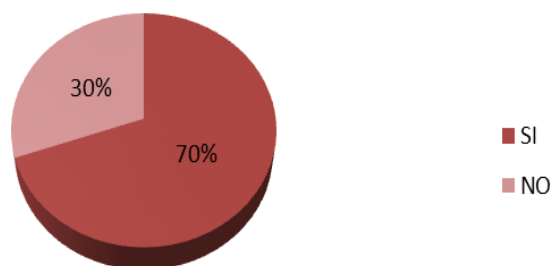
Pregunta 4. ¿Cree usted necesario la aplicación de estrategias y procedimientos de seguimiento y control para que garantice la disminución de la cartera sobre los créditos otorgados?

TABLA N° 10 Seguimiento y control

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	23	70%
NO	10	30%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 09 Seguimiento y control



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 70% afirman que si es necesaria la aplicación de estrategias y procedimientos de seguimiento y control para que garantice la disminución de la cartera sobre los créditos otorgados, sin embargo el 30% concluye que no necesaria la aplicación de estrategias y procedimientos.

Interpretación: Se puede determinar que es necesaria la aplicación de políticas y procedimientos de seguimiento y control, por lo tanto se garantizara la recuperación de la cartera sobre los créditos otorgados.

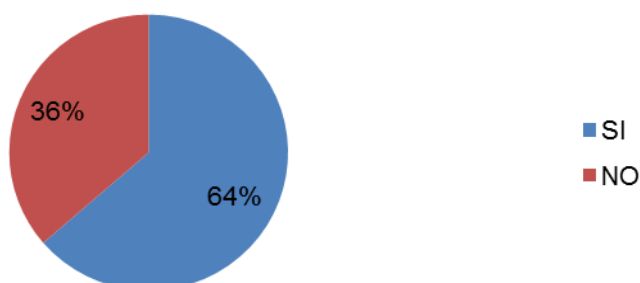
Pregunta 5. Cree usted que en el año 2013 la cartera vencida se ha incrementado por falta de un seguimiento y control en la recuperación de la cartera vencida?

TABLA N° 11 Cartera vencida

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	21	64%
NO	12	36%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 10 Cartera vencida



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 64% afirman que en el año 2013 la cartera vencida se ha incrementado por falta de un seguimiento y control en la recuperación de la cartera vencida, sin embargo el 36% concluye que el año 2013 la cartera vencida no se ha incrementado por falta de un seguimiento y control en la recuperación de la cartera vencida.

Interpretación: Se puede determinar que en el año 2013 la cartera vencida se ha incrementado, por falta de un seguimiento y control en la recuperación de la cartera vencida.

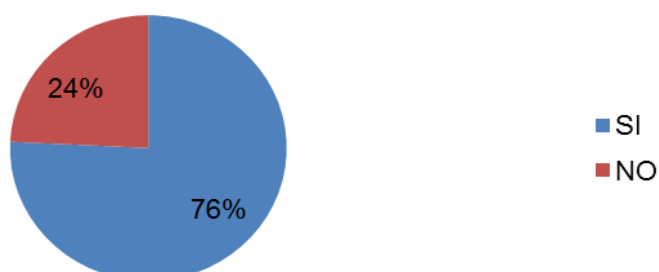
Pregunta 6. ¿La disminución de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito es ocasionada por la falta de estrategias de control de cobranza?

TABLA N° 12 Disminución de la rentabilidad

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	25	76%
NO	8	24%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 11 Disminución de la rentabilidad



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 76% afirman que la disminución de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito es ocasionada por la falta de estrategias de control de cobranza, sin embargo el 24% concluye que la disminución de la rentabilidad cooperativa de ahorro y crédito no es ocasionada por la falta de estrategias de control de cobranza.

Interpretación: Se puede determinar que la disminución de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito es ocasionada por la falta de estrategias de control de cobranza,, por ende es necesario establecer estrategias de control de cobranza.

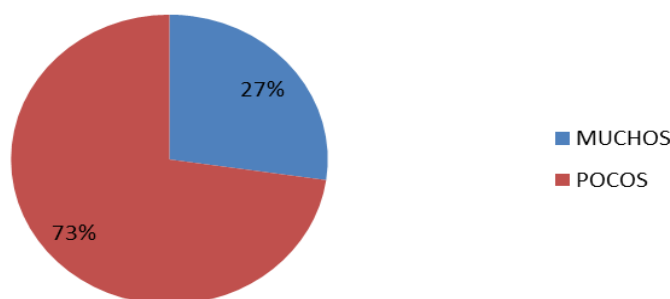
Pregunta 7. ¿Cree usted que los requisitos que solicita la cooperativa de ahorro y crédito para otorgar un crédito garanticen el cobro del dinero?

TABLA N° 13 Requisitos

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
MUCHOS	9	27%
POCOS	24	73%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 12 Requisitos



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 27% afirman que los requisitos que solicita la cooperativa de ahorro y crédito para otorgar un crédito garanticen el cobro del dinero son muchos, sin embargo el 73% concluye que los requisitos que solicita la cooperativa de ahorro y crédito para otorgar un crédito garanticen el cobro del dinero son pocos.

Interpretación: Se puede determinar que los requisitos que solicita la cooperativa de ahorro y crédito para otorgar un crédito no garantizan el cobro del dinero, por ende la cooperativa está obteniendo una amplia cartera vencida.

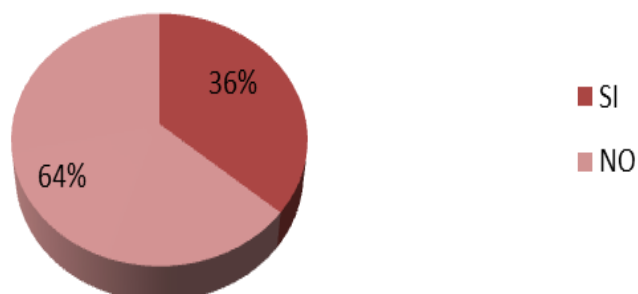
Pregunta 8. ¿La cooperativa de ahorro y crédito mide su capacidad de cobro a través de indicadores de actividad y de rentabilidad?

TABLA N° 14 Capacidad de cobro

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	12	36%
NO	21	64%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 13 Capacidad de cobro



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 64% afirman que la cooperativa de ahorro y crédito no mide su capacidad de cobro a través de indicadores de actividad y de rentabilidad, sin embargo el 36% concluye que no mide la capacidad de pago mediante indicadores financieros.

Interpretación: Se puede determinar que la cooperativa no mide las capacidades de pago a través de indicadores de actividad y rentabilidad por lo que está conllevando a que su rentabilidad disminuya.

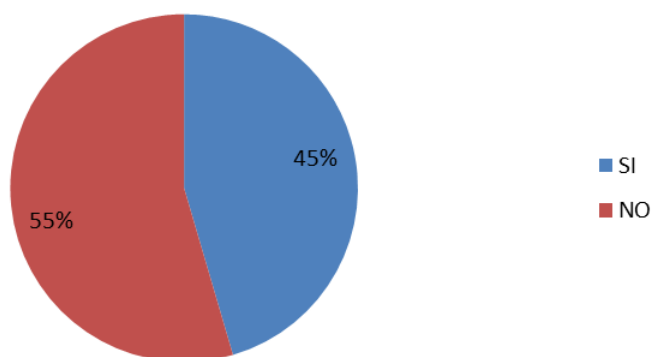
Pregunta 9. ¿Cree usted que existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

TABLA N° 15 Estricto cumplimiento

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	15	45%
NO	18	55%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 14 Estricto cumplimiento



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 55% afirman que no existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente, sin embargo el 45% concluye que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente.

Interpretación: Se puede determinar que no existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente, ya que existe una inconformidad por parte de varios empleados al momento de designar tareas planificadas dentro de la cooperativa.

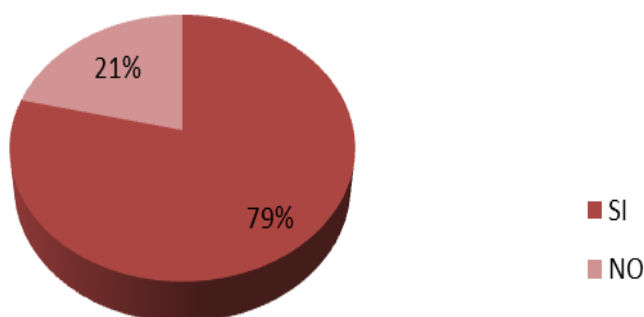
Pregunta 10. ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa de ahorro y crédito aumentará la rentabilidad de los productos y servicios que ofrece?

TABLA N° 16 Suficiente liquidez

ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
SI	26	79%
NO	7	21%
TOTAL	33	100%

Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico N° 15 Suficiente liquidez



Fuente: CACNP del cantón Ambato, encuesta
Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis: De los encuestados, el 79% afirman que al contar con suficiente liquidez la cooperativa aumentara de rentabilidad, mientras que un 21% considera que no aumentara la rentabilidad al contar con suficiente liquidez.

Interpretación: Se puede determinar que si la cooperativa cuenta con suficiente liquidez la rentabilidad aumentara para poder brindar sus productos y servicios de la mejor manera dando así una mejor satisfacción al cliente.

4.2. Verificación de la Hipótesis

4.2.1 Planteo de la hipótesis

Ho: la cartera vencida **NO** incide en la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato en el año 2013.

H1: la cartera vencida **SI** incide en la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato en el año 2013.

Variables de la Hipótesis

V.I.

Cartera Vencida

V.D.

Rentabilidad

4.2.2. Estimada Estadístico

De una muestra de empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo se extrajeron varias respuestas a las preguntas:

¿Cree usted necesario la aplicación de estrategias y procedimientos de seguimiento y control para que garantice la recuperación de la cartera sobre los créditos otorgados?

¿La cooperativa de ahorro y crédito mide su capacidad de cobro a través de indicadores de actividad y de rentabilidad?

Con el objeto de comprobar la hipótesis establecida en la presente investigación se utilizara la prueba estadística Chi - cuadrado que permite identificar el conjunto de las frecuencias observadas que se ajusta a un conjunto de frecuencias esperadas.

FÒRMULA:

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

En donde:

x^2 = chi cuadrado

\sum = Sumatoria

O = Frecuencia observada

E = Frecuencia esperada

4.3.3 Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación 0.05

Grados de libertad

Gl=(filas – 1) (columnas – 1)

Gl=(2-1)(2-1)

Gl=1

El valor de x al cuadrado con 1 grado de libertad y en nivel de significancia del 5% que es 3.84.

Se acepta la hipótesis nula (H_0) si el valor a calcularse de x al cuadrado es menor al valor x al cuadrado tabulado= 3.84, caso contrario se rechaza.

4.2.4 ANÁLISIS DE CHI CUADRADO

FRECUENCIAS ESPERADAS

TABLA N° 17 MATRIZ DE FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS, SEGÚN CRUCE DE PREGUNTAS

Alternativa	CATEGORIA		SUBTOTAL
	SI	NO	
CARTERA VENCIDA	10	13	23
RENTABILIDAD	2	8	10
SUBTOTAL	12	21	33

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Gabriela Bayas Gualle

4.2.5 FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS

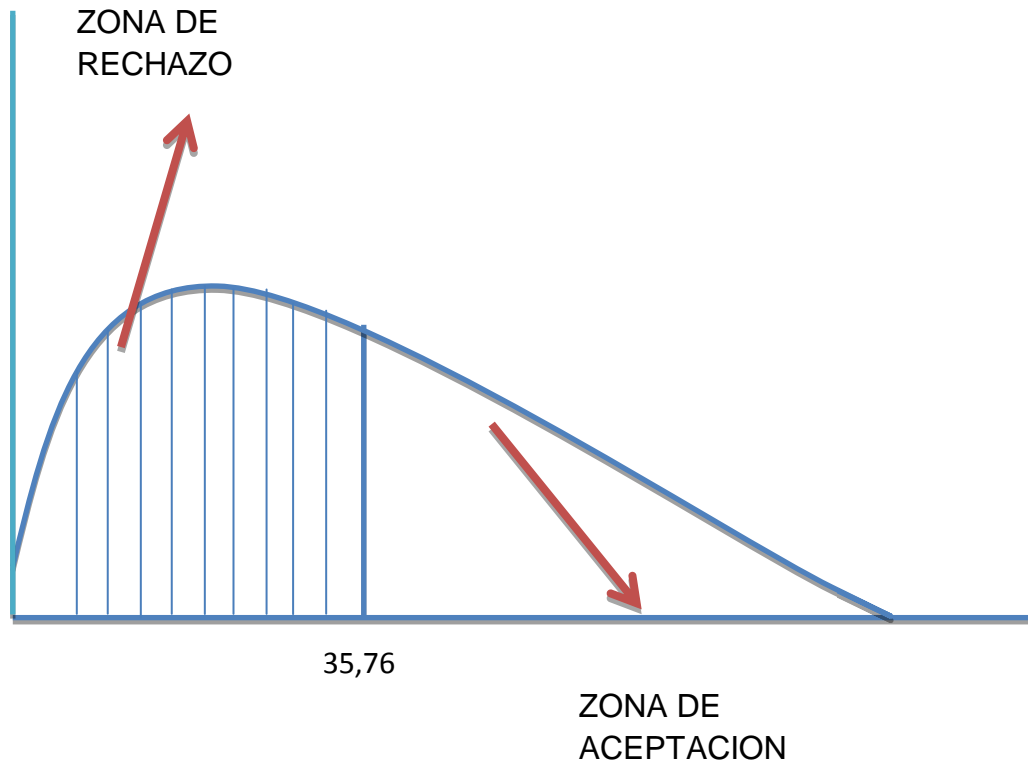
TABLA N° 18 CHI- CUADRADO

O	E	(O-E)	(O-E) ²	(O-E) ² /E
10	8.36	1.64	2.68	0.32
13	3.64	9.36	87.68	24.11
2	14.64	-12.64	159.68	10.91
8	6.36	1.64	2.68	0.42
			Σ	35.76

FUENTE: Encuestas

ELABORADO POR: Gabriela Bayas Gualle

GRÀFICO DE VERIFICACIÒN
GRÁFICO Nº 16 GRÀFICO DE VERIFICACIÒN



FUENTE: Encuesta
ELABORADO POR: Gabriela Bayas Gualle

Conclusión

El valor calculado es mayor que la tabla por lo tanto se acepta la hipótesis alterna que es “la cartera vencida **SI** incide en la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País de la ciudad de Ambato en el año 2013.”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País no cuenta con un seguimiento y control de los créditos otorgados a cada uno de los socios, por lo que la cartera vencida se ve relegada en la rentabilidad de la institución, provocando que la misma no cumpla con los estándares económicos establecidos y el adecuado uso de los recursos financieros.

Las estrategias de control de crédito en la cooperativa de Ahorro y crédito Nuevo País no son las indicadas para la recuperación de la cartera vencida por lo que incide principalmente en la rentabilidad de la institución y el nivel de riesgo existente en los procesos de la otorgación de créditos en los tres niveles como es de consumo, de vivienda y microcrédito no son recuperados en un 100%

La cooperativa de ahorro y crédito Nuevo País, cuenta con políticas y procedimientos de control de crédito, sin embargo las mismas no garantizan la recuperación de la cartera vencida motivo por la cual no existe el personal necesario para el área del seguimiento y control que sería necesario para el post crédito.

Los años 2011 y 2012 la cartera vencida se ha incrementado en gran magnitud motivo por el cual no mantienen estrategias de control que garanticen la disminución de la cartera vencida y por ende permita el incremento de su rentabilidad.

5.2. Recomendaciones

La cooperativa de Ahorro de Nuevo País debe implementar controles de la rotación de cartera de forma semestral previo el informe financiero del departamento de cobranzas con la finalidad de identificar el plazo de recuperación de cartera vencida, a través de índices de actividad.

Establecer estrategias de control que permita la recuperación de la cartera vencida a través de una adecuada segregación de funciones en cada área, en especial el área de cobranzas que permita un adecuado seguimiento y control de los créditos otorgados a cada uno de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Nuevo País.

La implementación y reestructuración de las estrategias y procedimientos de control crediticio permitirán a la institución identificar los procesos existentes en la institución con la finalidad de mejorar la rentabilidad y a través de estrategias recuperar la cartera vencida.

Capacitar a los empleados asignados en el área de créditos para el correcto manejo diario de la cartera vencida, para minimizar pérdidas.

CAPÍTULO VI PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

6.1.1 Tema

Manual de estrategias y procedimientos de crédito que garantice la recaudación de créditos otorgados.

6.1.2 Institución Ejecutora

“Cooperativa de ahorro y crédito Nuevo País”

6.1.3 Beneficiario

“Cooperativa de ahorro y crédito Nuevo País”

6.1.4 Ubicación

Se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón de Ambato, parroquia la matriz av.12 de noviembre intersección mera edificio hotel divino rey.

6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución

30 días después de la presentación de la propuesta

6.1.6 Equipo Técnico Responsable

Gabriela Bayas Gualle

6.1.7 Costo

El presente trabajo tendrá un costo de 1.730 dólares con 00/100 centavos.

TABLA N° 18. Materiales

	DETALLE	VALOR
	Fase I Determinar el diagnóstico de la empresa	250
	Fase II Evaluación Preliminar	350
	Fase III Estados financieros de Control	380
	Fase IV Estrategias y Procedimientos	450
	Fase V Informe Final	300
	TOTAL	1730

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

En recursos materiales se destinara un total de mil setecientos y tres dólares con cincuenta centavos.

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Luego de obtener la información necesaria y de haber señalado las técnicas de investigación utilizadas, como encuestas al personal involucrado con la cartera vencida y la rentabilidad , se ha determinado, que las políticas de control para el otorgamiento de créditos son inadecuadas podemos anotar que:

El proceso de créditos es inadecuado, porque no se deben descuidar ciertos parámetros como son una correcta planificación, tener una proyección anual de otorgamientos de créditos , y lo más importante la satisfacción del cliente, la misma que nos conduce a ampliar nuestro mercado consumidor y por ende mejorar la rentabilidad de la empresa.

Moscoso Sandy (2006:56), en su trabajo de investigación titulada “Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico de COORTEG”. Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Contabilidad y Auditoría. Propone diseñar y aplicar procedimientos de control para el otorgamiento de crédito y recuperación de cartera vencida a fin de brindar una herramienta que ayude a mejorar y optimizar los recursos financieros y administrativos de la institución. La propuesta permitirá mejorar los procesos que deben seguir los ejecutivos de crédito y cobranzas para realizar un seguimiento minucioso de la cartera vencida para su recuperación de tal forma que la empresa pueda tener liquidez y así incrementar el volumen de créditos a otorgarse lo que incrementara la rentabilidad de la empresa.

Según **Sonia Catalina Carvajal Vizuite (2005:76)**, en su tesis Manual de políticas y procedimientos para el departamento de crédito y cobranza de PRODELTA Cía. Ltda. Menciona que todo proceso de crédito y cobranza debe seguir una secuencia lógica de acuerdo a los lineamientos establecidos, asignar funciones específicas y determinar responsabilidades para asegurar el otorgamiento de créditos y la recuperación de los mismos, la liberalidad en la concesión de créditos, por falta de política y procedimiento definidos ha incrementado el riesgo de incobrabilidad a niveles críticos.

La aplicación de un manual de políticas y procedimientos sobre los créditos otorgados ayuda a mejorar la recuperación de la cartera vencida porque se puede llevar un lineamiento preciso sobre las políticas y procedimientos, al momento de prestar un crédito.

6.3. Justificación de la propuesta

La presente investigación es muy importante debido a que la aplicación de procesos, políticas y procedimientos son fundamentales para la empresa podemos difundir que con aplicación de estos, la rentabilidad de la misma y la liquidez mejorara en su totalidad llevando así a tener un gran prestigio y un buen futuro empresarial.

Es necesaria la implementación de nuevas políticas y procedimientos ya que existen procesos inadecuados que incurren en la desorganización, la insatisfacción de los clientes y la baja rentabilidad, orientando nuestra propuesta a mejorar el Sistema de Políticas de Crédito con el objeto de optimizar los procesos de cartera vencida.

La investigación es factible realizarla ya que contamos con la información y el tiempo necesario para la ejecución de la misma, cabe recalcar que el plan de políticas y procedimientos llevará a mejorar el seguimiento y control de los créditos que otorga la cooperativa para que la recuperación de la cartera sea muy tardía y por ende la rentabilidad aumente.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Realizar un Manual de estrategias y procedimientos de control que garantice la recaudación de créditos otorgados con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la institución.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar el FODA institucional con la finalidad de Identificar y analizar los riesgos relevantes que afecten la consecución de los objetivos.
- Definir las políticas y procedimientos de control en la otorgación de créditos de consumo, de vivienda y micro créditos con la finalidad de medir la eficiencia y eficacia en cada uno de las actividades designadas.

- Establecer flujogramas de procesos que permitan un adecuado seguimiento y control en los créditos otorgados y garantice el post crédito.

6.5 Análisis de factibilidad

6.5.1 Tecnológico

La cooperativa de ahorro y crédito cuenta con un sistema informático propio por lo cual podemos tener acceso directo a la evaluación de los procesos de créditos y cobranzas de créditos para la correcta toma de decisiones.

6.5.2. Económico

En el ámbito económico esta propuesta se basa en mejorar la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito para que no sufra ningún quebranto en el futuro.

6.5.3 Política

Es factible ya que está respaldada por leyes para la recuperación de cartera vencida, pues para la administración conocer sus procesos internos y la fomentación de los mismos ayudará a mantener y mejorar sus objetivos, de igual forma el de incrementar su nivel de crecimiento empresarial.

6.5.4. Socio -Cultural

Es importante en el ámbito social por que las empresas de este tipo deben tener planteadas políticas adecuadas que les permita desarrollar sus actividades de una manera oportuna, los mismos se verán reflejados

en el grado de satisfacción del cliente. La propuesta es factible porque la aplicación de un manual de políticas mejorará la rentabilidad de la empresa.

6.6 Fundamentación Teórica

El presente trabajo de investigación se basa en el paradigma Crítico Propositivo, sustentado en la ejecución de un plan de acción previo a la aplicación de un proceso de evaluación de los factores que forman la base del control interno y del análisis financiero de los índices de rentabilidad, para determinar no sólo en los beneficios que se pueden generar para la Institución, sino también en el bienestar laboral de los trabajadores involucrados en el proceso.

La investigación tiene como objeto primordial conocer el entorno mismo de la empresa con el propósito de establecer las falencias, errores y posibles fraudes y las potencialidades, beneficios y oportunidades, además de consolidar y fortalecer la institución financiera para establecer un índice mayor de rentabilidad que beneficien tanto al propietario, como a los trabajadores de la empresa y por ende al desarrollo económico del sector.

Por lo tanto permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos y así determinar las alternativas más idóneas para tratar el problema y facilitar la toma de decisiones gerenciales.

6.6.1. Soporte de la Propuesta

Control interno

Según, **Montgomery (2002:96)**, el control interno incluye el plan de la organización y todos los métodos y medidas de coordinación adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus activos,

verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas, un sistema de control interno se extiende más allá de aquellos asuntos que se relacionan directamente con las funciones de los departamentos de contabilidad y finanzas.

Mantilla, A (2005:89), “deduce que es un proceso ejecutado por el consejo de directores la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías”.

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El control interno nos ayuda a salvaguardar los activos de la empresa con la verificación de los datos contables que lleva una institución nos brinda eficiencia y efectividad para cumplir con las leyes y políticas que se aplica dentro de la misma.

Procedimientos del control interno

Según **Tellez, B (2004:74)**, Los procedimientos de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las directivas de la administración, por ejemplo, que se toman las acciones necesarias para direccionar los riesgos hacia el logro de los objetivos de la entidad. Los procedimientos de control tienen diversos objetivos y se aplican en distintos niveles organizacionales y funcionales.

Los procedimientos de control no son más que las políticas que se aplica dentro de una institución que se encuentran bajo la responsabilidad de la administración de la institución con el fin de lograr los objetivos planteados.

Métodos de Evaluación del Control Interno

Ramos, L (2002:45), comenta que los Métodos de evaluación del Control Interno son:

1. Método Descriptivo: El método descriptivo consiste en el detalle de los procedimientos y actividades utilizados por el personal en las diversas áreas o departamento de la empresa, haciendo referencia a los sistemas o registros contables que se utilicen para su desarrollo.

2. Método Cuestionario: consiste en la preparación de una serie de preguntas que serán formuladas a las personas encargadas del desarrollo de los procesos, haciendo referencia a los sistemas o registros contables con la finalidad de determinar si los controles se están ejecutando en el momento preciso.

3. Método de Flujo gramas: Los flujo gramas tienen su origen dentro del área de la teoría de los gráficos, sus antecedentes se remiten a los gráficos utilizados por los ingenieros en los diagramas industriales. El método de flujo gramas es la representación gráfica del sentido, curso, flujo o recorrido de una masa de información o de un sistema o proceso administrativo u operativo, dentro del contexto de la organización, mediante la utilización de símbolos convencionales que representan operaciones, registros, controles etc., que ocurren o suceden en la empresa.

Los elementos básicos de un flujo grama son:

- Encabezado: Debe demostrar en la parte superior la información básica que permita identificar en su contenido datos como: nombre de la empresa, procedimientos administrativos o contables, evitando entrar en detalle profundo del tema.
- Símbolo a ser empleado.- Representa la operación o proceso y el flujo o recorrido de la información, la forma de realizar, dibujar o graficar depende de los siguientes factores a tener en cuenta.





Los métodos de evaluación de control interno son el método descriptivo que nos lleva a detallar los procedimientos que aplica una institución basándose en los registros contables, el método de cuestionario nos ayuda a realizar preguntas al responsable de desarrollar un proceso con el objetivo de verificar si los procesos se están llevando de la mejor manera y ver en donde hay que mejorar, el flujo gramático no es más que una secuencia de gráficos donde tiene un inicio y un fin.

Crédito

Según **Solidario (2001:56)**, el crédito es “Operación mediante la cual una entidad de intermediación financiera proporciona fondos a un cliente, con el propósito de ser pagado en condiciones convenidas inicialmente”.

Los sistemas de reporte de crédito y préstamos, proporcionan un rápido acceso a información estandarizada sobre el pasado desempeño de los deudores (incluyendo el historial de empresas y consumidores), son un importante elemento institucional para los mercados financieros.

Salguero, J (2002; 96) Menciona que un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. Una entidad que otorga un crédito comercial a un sujeto de crédito; la persona tendrá que devolver dicho dinero en un determinado plazo de tiempo, generalmente junto a los intereses que suponen la ganancia para la entidad.

El crédito es la prestación de dinero que se hace dentro de una entidad financiera o con una persona, ayuda a las personas a salir de una crisis económica mientras que la institución financiera gana un interés por la prestación del dinero generando así una utilidad.

Importancia

De acuerdo con **Weaton, F (2000: 76)**, “el crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las cooperativas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de ventas, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores ingresar al sector consumidor”.

El otorgar créditos para una institución financiera es muy importante ya que mediante este puede la empresa seguir en marcha por lo que al otorgar un préstamo el deudor está pagando una tasa de interés mientras más préstamos se otorgué más beneficios tendrá la intuición financiera.

Clases de crédito

Crédito hipotecario

Godoy, Manuel (1999: 128) sostiene que: “Créditos constituidos con una garantía sobre un bien inmueble, el cual continua en poder de su propietario. En caso de que el deudor no pague el préstamo a su vencimiento, el acreedor podrá ejecutar judicialmente la hipoteca con el fin de cobrar el importe del crédito a su favor.”

Crédito Consumo o personales

Amez Martin, (2002: 65) sostiene que: “Clase de crédito que los bancos e instituciones financieras conceden a los particulares para financiar compras de artículos de consumo.”

Crédito de vivienda

Según **Rodas, M (2011: 94)**, los créditos de vivienda, son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la

adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionadas con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble; caso contrario, se consideraran como operaciones de crédito comercial, de consumo o microcrédito según las características del sujeto de crédito y del monto de la operación.

Los créditos son otorgados a los clientes por varias necesidades los mismos que pueden ser hipotecarios de consumo microcrediticos prendario los cuales los socios dependiendo la necesidad solicitan a la institución financiera.

Para **Cruz Manuel (2011: 2)** la definición de estrategia “consiste en desarrollar una fórmula de cómo la empresa va a lograr sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzar tales”.

Según **Lozano Arvey (2011: 4)** “el propósito de las estrategias es determinar y comunicar, a través de un sistema de objetivos y políticas mayores, una descripción del tipo de empresa que se desea o requiere”.

Procedimientos de crédito

Según **Rodríguez Joaquín (2002: 127)** dice: El presentar un procedimiento aislado no permite conocer la operación de una unidad administrativa, por lo tanto, es necesario agrupar en un documento todos los procedimientos.

Los objetivos del manual de procedimientos son:

- Presentar una visión integral de cómo opera la organización
- Precisar la secuencia lógica de los pasos de que se compone cada uno de los procedimientos.

- Precisar la responsabilidad operativa del personal en cada área de trabajo
- Describir gráficamente los flujos de las operaciones
- Servir como medio de integración y orientación para el personal de nuevo ingreso con el fin de facilitar su incorporación a u unidad orgánica.
- Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

Los procedimientos nos ayudan a llevar un correcto seguimiento de las políticas que se establecen dentro de una institución para que se aplicadas de manera precisa por un grupo de personas.

Manual

Según **Lazzaro, (1991:85)** “los manuales representan un medio de comunicar las decisiones de la administración concernientes a organización, política y procedimientos”

ANALISIS FINANCIERO

Según **Altamirano, (1988: 207)** “El Análisis de Estados Financieros se debe llevar a cabo tomando en cuenta el tipo de empresa (Industrial, Comercial o de Servicios) y considerando su entorno, su mercado y demás elementos cualitativos”.

Según **Rus, L (2008: 301)** el análisis financiero consiste básicamente en la comparación de los ingresos y los costes generados durante la vida del proyecto. La diferencia entre los ingresos totales y los costes totales es el valor actual neto, el beneficio que el proyecto reporta al agente económico que tiene el derecho de propiedad sobre dichos rendimientos.

El análisis financiero nos permite hacer la variación que ha incurrido en las cuentas contables haciendo la comparación entre dos años de ejercicio económico lo que nos permite ver si la empresa está marchando de la mejor manera.

ANALISIS VERTICAL

Cruz Guevara (2012: 86) “Se emplea para revelar la estructura interna de la empresa. Se utiliza una partida importante en el estado financiero como cifra base y todas las demás cuentas de dicho estado se comparan con ella”.

Rubio Dominguez (2007: 63) menciona que “en el Balance General se utiliza el total del activo, pasivo y patrimonio, en el estado de resultados la cifra base es el total de ingresos”.

El análisis vertical es muy importante al momento de establecer si una empresa tiene una distribución equitativa de sus activos de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

ANALISIS HORIZONTAL

Cruz Guevara (2012:87) “Se muestra en estados financieros comparativos, se emplea para evaluar la variación de las cuentas durante dos años. Permite identificar fácilmente los aspectos que exigen mayor atención”.

El análisis horizontal es aquel en el que se calcula el crecimiento o decrecimiento de un año con relación al anterior

6.7 MODELO OPERATIVO

Tabla Nº 20 MODELO OPERATIVO

FASE I	FASE II	FASE III	FASE IV	FASE V
Diagnostico institucional	Evaluación preliminar	Estados financieros de control	Estrategias y procedimientos de control	Informe final
Introducción	Método descriptivo	Análisis vertical	Otorgación de crédito	Comunicación de resultados
Misión	Flujogramas	Análisis horizontal	Crédito de consumo	
Visión	Cuestionario de control	Índice financiero	Crédito hipotecario	
Organigrama	Hoja de hallazgos		Crédito prendario	
Valores			Microcrédito	
Políticas			Crédito comercial	
Análisis FODA			Flujograma	

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

6.7.1 FASE I: DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

✓ **Antecedentes Históricos**

La cooperativa nuevo país nace hace 6 años bajo el control del ministerio de inclusión social, 10 de marzo del 2008 adecuado el 11 de abril del 2013 según la disposición transitoria primera de la ley orgánica popular y solidaria y del sector financiero popular y solidaria.

Las personas tienen la necesidad de solucionar varios problemas como; vivienda, alimentación, el microcrédito también está basado en la solidaridad, la ayuda mutua siendo así su único objetivo es satisfacer necesidades urgentes que poseen los socios

La institución puede realizar depósito, retiros, pagos de créditos, otorgar créditos, inversiones a plazo fijo.

Además de realizar actividades recreativas, deportivas, culturales y sociales, tendientes a fortalecer la integración y solidaridad entre los socios.

✓ **Visión**

Para el año 2016 ser una institución sólida que se adapta a los cambios del entorno, consolidando una estructura administrativa y financiera con un talento humano comprometido.

✓ **Misión**

Ser una institución financiera que ofrezca productos y servicios modernos para satisfacer las necesidades de nuestros socios y clientes

✓ Organigrama institucional

Gráfico N°17 Organigrama institucional



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

✓ Valores y principios cooperativos

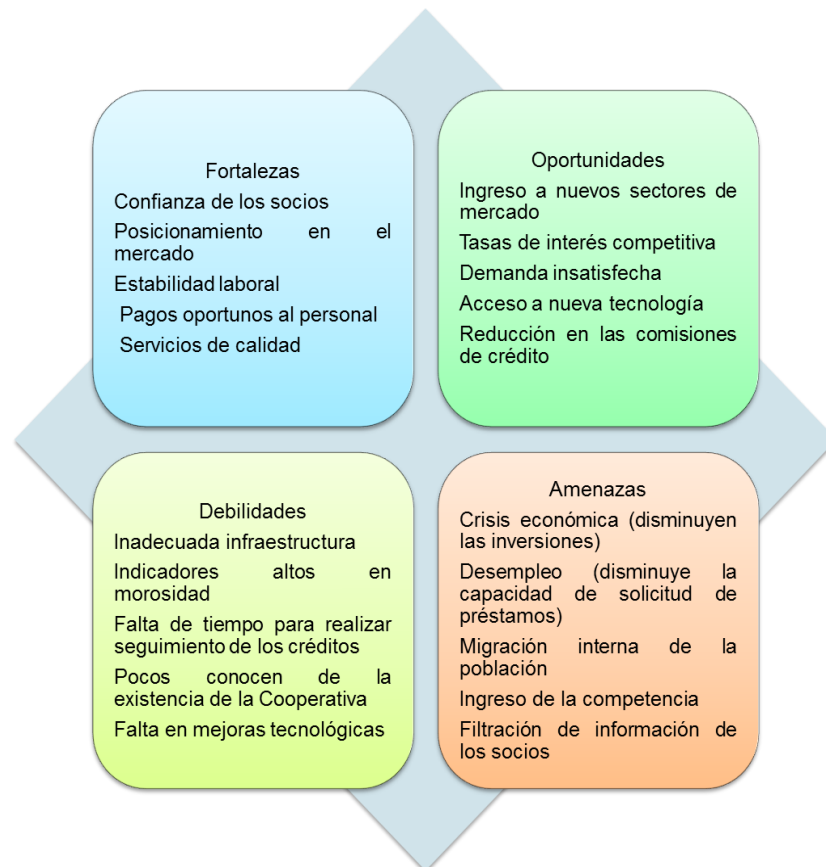
- Membresía libre y voluntaria
- Control democrático de sus miembros
- Cooperación entre cooperativa
- Compromiso con la comunidad

POLÍTICAS

- Trato igualitario, y equitativo
- Evaluación mensual de los directivos, funcionarios
- Un talento humano bien capacitado, evaluar las actividades que realiza cada empleado
- Integración y socialización de las normas, planes y estrategias a seguir en este periodo así también sobre la ley de economía popular y solidaria

✓ FODA

Gráfico N° 18 FODA



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

✓ **Análisis FODA**

Determinación de condiciones reales

Tabla Nº 21 Determinación condiciones reales

FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Confianza de los socios	Inadecuada infraestructura	Ingreso a nuevos sectores de mercado	Crisis económica (disminuyen las inversiones)
Posicionamiento en el mercado	Falta de tiempo para realizar seguimiento de los créditos	Demanda insatisfecha	Desempleo (disminuye la capacidad de solicitud de préstamos)
Estabilidad laboral	Pocos conocen de la existencia de la Cooperativa	Tasas de interés competitiva	Migración interna de la población
Pagos oportunos al personal	Indicadores altos en morosidad	Reducción en las comisiones de crédito	Ingreso de la competencia
Servicios de calidad	Falta en mejoras tecnológicas	Acceso a nueva tecnología	Filtración de información de los socios

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

1) Asignación de ponderación para cada una de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas

3= alto

2= medio

1= bajo

En el análisis de situación del FODA se asignará una calificación individual a la lista de la matriz de determinación de condiciones reales, con la finalidad de indicar el grado de cada variable. De esta manera se podrá establecer las diferencias entre ellas que permitan jerarquizarlas

Matriz de totales y porcentajes

Tabla Nº 22 Totales y Porcentajes

PONDERACIÓN	FORTALEZAS	PONDERACIÓN	DEBILIDADES	PONDERACIÓN	OPORTUNIDADES	PONDERACIÓN	AMENAZAS	TOTAL	%
3	Confianza de los socios	1	Inadecuada infraestructura	3	Ingreso a nuevos sectores de mercado	3	Crisis económica (disminuyen las inversiones)	10	22,22%
2	Posicionamiento en el mercado.	1	Indicadores altos en morosidad	2	Tasas de interés competitiva	2	Desempleo (disminuye la capacidad de solicitud de préstamos)	7	15,56%
3	Servicios de calidad	2	Falta de tiempo para realizar seguimiento de los créditos	3	Demanda insatisfecha	3	Migración interna de la población	11	24,44%
2	Estabilidad laboral	2	Pocos conocen de la existencia de la Cooperativa	2	Acceso a nueva tecnología	3	Ingreso de la competencia	9	20,00%
2	Pagos oportunos al personal	2	Falta en mejoras tecnológicas	2	Reducción en las comisiones de crédito	2	Filtración de información de los socios	8	17,78%
12	26,67%	8	17,78%	12	26,67%	13	28,89%	45	100,00

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis de la matriz de totales y porcentajes

Gráfico N° 19. ANÁLISIS DE TOTALES Y PORCENTAJES



Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Análisis

Luego de determinar la matriz de totales y porcentajes es notorio observar que tanto las fortalezas como las oportunidades responden de forma positiva a cada una de las ponderaciones, demostrado su factibilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País.

Determinación del balance estratégico a través de los factores de optimización y riesgo.

El balance estratégico es la relación que guarda entre si el factor de optimización y riesgo de una organización con la finalidad de favorecer como inhibir el desarrollo de la estrategia competitiva. El factor de optimizar indica la posición favorable de la organización respecto a las

competencias y las circunstancias que potencialmente pueden significar un beneficio para adquirir ventajas competitivas en el futuro.

El factor de riesgo por el contrario muestra un vacío competitivo ya que aquellas condiciones limitan el futuro para una organización.

Fortalezas + Oportunidades = Factor de optimización

Debilidades + Amenazas = Factor de Riesgo

El análisis de situación FODA a través del balance estratégico permite que entre factor de optimización y el factor de riesgo en cada caso no sea del 50% sino que debe superar por cierto margen el primero al segundo en busca de la mejor condición para operar.

TABLA Nº 23 MATRIZ DE BALANCE ESTRATÉGICO Y PORCENTAJES

F + O	D + A	F + O	D + A	TOTAL
26,67+26,67	17,78+28,89	53,34%	46,66%	53,34+46,66
53,49%	46,51%	54,00%	46,00%	100,00%

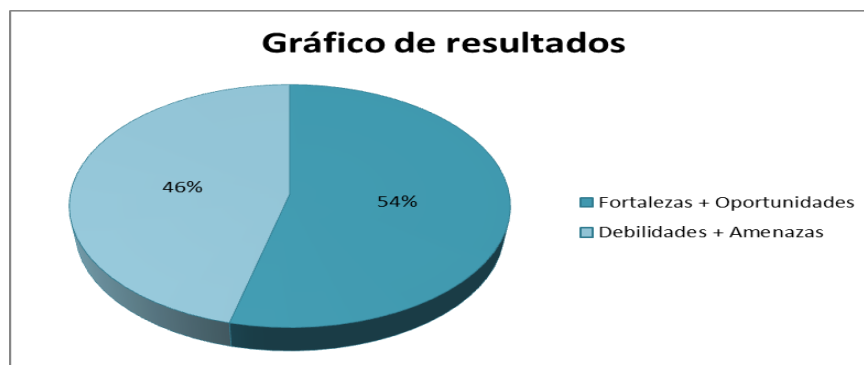
Fuente: Elaboración propia

Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle (2014)

Gráfico de resultados y análisis

Habiendo hecho el cálculo de los factores de riesgo y optimización se puede graficar y analizar los resultados, para lo cual lo representaremos en el gráfico de pastel.

Gráfico N° 20 Grafico de resultados



Elaborador por: Gabriela Bayas Gualle

Análisis de resultados: En la empresa el 54% está constituido por fortalezas y oportunidades las cuales tienen un porcentaje de significancia muy alto, pues es un punto a favor para la empresa porque sus fortalezas y oportunidades son mayores que las debilidades y las amenazas; sin embargo en la empresa el 46% está constituido por las debilidades y amenazas, las cuales ocupan un porcentaje bajo, esto quiere decir que la empresa posee debilidades y amenazas en un nivel medio.

Interpretación de resultados: se puede identificar que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País existen más fortalezas y oportunidades que debilidades y amenazas, es decir que la empresa tiene más ventajas que desventajas.

6.7.2 FASE II: EVALUACION PRELIMINAR

La evaluación preliminar es donde se efectúa un análisis de los riesgos implícitos en el trabajo que se va realizar con el fin de informar a la institución financiera las debilidades que están obteniendo en las políticas y procedimientos al momento de otorgar un crédito.

En esta evaluación diseñamos los papeles de trabajo que vamos a utilizar como el cuestionario de control interno la hoja de hallazgos donde

podemos detallar las recomendaciones para cada punto de control interno que obtengamos en base al trabajo

Método descriptivo

Consiste en la descripción de las actividades y procedimientos utilizados por el personal dentro de departamento o una función que se lleve a cabo, se prepara notas relativas para que cubra la información y sea veraz la revisión que se va hacer.

TABLA Nº 24 Método descriptivo otorgación de crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO PAIS	
METODO DESCRIPTIVO	
DEPARTAMENTO CREDITO	AÑO: 2013
SECCION: OTORGACIÓN DE CRÉDITO	Responsable:
CAMPO: CONSUMO HIPOTECARIO PRENDARIO COMERCIAL MICRO CRÉDITO	
ACT.	PROCESOS EXISTENTES
	<p>1 Solicitan información del socio.</p> <p>2 Revisan documentación.</p> <p>3 Verifican registro del socio en la cooperativa.</p> <p>4 Verifican información del garante en caso de solicitar un crédito de consumo, microcrédito, comercial.</p>
	PROCESOS PROPUESTOS
	<p>PC1 Los asesores de créditos deben solicitar información del cliente que desea el crédito.</p> <p>PC2 El socio procede a llenar la solicitud del crédito en base a los parámetros de la institución financiera, así como también el tipo de crédito a solicitar.</p> <p>PC3 Los asesores de créditos analizan la solicitud, el monto, garantes y demás requisitos solicitados por la institución financiera. Verifican información y solvencia del socio. Los asesores de crédito realizan la inspección del lugar de la residencia para la aprobación del crédito tanto del socio como del garante. Los asesores de crédito entregan documentación a gerencia para el visto bueno y autorización de transferencia de fondos. Los asesores de crédito estarán en la obligación de informar al socio la aceptación del crédito para completar el proceso en la otorgación del mismo.</p>

PC1 No se verifica el nivel de solvencia del socio

PC2 No existe autorización por parte de gerencia para la otorgación del crédito

PC3 No solicitan adecuada información del socio por lo que conlleva a una tardía en el pago de la deuda

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

TABLA N° 25 Método descriptivo capacidad de pago

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO PAIS		
METODO DESCRIPTIVO		
DEPARTAMENTO CREDITO		AÑO: 2013
SECCION: CAPACIDAD DE PAGO		Responsable:
	CONSUMO	
	HIPOTECARIO	
CAMPO: PRENDARIO		
	COMERCIAL	
	MICRO CREDITO	
ACT.	PROCESOS EXISTENTES	PROCESOS PROPUESTOS
1	Solicitar información del bien que se va a hipotecar o preñar	PC4 Los asesores de crédito previa la otorgación de fondos solicitados realiza la inspección de los bienes de los socios y garantes.
2	Verificar la actividad económica del deudor	PC5 En el caso de que el crédito solicitado sea hipotecario o preñado verifican el bien inmueble y realizan el avalúo correspondiente.
3	Verificar gastos que tenga el cliente	PC6 En el caso de que de ser un microcrédito el asesor de la institución analiza los ingresos de los factores de producción.
4	Analizar la estabilidad que tenga el garante en caso de que así lo requiera el crédito	Solicitan certificación de encontrarse laborando, así como también un rol de pagos que justifique sus ingresos. Los asesores de créditos analizarán los estados financieros personales tanto del garante como del socio para informar sobre la capacidad de pago. El asesor de crédito establece en base a los ingresos del socio la tabla de amortización en la cual detalla el valor mensual de pagos y el tiempo de la deuda a contraerse.

PC4 No verifican a fondo el bien inmueble que va hacer hipotecado o preñado.

PC5 No analizan los gastos del deudor en base a sus necesidades.

PC6 No existe un proceso de análisis la estabilidad del garante en caso de que así lo requiera el crédito.

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

TABLA N° 26 Método descriptivo post crédito

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO PAIS		
METODO DESCRIPTIVO		
DEPARTAMENTO CREDITO		AÑO: 2013
SECCION: POST CREDITO		Responsable:
<p>CONSUMO</p> <p>HIPOTECARIO</p> <p>CAMPO: PRENDARIO</p> <p>COMERCIAL</p> <p>MICRO CREDITO</p>		
ACT.	PROCESOS EXISTENTES	PROCESOS PROPUESTOS
1	Analizar si cumple o no los requisitos para el crédito	PC7 Una ves otorgado el crédito los asesores de la institución financiera están en la obligación de realizar el seguimiento y control de los fondos otorgados.
2	Si el crédito es aprobado analizar el tiempo en el que puede cubrir la deuda	PC8 Los asesores de crédito verificaran si el crédito otorgado por la institución financiera bajo el custodio de los mismos están siendo utilizados para los créditos solicitados por los socios.
3	se aseguran que los documentos y la información se encuentre actualizada	El monitoreo y control es responsabilidad directa de los asesores de crédito para que no exista cartera vencida. Si la cancelación del crédito se encuentra retrasado por 90 días los asesores de crédito estarán en la obligación de informar a través de una visita residencial y con un memo de su atraso con la institución financiera. Si luego de haber sido informado el socio no procede a cancelar la deuda el valor adeudado será cobrado a través de un debito a la cuenta del garante.

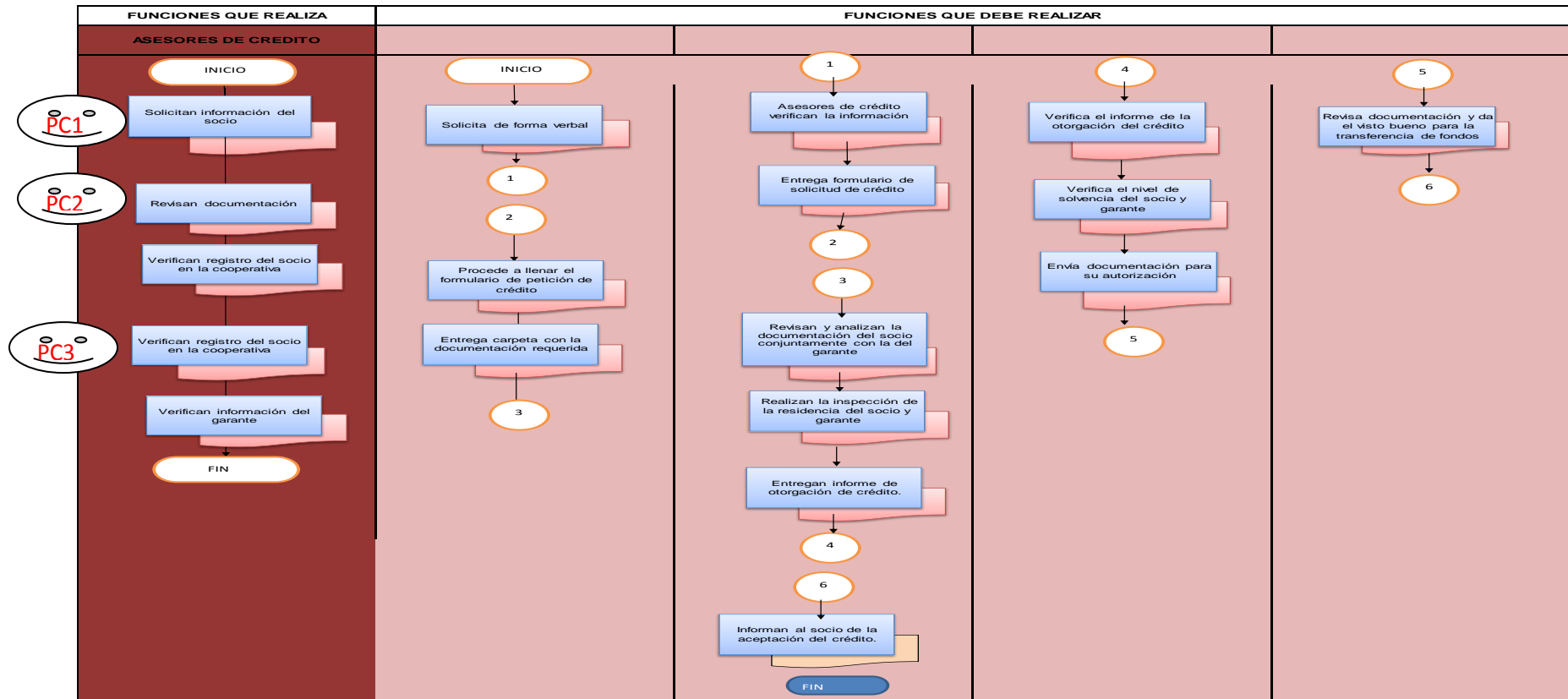
PC7 No se realizan un seguimiento y monitoreo del crédito otorgado

PC8 No archivan de manera correcta la documentación e información del socio

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

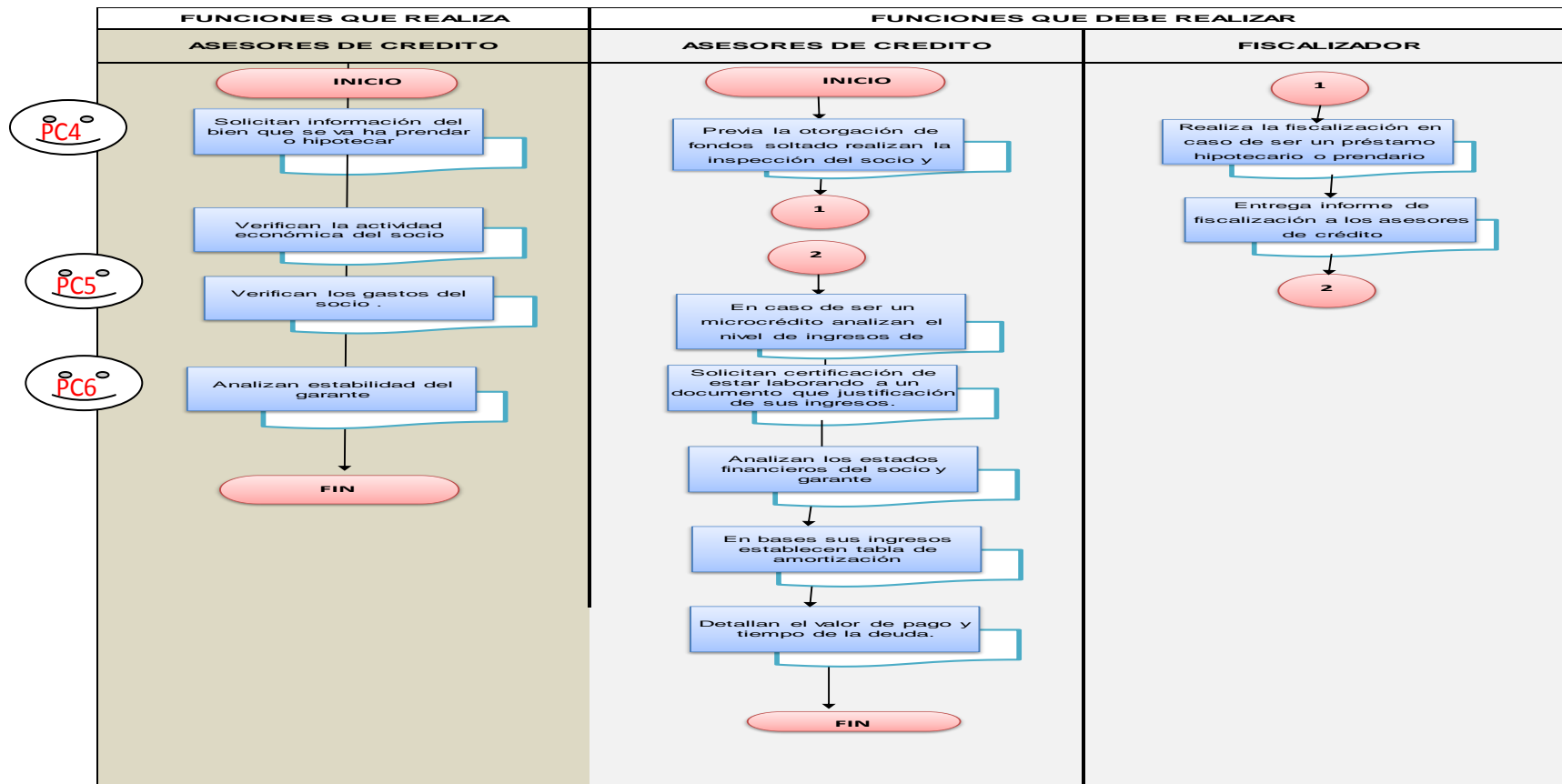
GRAFICO Nº 21 FLUJOGRAMA OTORGACIÓN DE CRÉDITO



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

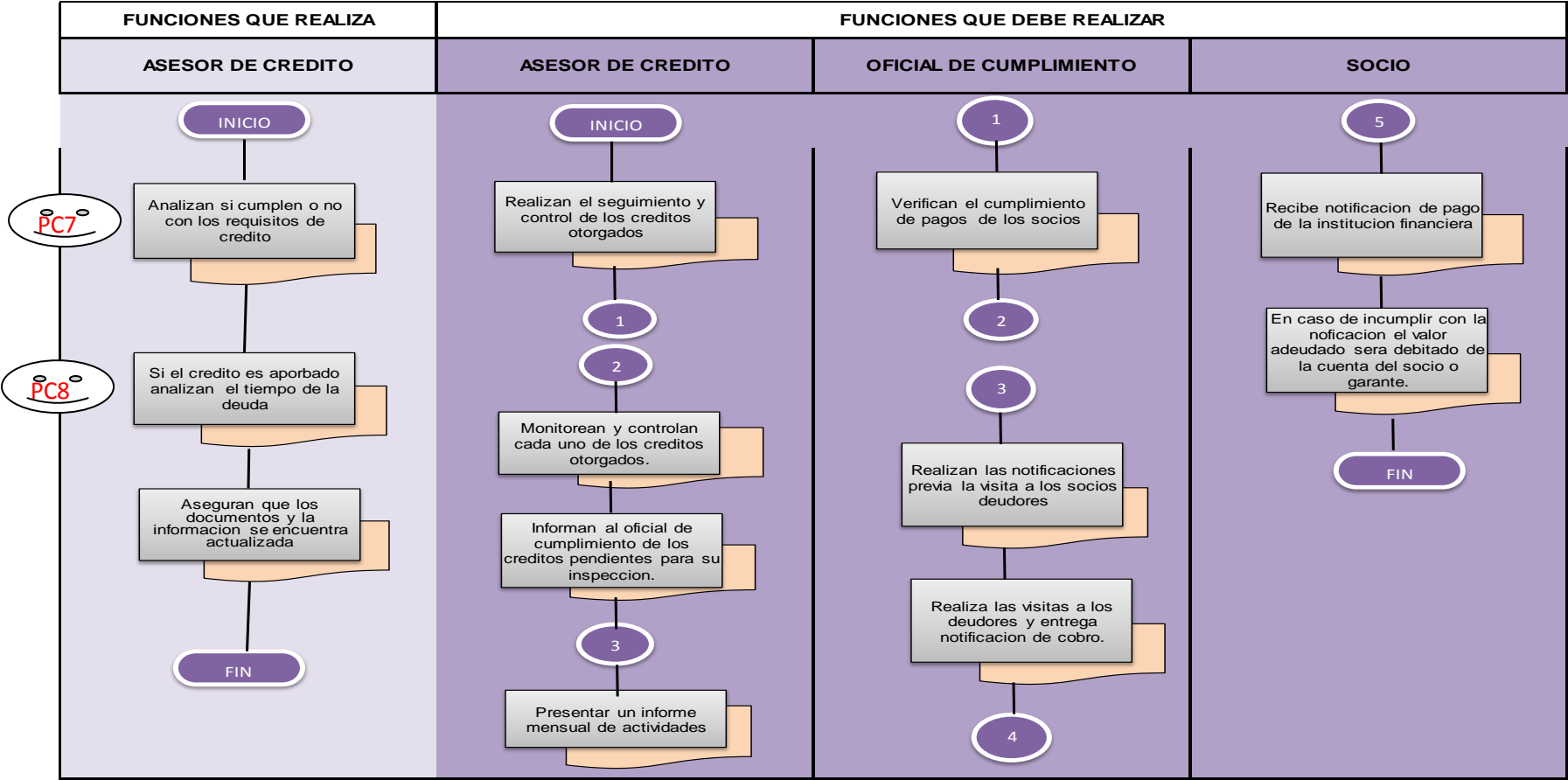
GRÁFICO Nº 22 FLUJOGRAMA CAPACIDAD DE PAGO



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

GRÁFICO N° 23 FLUJOGRAMA POST CREDITO



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

Cuestionario de control interno

Este cuestionario será aplicado al gerente general con el objetivo de determinar el alcance de las políticas de crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NUEVO PAIS					
CUESTIONARIO DE CONTROL					
Objetivo: Determinar el alcance de las Políticas de Crédito					
Ref.	Pregunta	Si	No	N/A	Observaciones
1	¿El reglamento de crédito le brinda todos los parámetros para el desarrollo de su labor?		X		
2	¿El manual de créditos norma todos los procesos?		X		
3	¿Se encuentran determinados los porcentajes de calificación para la aprobación de créditos?	X			
4	¿Con que frecuencia se envían los créditos al comité para la aprobación?	X			Cada 15 días
5	¿La decisión del otorgamiento o no del crédito es tomada en mutuo acuerdo por todos los que conforman el consejo de vigilancia?		X		
6	¿Son aprobados todos los créditos que se receptan?		X		Algunos quedan pendiente por documentos injustificados del socio
7	¿Se encuentra contabilizada toda la cartera otorgada?	X			
8	¿Existe un manual de políticas, normas y procedimientos que esté actualizado?		X		No se ha dado ninguna actualización desde que se constituyo la cooperativa
9	¿Las políticas, normas y procedimientos se difunden oportunamente entre el personal?		X		
10	¿Se preparan estados financieros mensuales?	X			
11	¿Existen controles que aseguren que la compañía cumple con los requisitos contenidos en los contratos de crédito?		X		
12	¿La cartera vencida es analizada a través de índices de actividad?		X		
13	¿Se llevan registros contables adecuados de los préstamos concedidos?	X			
14	¿Se realiza un seguimiento y control de los créditos otorgados?		x		
15	¿Como medida de control existe un registro de socios deudores?		x		

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

TABLA Nº 27 CÁLCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL

CALCULO DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DE CONTROL			
DETERMINACION		SI	NO
CALIFICACION TOTAL		5	7
PONDERACION TOTAL		15	
NIVEL DE CONFIANZA		33%	
NIVEL DE RIESGO INHERENTE		67%	

GRADO DE NIVEL DE CONFIANZA

ALTO () MODERADO () BAJO (x)

GRADO DE NIVEL DE RIESGO DE CONTROL INTERNO

ALTO (x) MODERADO () BAJO ()

TABLA Nº 28 NIVEL DE CONFIANZA

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51%-75%	76%-95%
50% - 85%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO		

A través del cuestionario de control interno realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País, se logró identificar que el nivel de riesgo dentro de la instituciones financiera es alto motivo por el cual las políticas y procedimientos establecidos en la organización, no cumplen con los parámetros de estandarización en cuanto al cumplimiento de los objetivos, lo que se ve reflejado notoriamente en la nivel de confianza bajo.

HOJA DE HALLAZGOS
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS

N° PCI	CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO	RECOMENDACIÓN	ACCIONES
1	No existe un control sobre el nivel de solvencia de los socios deudores	No realizan investigaciones	Incumpliendo en el proceso de otorgación de crédito	Políticas de crédito inadecuadas	Verificar y analizar por los asesores de créditos la solvencia que tiene el deudor	Solicitar certificación de trabajo que garantice sus ingresos
2	La decisión del otorgamiento de crédito no es informada al garante y no están en un mutuo acuerdo	Los créditos otorgados no son autorizados por el gerente	Desorganización por parte de los asesores de créditos	Créditos sin autorización	Informar al gerente sobre el otorgamiento de crédito que se va a dar para el visto bueno	Gerente debe autorizar los créditos previa otorgación
3	No solicitan toda la documentación al socio para el otorgamiento de crédito	Incompleta información de documentos	No revisan correctamente la documentación	Créditos pendiente por falta de documentación	Toda documentación solicitado al socio deberá ser revisado, analizado y cotejado	Revisar los requisitos previa otorgación del crédito
4	Algunos créditos hipotecarios o prendario no se envía a comité	Bien inmueble o prendario no cumple todas las expectativas	Asesor de crédito no realiza una adecuada inspección	Crédito aprobado por un monto no adecuado	Los créditos hipotecarios o prendarios deberán ser otorgados en base al avalúo predial por parte de la institución financiera	Fiscalización del bien a ser hipotecado
5	No se realiza un estado financiero personal de los socios	Los gastos del deudor no se verifica	No piden un listado de gastos personales del socio	No cubre toda la cuota del crédito otorgado	Analizar las posibilidades económicas del socio para ver la capacidad de pago	Realizar estados de cuenta por socios
6	No existe un previo análisis de la estabilidad laboral y profesional del garante previo a la otorgación del crédito	No verifican la estabilidad económica del garante antes de otorgar el crédito	Inoportuno monitoreo	Cartera vencida tardía	Los asesores de crédito deben verificar la estabilidad laboral y profesional del garante antes de otorgar el crédito para que no existe una cartera vencida	Seguimiento y control del socio y garante
7	No existe un monitoreo y seguimiento en la otorgación del crédito	No existe custodios en los créditos otorgados	Incumpliendo de políticas institucionales	Cartera vencida	Plan de seguimiento y monitoreo de control	Establecer un calendario de cartera
8	No existe un archivo cronológico de la documentación entrada por el socio	Información desactualizada	No existe una adecuada planificación	Inoportuno seguimiento y control de documentos	Los asesores de crédito deben solicitar documentación actualizada y archivar de forma ordenada	Toda la documentación sea archivada y actualizada de acuerdo a los pagos

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

6.7.3 FASE III: ESTADOS FINANCIEROS

Esta fase nos ayuda a determinar las variaciones que se han dado en los estados financieros haciendo comparación entre dos años económicos.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS

BALANCE GENERAL COMPARATIVO Y ANALISIS HORIZONTAL					
Miles de dólares					
PARTIDAS	2.013	2.012	VARIACIÓN		
			ABSOLUTA	RELATIVA	
ACTIVOS					
CAJA	\$ 444.833,31	\$ 228.653,79	\$ 216.179,52	94,54	
BANCOS	\$ 529.826,23	\$ 1.186.623,55	\$ -656.797,32	- 55,35	
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 135.815,00	\$ 17.429,35	\$ 118.385,65	679,23	
INVERSIONES	\$ 1.917.432,73	\$ 627.372,22	\$ 1.290.060,51	205,63	
CARTERA DE CREDITO	\$ 5.857.185,89	\$ 4.135.624,64	\$ 1.721.561,25	41,63	
CUENTAS POR COBRAR	\$ 78.735,04	\$ 75.240,25	\$ 3.494,79	4,64	
TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE	\$ 8.963.828,20	\$ 6.270.943,80	\$ 2.692.884,40	42,94	
TERRENOS	\$ 33.250,00	\$ 33.250,00	\$ -	-	
MUEBLES Y ENSERES	\$ 25.843,73	\$ 23.945,04	\$ 1.898,69	7,93	
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 33.361,22	\$ 51.649,15	\$ -18.287,93	- 35,41	
UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 112.246,20	\$ 106.696,20	\$ 5.550,00	5,20	
OTROS (EQ. DE SEGURIDAD)	\$ 3.460,71	\$ 3.466,46	\$ -5,75	- 0,17	
DEPRECIACION ACUMULADA	\$ -83.712,23	\$ -52.241,74	\$ -31.470,49	60,24	
TOTAL DE ACTIVO FIJO	\$ 124.449,63	\$ 166.765,11	\$ -42.315,48	- 25,37	
OTROS ACTIVOS	\$ 65.788,80	\$ 68.075,39	\$ -2.286,59	- 3,36	
TOTAL DE ACTIVO	\$ 9.154.066,63	\$ 6.505.784,30	\$ 2.648.282,33	40,71	
PASIVO Y CAPITAL					
DEPOSITOS A LA VISTA	\$ -661.289,46	\$ -767.846,01	\$ 106.556,55	- 13,88	
DEPOSITOS A PLAZO	\$ -8.134.479,68	\$ -5.636.863,39	\$ -2.497.616,29	44,31	
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ -181.120,94		\$ -181.120,94	-	
TOTAL PASIVO CIRCULANTE	\$ -8.976.890,08	\$ -6.404.709,40	\$ -2.572.180,68	40,16	
INTERES POR PAGAR	\$ -	\$ 1.027,72	\$ -1.027,72	- 100,00	
OBLIGACIONES PATRONALES	\$ -9.324,38	\$ -1.479,88	\$ -7.844,50	530,08	
RETENCIONES	\$ -9.533,09	\$ -	\$ -9.533,09	-	
CONTRIBUCIONES IMPUESTOS MULTAS	\$ -3.203,10	\$ -5.608,11	\$ 2.405,01	- 42,88	
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ -315,93	\$ -3.751,90	\$ 3.435,97	- 91,58	
TOTAL DE PASIVO A LARGO PLAZO	\$ -22.376,50	\$ -9.812,17	\$ -12.564,33	128,05	
OTROS PASIVOS	\$ -3.798,45	\$ 16.409,32	\$ -20.207,77	- 123,15	
TOTAL OTROS PASIVOS	\$ -3.798,45	\$ 16.409,32	\$ -20.207,77	- 123,15	
TOTAL PASIVO	\$ -9.003.065,03	\$ -6.398.112,25	\$ -2.604.952,78	40,71	
PATRIMONIO					
APORTE DE LOS SOCIOS	\$ -158.467,81	\$ -121.631,32	\$ -36.836,49	30,29	
RESERVA LEGAL	\$ -3.013,05	\$ -	\$ -3.013,05	-	
OTRAS APORTACIONES PATRIMONIALES	\$ -1.452,40	\$ -	\$ -1.452,40	-	
PERDIDAS ACUMULADAS	\$ 19.632,74	\$ 21.116,31	\$ -1.483,57	- 7,03	
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ -7.701,08	\$ -7.157,04	\$ -544,04	7,60	
TOTAL PATRIMONIO	\$ -151.001,60	\$ -107.672,05	\$ -43.329,55	40,24	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ -9.154.066,63	\$ -6.505.784,30	\$ -2.648.282,33	40,71	

Referente a la cuenta de créditos se debe planificar con los fondos disponibles ya que no se puede dar más de lo que se tiene, por lo tanto también se debe realizar políticas de créditos para no seguir cometiendo los mismos errores.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS

ESTADO DE RESULTADOS COMPARATIVO Y ANALISIS HORIZONTAL					
PARTIDAS	2013	2012	VARIACIÓN		
			ABSOLUTA	RELATIVA	
INGRESOS OPERACIONALES					
INTERES POR INVIERSIONES	-37.842,62	-15.950,00	-21.892,62	137,26	
INTERESES DE CARTERA DE CREDITO	-1.542.624,18	-1.318.434,16		0,00	
OTROS INTERES Y DESCUENTOS	-51,00	0,00		0,00	
COMISIONES GANADAS			0,00	0,00	
CARTERA DE CREDITO	0,00	-75.240,19	75.240,19	-100,00	
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	-1.580.517,80	-1.409.624,35	-170.893,45	12,12	
AFILACIONES Y RENOVACIONES	0,00	-13.712,60	13.712,60	-100,00	
MANEJO DE COBRANZAS	-7.092,35	0,00	-7.092,35	0,00	
SERVICIOS COOPERATIVOS	-348,50	0,00	-348,50	0,00	
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	-7.440,85	-13.712,60 (-)	6.271,75	-45,74	
OTROS INGRESOS	-3.453,17				
TOTAL INGRESOS	-1.591.411,82	-1.423.336,95	-168.074,87	11,81	
GASTOS					
OBILACIONES CON EL PUBLICO	814.262,84	504.524,14	309.738,70	61,39	
CARTERA DE CREDITOS	73.427,62	52.020,44	21.407,18	41,15	
CUENTAS POR COBRAR		3.152,62	-3.152,62	-100,00	
GASTOS PERSONALES	267.637,28	306.098,26	-38.460,98	-12,56	
HONORARIOS	50.966,57	40.298,16	10.668,41	26,47	
SERVICIOS VARIOS	295.378,85	416.377,89	-120.999,04	-29,06	
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES	1.551,15	129,46	1.421,69	1098,17	
DEPRECIACION	32.102,69	33.232,16	-1.129,47	-3,40	
AMORTIZACION	11.420,43	8.595,89	2.824,54	32,86	
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	1.546.747,43	1.364.429,02	182.318,41	13,36	
OTROS GASTOS DE OPERACIÓN	26.739,55	12.737,62	14.001,93	109,93	
BALANCE SOCIAL		30.492,75	-30.492,75	-100,00	
INTERESES Y COMISION DEVENGADA		4.725,02	-4.725,02	-100,00	
OTROS GASTOS	10.223,76		10.223,76	0,00	
GASTOS NO DEDUCIBLES		3.795,50	-3.795,50	-100,00	
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	36.963,31	51.750,89	-14.787,58	-28,57	
TOTAL GASTOS	1.583.710,74	1.416.179,91	167.530,83	11,83	
PERDIDA DEL EJERCIO	-7.701,08	-7.157,04	-544,04	7,60	

En el estado de resultado se ha verificado que no existe utilidad porque existe más gastos que ingresos tanto en el año 2012, como en el año 2013, por lo tanto se debe reducir los gastos mediante una planificación que ayude a regular los mismos, incrementar los ingresos para que haya una utilidad razonable.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS

BALANCE GENERAL COMPARATIVO Y ANALISIS VERTICAL				
PARTIDAS	2013		2012	
	MONTO	PORCENTAJE	MONTO	PORCENTAJE
ACTIVOS				
CAJA	\$ 444.833,31	5%	\$ 228.653,79	4%
BANCOS	\$ 529.826,23	6%	\$ 1.186.623,55	19%
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	\$ 135.815,00	2%	\$ 17.429,35	0%
INVERSIONES	\$ 1.917.432,73	21%	\$ 627.372,22	10%
CARTERA DE CREDITO	\$ 5.857.185,89	65%	\$ 4.135.624,64	66%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 78.735,04	1%	\$ 75.240,25	1%
		0%		0%
		0%		0%
TOTAL DE ACTIVO CIRCULANTE	8.963.828	100%	6.270.944	100%
TERRENOS	\$ 33.250,00	27%	\$ 33.250,00	20%
MUEBLES Y ENSERES	\$ 25.843,73	21%	\$ 23.945,04	14%
EQUIPOS DE COMPUTACION	\$ 33.361,22	27%	\$ 51.649,15	31%
UNIDADES DE TRANSPORTE	\$ 112.246,20	90%	\$ 106.696,20	64%
OTROS (EQ. DE SEGURIDAD)	\$ 3.460,71	3%	\$ 3.466,46	2%
DEPRECIACION ACUMULADA	\$ -83.712,23	-67%	\$ -52.241,74	-31%
TOTAL DE ACTIVO FIJO	124.450	100%	166.765	100%
OTROS ACTIVOS	\$ 65.788,80		\$ 68.075,39	
TOTAL DE ACTIVO	9.154.066,63		6.505.784,30	
PASIVO Y CAPITAL				
DEPOSITOS A LA VISTA	\$ -661.289,46	7%	\$ -767.846,01	12%
DEPOSITOS A PLAZO	\$ -8.134.479,68	91%	\$ -5.636.863,39	88%
DEPOSITOS RESTRINGIDOS	\$ -181.120,94	2%		0%
TOTAL PASIVO CIRCULANTE	-8.976.890	100%	-6.404.709	100%
INTERES POR PAGAR	\$ -	0%	\$ 1.027,72	-10%
OBLIGACIONES PATRONALES	\$ -9.324,38	42%	\$ -1.479,88	15%
RETENCIONES	\$ -9.533,09	43%	\$ -	0%
CONTRIBUCIONES IMPUESTOS MULTAS	\$ -3.203,10	14%	\$ -5.608,11	57%
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ -315,93	1%	\$ -3.751,90	38%
TOTAL DE PASIVO A LARGO PLAZO	-22.377	100%	-9.812	100%
OTROS PASIVOS	\$ -3.798,45		\$ 16.409,32	
TOTAL PASIVO	-9.003.065,03		-6.398.112,25	
PATRIMONIO				
APORTE DE LOS SOCIOS	\$ -158.467,81	105%	\$ -121.631,32	113%
RESERVA LEGAL	\$ -3.013,05	2%	\$ -	0%
OTRAS APORTACIONES PATRIMONIALES	\$ -1.452,40	1%		0%
RESULTADOS		0%		0%
PERDIDAS ACUMULADAS	\$ 19.632,74	-13%	\$ 21.116,31	-20%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	\$ -7.701,08	5%	\$ -7.157,04	7%
TOTAL PATRIMONIO	\$ -151.001,60	100%	\$ -107.672,05	100%

Con relación a las cuentas por cobrar los créditos que se les otorga a los socios se debe verificar bien las posibilidades de pago para de esa manera poder recuperar en su totalidad el capital invertido para lo cual se debe aplicar estrategias de cobros y mediante ello recuperar la cartera vencida ya que de eso depende el crecimiento de la institución y así poder obtener una rentabilidad razonable.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO PAÍS

ESTADO DE RESULTADO COMPARATIVO Y ANALISIS VERTICAL					
PARTIDAS	AÑO		AÑO		
	MONTO	PORCENTAJE	MONTO	PORCENTAJE	
INTERES POR INVIERSIONES	-37842,62	2%	-15950	1%	
INTERESES DE CARTERA DE CREDITO	-1542624,18	98%	-1318434,16	94%	
OTROS INTERES Y DESCUENTOS	-51	0%	0	0%	
COMISIONES GANADAS		0%		0%	
CARTERA DE CREDITO	0	0%	-75240,19	5%	
		0%		0%	
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	-1.580.517,80	100%	-1.409.624	100%	
AFILACIONES Y RENOVACIONES	0	0%	-13712,6	100%	
MANEJO DE COBRANZAS	-7092,35	95%	0	0%	
SERVICIOS COOPERATIVOS	-348,5	5%	0	0%	
TOTAL INGRESOS NO OPERACIONALES	-7.440,85	100%	-13.713	100%	
OTROS INGRESOS	-3453,17				
TOTAL INGRESOS	-1.591.411,82		-1.423.336,95		
GASTOS					
OBILACIONES CON EL PUBLICO	814262,84	53%	504524,14	37%	
CARTERA DE CREDITOS	73427,62	5%	52020,44	4%	
CUENTAS POR COBRAR		0%	3152,62	0%	
GASTOS PERSONALES	267637,28	17%	306098,26	22%	
HONORARIOS	50966,57	3%	40298,16	3%	
SERVICIOS VARIOS	295378,85	19%	416377,89	31%	
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES	1551,15	0%	129,46	0%	
DEPRECIACION	32102,69	2%	33232,16	2%	
AMORTIZACION	11420,43	1%	8595,89	1%	
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	1546747,43	100%	1364429,02	100%	
OTROS GASTOS DE OPERACIÓN	26739,55	72%	12737,62	25%	
BALANCE SOCIAL		0%	30492,75	59%	
INTERESES Y COMISION DEVENGADA		0%	4725,02	9%	
OTROS GASTOS	10223,76	28%		0%	
GASTOS NO DEDUCIBLES		0%	3795,5	7%	
TOTAL GASTOS NO OPERACIONALES	36963,31	100%	51750,89	100%	
TOTAL GASTOS	1583710,74		1416179,91		
PERDIDA	-7.701,08		-7.157,04		

Podemos observar que la cartera de crédito en el año 2012 fue de un 5% mientras que en el 2013 existe un 0% mientras que los intereses por la cartera vencida se incrementaron en el 2013 en un 98% en relación al 2012 que fue de 94%.

INDICES FINANCIEROS

INDICE DE MOROSIDAD

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total.

Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

TABLA N° 29 INDICE DE MOROSIDAD

INDICE	FÒRMULA	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
MOROSIDAD	CUENTAS POR COBRAS	\$ 75.240,25	1,8%	\$ 78.735,04	1,3%
	TOTAL DE LA CARTERA	\$ 4.135.624,64		\$ 5.857.185,00	

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

Interpretación.- el cálculo del índice de la morosidad siendo la diferencia de la cuentas por cobrar para el total de la cartera, como nos indica la tabla n° 28 se puede observar que en el año 2012 el valor de la cartera vencida representa un 1.8% del total del crédito esto ocasionado por la ineficiente aplicación de un control de gestión de recuperación de crédito. Mientras que en el año 2013 observamos que el nivel de la cartera de crédito crece un 4.64 (análisis de financieros) con relación al 2012, lo que ocasiona que las cuentas por cobrar aumente y disminuya su porcentaje representativo por el incremento del crédito, pero esto no significa que exista una adecuada administración en cuento a la recuperación de la cartera. Es por ello que con el propósito de minimiza la cartera vencida se procede a establecer estrategias para la recuperación de la cartera.

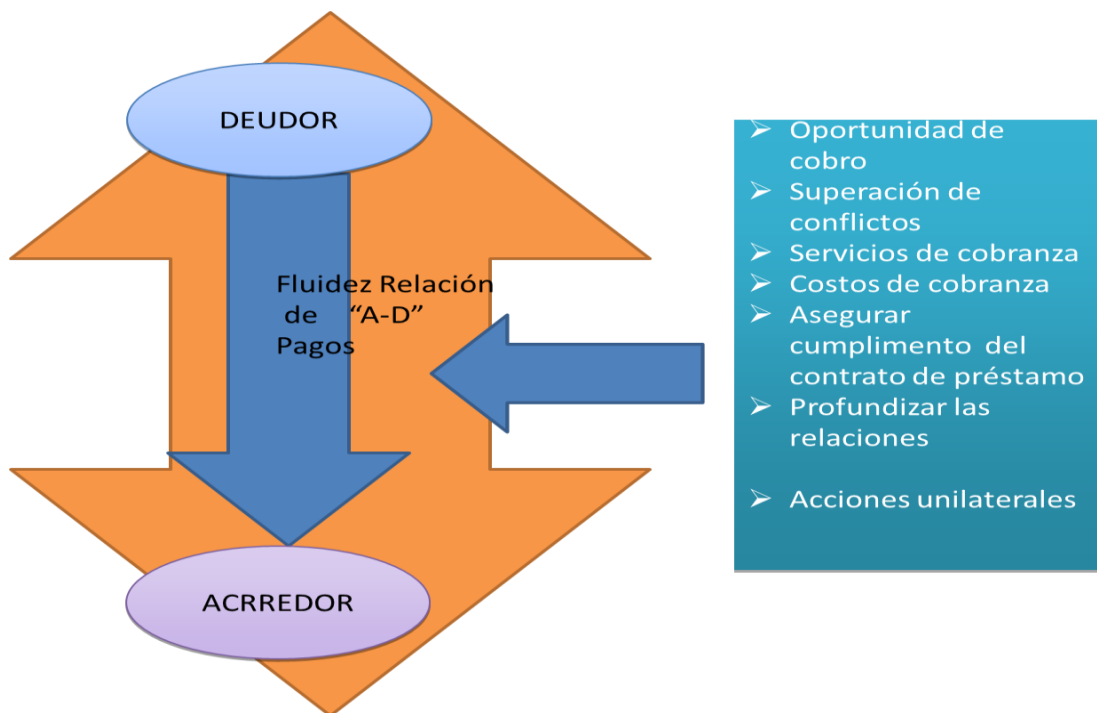
6.7.4 FASE IV Estrategias y Procedimientos de Crédito

ESTRATEGIAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA

Es bien conocido que el principal activo de las IF's es la cartera de créditos. Entonces, la impuntualidad en los pagos de los prestatarios, resiente significativamente el valor de aquella. En las noticias de los medios de comunicación día a día se habla de las dificultades de las IF's para cobrar los adeudos. Las fallas en la recuperación comprometen montos altos. A nivel de cada institución, los créditos fallidos pueden llegar a ser de tal magnitud que comprometen la salud financiera del intermediario y ulteriormente, llevarlo a la quiebra. Como ya ha ocurrido en algunos casos.

ESTRATEGIA ACREEDOR - DEUDOR

GRAFICO Nº 24 PUNTOS DE NEGOCIACIÓN EN LA COBRANZA



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle
Fuente: Elaboración propia

La recuperación de la cartera de créditos de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo País, vista por cualquier ángulo que se desee, no se puede desligar de un hecho fundamental. Ella responde a la relación A - D. Ambos son consustanciales del contrato de créditos, para unos es un derecho y en los otros una obligación.

Si bien esta relación en sus alcances comerciales y financieros trasciende al contrato de préstamos, para los fines de este estudio; la relación está unida al ciclo del crédito.

A partir de la relación A - D, cualquier falla al cumplimiento oportuno de los pagos del deudor, previamente programados y aceptados contractualmente, implica que parte del acreedor una preocupación de lo que está ocurriendo dentro y fuera de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo País. En cualquiera o en ambos lados, está la causa o razón de los créditos impagados.

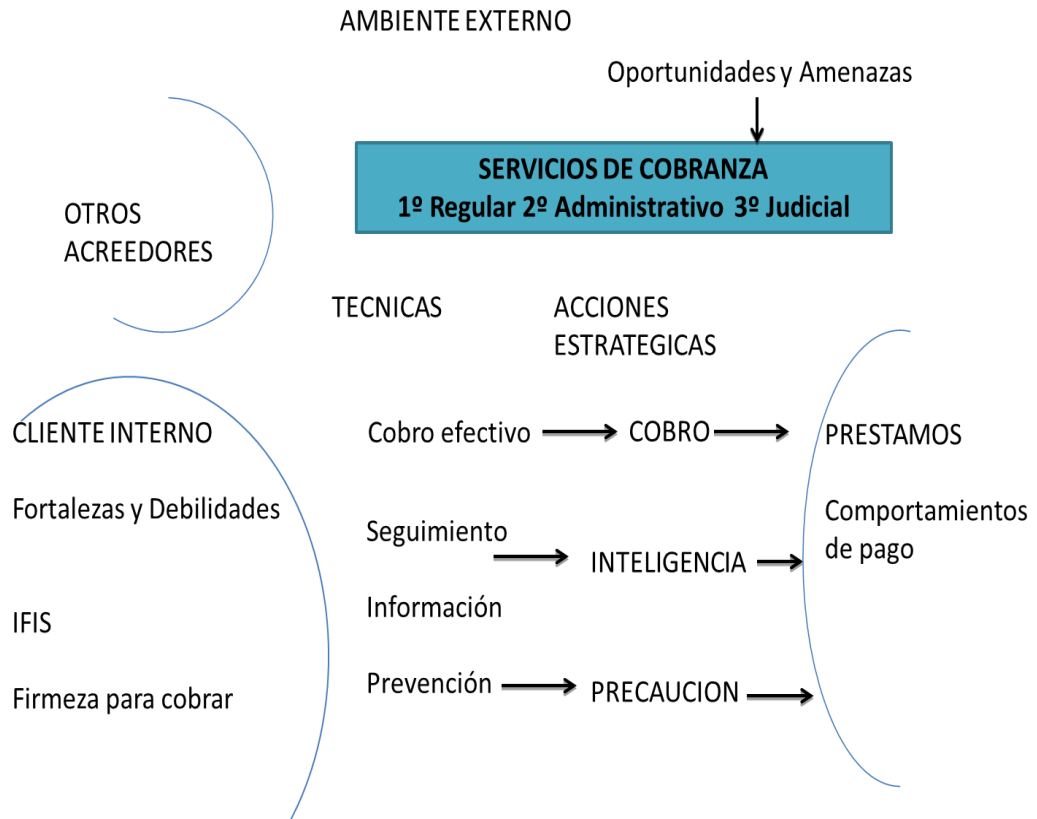
La gerencia de recuperaciones debe actuar con cuidado para despejar la incógnita que genera el incumplimiento del deudor, chequeando su propia actuación o buscando en el exterior lo que favorece el retraso o abandono de los pagos.

Una mejor percepción para entender, porque la cooperativa de ahorro y crédito requiere de estrategias para superar las actuales dificultades de la recuperación de cartera, es observando la situación presente y futura del ambiente de los negocios. Ambiente en el cual está ubicados y actúan los prestatarios.

En este ambiente existen diversos factores que influyen sobre el que hacer de la institución financiera y de sus deudores. Estos factores influyen de manera distinta en unos y otros; lo que para algunos o pocos puede ser una ventaja, en el resto constituye una desventaja.

GRAFICO Nº 25

ESTRATEGIA “A-D” EN LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

El ambiente interno está directamente relacionado con la firmeza del acreedor para el cobro de sus acreencias. Esta firmeza se pierde o no se afianza porque los gestores de recuperaciones tienen dificultades internas para hacer los cobros. Todo intermediario financiero merece diagnosticar su capacidad organizacional para exigir y realizar los cobros oportunamente. Cuando la capacidad está mellada o deteriorada, surgen diversos tipos de fallas; desde la concesión de los préstamos hasta requerimientos impropios de cobros o por último, no hay atención para recaudar o decepcionar los pagos.

El ambiente externo está relacionado básicamente con el comportamiento de pagos del prestatario. Es de prioridad que el prestamista conozca al prestatario; observándolo en la gestión de sus obligaciones. Es allí donde se encuentran muchas de las respuestas a la cuestión de la puntualidad o impuntualidad en los pagos por parte del prestatario.

Por lo anteriormente mencionado y graficado la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo País debe hacer frente a sus dificultades y encontrar las vías que le permitan subsanar el bache de información, recordando que "la recuperación es un negocio de información". Cobrar adeudos significa pagos del deudor al vencimiento pactado.

TABLA Nº 30 DE PLAZOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

CUENTA	AÑO	0-30 DÍAS	30-60 DÍAS	60-120 DÍAS	120-360 DÍAS	TOTAL
CUENTAS POR COBRAS	2012	\$ 6.270,02	\$ 6.270,02	\$ 25.080,08	\$ 37.620,13	\$ 75.241,21
CUENTAS POR COBRAS	2013	\$ 6.561,25	\$ 6.561,25	\$ 26.245,01	\$ 39.367,52	\$ 78.735,04

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

Desde la perspectiva de la administración estratégica, desarrollar estrategias en la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo País para la recuperación de los créditos, plantea que en cada uno de ellos se lleve a la práctica un proceso estratégico, en las áreas correspondientes de la organización. Proceso que de un lado, forma parte de todo el negocio y de otro lado; contempla la formulación, implantación y ajustes de estrategias en funcionamiento de la propia actividad recuperadora.

Por tal razón se determina como estrategia de cobro la reprogramación de la deuda de 30 a 360 días constituyéndose a un año plazo distribuidos en 30, 60, 120.

Frente a esta realidad, los recuperadores han logrado clasificar a los prestatarios relacionando: la voluntad de pago con la capacidad de pago de los prestatarios. Aplicándoles una escala diferenciada de alto a bajo. Alto (A) significa una situación buena o mejor, tanto para la voluntad como para la capacidad de pago. En cambio, bajo (B) expresa una situación contraria, que en el extremo es malo o peor. Esta escala ordinal sirve para ubicar al deudor en un plano de dos dimensiones relacionadas. La combinación de las escalas de voluntad y capacidad de pagos permite identificar hasta cuatro tipos de comportamiento del deudor frente a sus obligaciones: (A,A) ; (B,A) ; (A,B) ; (B,B).

El "**deudor sano**", clasificación "A". Muestra una definida disciplina en sus pagos, lo cual influye en la adecuada asignación de fondos para cumplir con los acreedores. Tiene un orden en su gestión de obligaciones, motivado por su respeto al crédito. Su documentación y registros de la deuda se encuentran accesibles y puede hacer un seguimiento de la misma. En el plano financiero, calzan apropiadamente la rotación de cobros con el de los pagos, de tal manera que los vencimientos no le sorprenden.

El deudor "**duro de cobrar**", clasificación "B". Tiene una marcada indisciplina en sus pagos. Hay un comportamiento a exagerar el trabajar con fondos ajenos. Su actitud es hostil con sus acreedores. Siempre está dispuesto a dilatar los pagos, recurriendo a todo tipo de artimañas. Pretende rentabilizar al máximo todos los fondos disponibles, sin tomar en cuenta a los acreedores. En el lado financiero está en capacidad de atender las obligaciones. La documentación y registros de la deuda están al día, para tomar todas las ventajas disponibles para la dilación de los pagos.

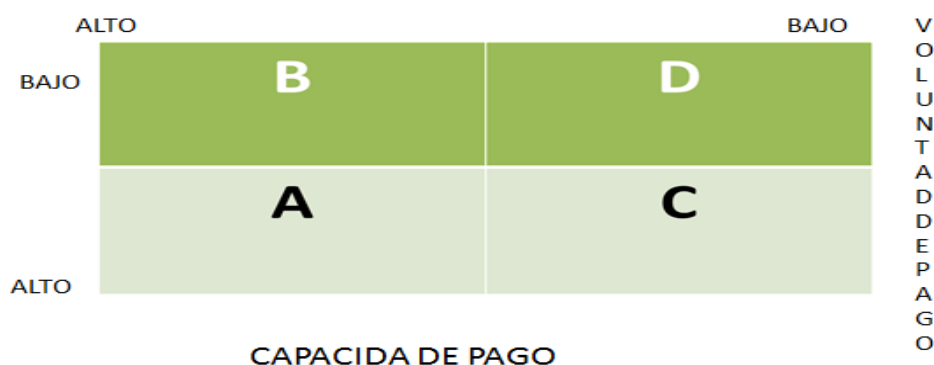
El "**deudor negligente**", clasificación "C". A la vez que es indisciplinado

en los pagos, se desenvuelve en gran desorden. Si bien es amigable y tiene actitudes por salvar el crédito, confronta serios problemas financieros para el pago oportuno. Sus registros son deficientes y más de las veces, los costos financieros se elevan por moras, castigos y penalidades. En el plano financiero, el descalce entre cobros y pagos es de tal magnitud que siempre confronta dificultades de liquidez. Los acreedores ejercen presión continua sobre este deudor y cobra quien es más audaz para hacerlo.

El "**deudor problema**", clasificación "D". Es indisciplinado en los pagos, actúa en desorden y muestra actitudes de irresponsabilidad frente a los acreedores.

No tiene ningún interés por hacer frente a sus compromisos financieros. Está dispuesto a que le requieran los pagos judicialmente y pretende por esta vía, incluso eludir la cancelación del préstamo. Financieramente enfrenta alto riesgo de insolvencia y peor aún de quebranto. Muchas veces ha llegado a extremos de disponer de las garantías, contraviniendo cláusulas contractuales. No hay presión moral o social que lo haga cambiar.

GRAFICO Nº 26 UBICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PRESTATARIOS



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

En el Gráfico N°21, se presentan las cuatro combinaciones de manera conjunta. El punto aquí es que la voluntad de pago. Allí se identificaría al deudor sano en la celda señala por la letra "A", de aquellos otros quienes representan dificultades para el cobro oportuno, denominados por las letras "B, C y D". En otras palabras, de una situación inmejorable establecida por la ubicación del deudor en la letra "A", se va deteriorando esta clasificación en grados menores de "B " a la "C", llegando a la peor clasificación la "D"; en la cual el deudor está en la categoría de incobrable.

TABLA N° 31
COMPARACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE COBRO

Tipo de técnica	Incertidumbre de cobro (U* de C)	Costo de cobranza	Rentabilidad del préstamo	Satisfacción del cliente SC*
Tradicional	Alta	Baja	Alta	Baja
Convencional Bancaria	Media	Media	Media	Media
A Presión	Baja	Alta	Baja	Media
Premio-Castigo	Media	Media	Media	Alta
Acreedor-Deudor	Baja	Media	Alta	Alta

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

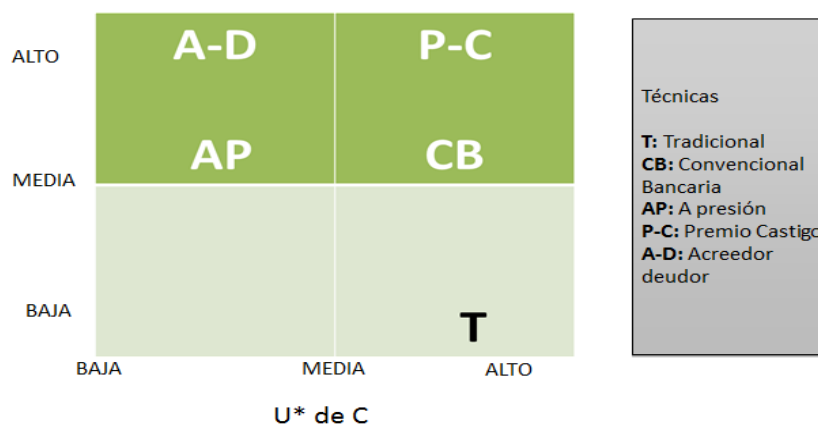
Sin duda que, una vez identificado por esta vía el perfil del deudor, el gestor de cobranza estará en condiciones de ser efectivo en la recuperación de los préstamos. Esto es que el gestor diseñará la mejor

estrategia y técnica para abordar al deudor, que le lleve a lograr la recuperación de los préstamos. Desde esta perspectiva, el recuperador basará su éxito en manejar su presión de cobro, incidiendo en la particular situación de la voluntad de pago frente a la capacidad de atender la deuda en su fecha.

La **Técnica Relación Acreedor - Deudor**. La gestión de la cobranza y la ejecución del cobro es un compromiso de prestamista y prestatario. Esta técnica promueve la voluntad de pagos del prestatario y cautela su capacidad de pagos. Si bien los costos son medios, la rentabilidad del préstamo es alta y la incertidumbre mínima. Se requiere los pagos a los clientes con el aviso del vencimiento. La caja del acreedor se acerca al deudor para su pronto pago.

El acreedor está junto con el deudor para su oportuna cancelación, la disciplina de pagos del deudor es un ejercicio; pero también hay castigo en cargos financieros y corte del crédito.

GRAFICO Nº 27
CLASIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS DE COBRO



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle
Fuente: Elaboración propia

En un gráfico del tipo <X-Y>, representados, en un lado, por la incertidumbre de pagos del deudor (U^* de C) y en el otro, por la satisfacción del cliente (SC^*), se han clasificado las cinco técnicas. En la tabla N° 30 exhibe cada una de las cinco técnicas ubicadas en la relación de los factores U^* de C y SC^* . Los resultados del gráfico son elocuentes para los fines de nuestro estudio.

Las técnicas destinadas a promover la formación de un cliente de pago puntual son superiores a aquellas sólo dirigidas al cobro de la obligación. Tal apreciación ayudará a ordenar las preferencias de quien desee emplear alguna de las técnicas.

TABLA N° 32
TÉCNICAS DE COBRO E IMPACTO EN EL NIVEL DE MOROSIDAD

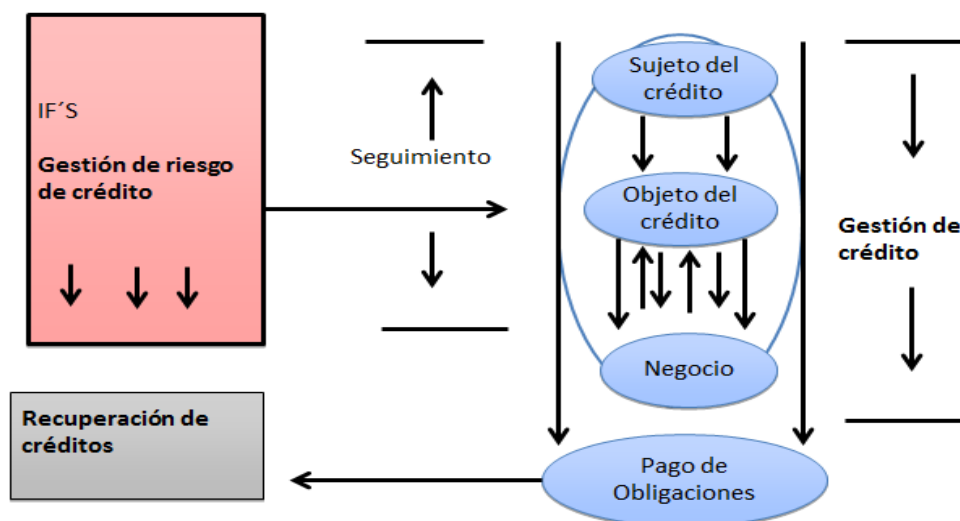
Tipo de técnica	Nivel de morosidad a corto plazo	Nivel de morosidad a largo plazo
Tradicional	Bajo	Alta
Convencional bancaria	Media	Media
A presión	Alta	Media
Premio- castigo	Media	Alta
Acreedor- deudor	Baja	Baja

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle
Fuente: Elaboración propia

El trabajo del seguimiento que interesa al recuperador es el informe de seguimiento. Por destacar aquí, y es la percepción que tiene el acreedor de cómo estaría funcionando el crédito en el deudor y desde allí; sus efectos sobre el comportamiento de pagos. El punto siguiente es cómo el recuperador puede aprovechar mejor tal informe.

GRAFICO Nº 28

APOYO DEL SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS A LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

La coordinación dentro de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Nuevo País es base para conseguir buenos resultados en materia de administración de cartera, entendiéndose gerencia riesgo - rendimiento. Todo ello visto en la recuperación de la cartera de créditos., la preocupación por esta coordinación debe estar enfocado cuando la morosidad o la cartera vencida aumentan continuamente. En estos casos tendrán que constituir comités de recuperación en la organización interna, a fin de recurrir a todos los medios posibles; para mejorar la cobranza de los adeudos.

TABLA N° 33

SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS EN FUNCIÓN DE LA RECUPERACIÓN

Componentes del crédito	del Área de interés recuperador	del Puntos críticos
1		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Carácter ➤ Calidad gerencial ➤ Valores corporativos ➤ Rotación gerencial
Sujeto de crédito	Voluntad del pagos	
2		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Destino ➤ Monto ➤ Oportunidad ➤ Duración
Objeto del crédito	Aplicación del crédito	
3		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proyecciones del negocio ➤ Flujo de efectivo ➤ Estructura de acreedores ➤ Comportamiento de pagos de obligaciones
El negocio	Capacidad de pagos	

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle
Fuente: Elaboración propia

El custodio o responsable del seguimiento ayuda al recuperador, cuando vigila el comportamiento de pagos del deudor. No solo tratándose de conocer como está evolucionando en la coyuntura la capacidad de pagos del deudor, también es menester conocer la gestión de sus pagos.

Por lo tanto el tesorero, maneja el efectivo por rentabilizarlo e incrementarlo al mismo tiempo que la cartera de crédito disminuye.

TABLA N° 34 ÍNDICE DE MOROSIDAD APLICANDO LA ESTRATEGIA

INDICE	FÒRMULA	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%	AÑO 2014	%
MOROSIDAD	CUENTAS POR COBRAS	\$ 75.240,25	1,8%	\$ 78.735,04	1,3%	\$ 74.243,09	1,1%
	TOTAL DE LA CARTERA	\$ 4.135.624,64		\$ 5.857.185,00		\$ 6.892.127,00	

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

Interpretación.- luego de haber realizado las estrategias para la recuperación de la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito nuevo país y tomando en cuenta la relación de tres años consecutivos se puede observar que para el año 2014 la cartera vencida disminuye a 1.1 % con relación al año 2012 con 1.8% y al 2013 con el 1.3%.

Dicha disminución por la adopción de las estrategias acreedor-deudor (A-D) que se encarga de buscar medidas que permitan y garanticen salvaguardar los recursos humano, tanto el ambiente interno como el ambiente externo de la institución financiera y del socio.

Por lo que se concluye que gracias a la adopción de las estrategias la cartera vencida disminuye y aumente su rentabilidad mejorando de tal forma sus activos.

TABLA Nº 35 PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

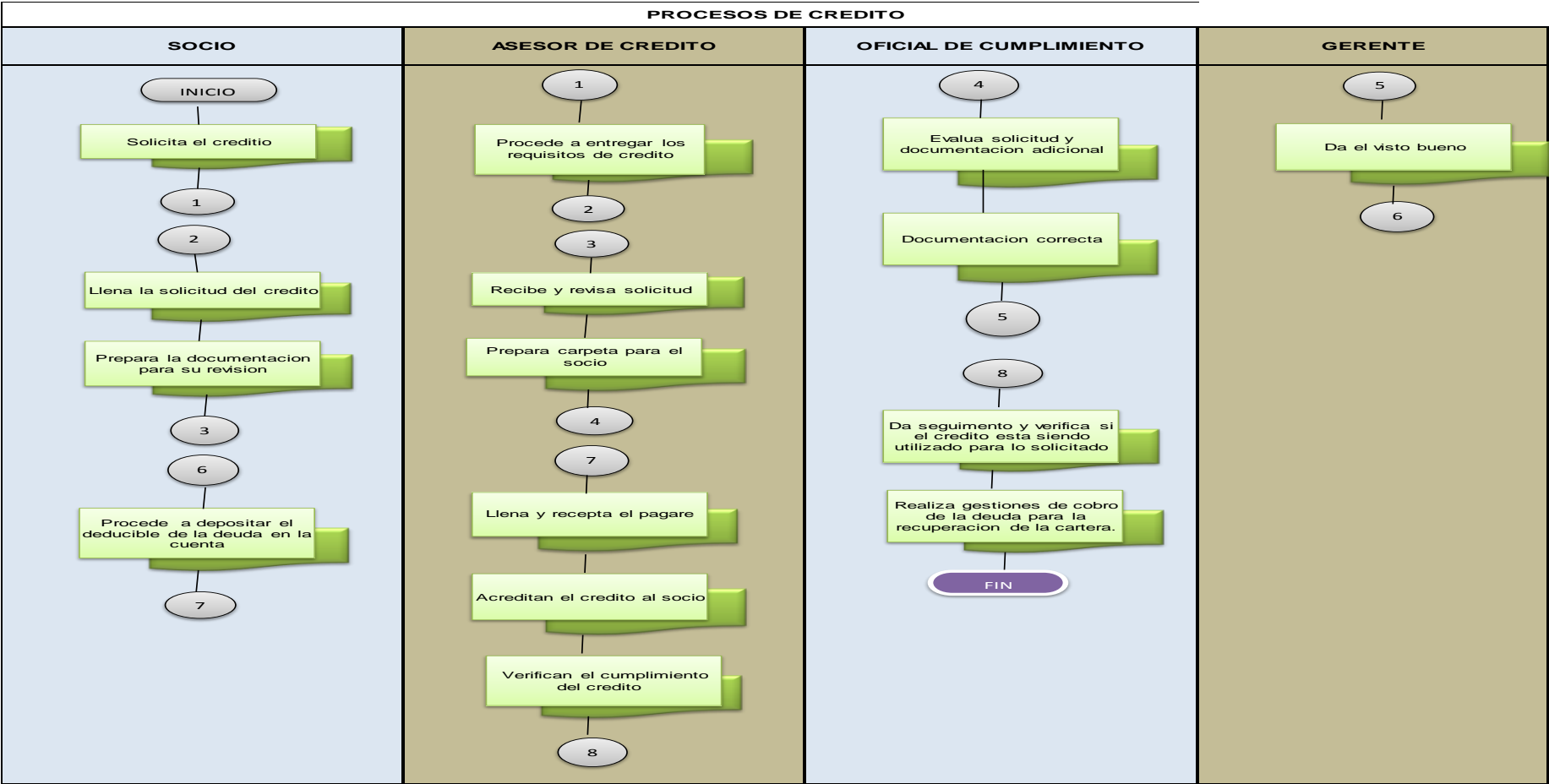
Políticas de crédito	Procedimientos de crédito
<ul style="list-style-type: none"> ➤ En caso de ser un micro empresa debe tener un máximo de ocho trabajadores hasta cuarenta. ➤ En caso de no contar con empleo fijo, será necesario que el cliente tenga un negocio propio, con experiencia de un año en la actividad que desempeña y para la cual solicita financiamiento. ➤ Presentar justificación de los ingresos ➤ Presentar certificado de no estar en la central de riesgos de la superintendencia de bancos y seguros ➤ Si posee cuantas en bancos presentar certificado bancario ➤ Tener solvencia financiera ➤ Tener la capacidad de pago de la deuda ➤ Presentar referencias personales ➤ Todo crédito que supere los \$3000 deberá presentar a un garante ➤ A partir de los \$10000 el crédito necesariamente será hipotecario por lo cual debe presentar copias de escritura del bien o título de propiedad <p>Del garante</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El garante obligatoriamente deberá abrir una cuenta con una base máximo de \$200 ➤ Presentar estabilidad laborar o actividad económica a la que se dedica ➤ Presentar copias de título de propiedad del algún bien mueble e inmueble ➤ Justificar sus ingresos <p>Necesidades por las cuales otorgar un crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Los créditos que se otorgan serán para cubrir necesidades económicas de los socios ya sea para cubrir estudios fomentar una micro empresa poder construir una 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El asesor de crédito deberá verificar todos los documentos del socio para ver si está apto o no para otorgar el crédito ➤ En caso de que el crédito sea de un alto monto se deberá analizar muy afondo los datos del socio y obtener un visto bueno del gerente para la aprobación del crédito. ➤ Cuando el crédito supere los \$10000 obligatoriamente deberá se hipotecario y el bien será hipotecado al nombre de la cooperativa hasta que la deuda sea cancelado en su totalidad ➤ Si el crédito es de \$5000 hasta \$9999 el crédito deberá tener dos garantes. ➤ Cuando un crédito supere los \$500 el crédito será de consumo bajo la responsabilidad del asesor de crédito que verifique si el dinero va hacer utilizado en lo solicitado ➤ El asesor de crédito deberá verificar la solvencia que tenga el deudor y el garante para poder cubrir la deuda ➤ El asesor de crédito deberá notificar con cinco días de anticipación la visita al domicilio para hacer el avalúo correspondiente en caso de que así lo requiera ➤ El asesor de crédito deberá enviar a consejo los créditos que superen los \$8000 para que todos estén en conocimiento y den el visto bueno ➤ Si los créditos llevan tres días de retraso se notificará a los

<p>vivienda apoyar al desarrollo automotriz</p> <p>Monto y plazos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El monto del crédito será otorgado en base a los ahorros que tenga el socio en la cuenta ➤ En caso de que el socio no tenga creado una cuenta tendrá que poner una base para poder apertura la cuenta y según la base será otorgado el préstamo ➤ El plazo estará regido según el monto y el interés que se cobraran estarán regidos a las tasas emitidas por el banco central <p>Cobro de deuda</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si el deudor tiene un vencimiento de 5 días se emitirá una citación al domicilio ➤ Si lleva más de ocho días de retazo se proceda a debitar de la cuenta la cuota pactada ➤ En los créditos que sean con garante cuando el deudor no tome obligación con su deuda y lleve un retraso de cuatro letras vencidas se procederá a tomar como deudor al garante. ➤ Si el crédito es hipotecario y lleva 8 cotúas vencidas se procederá hacer trámite para el embargo del bien 	<p>socios mediante llamadas telefónicas recordando que lleva días de retraso y que su interés se incrementará</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Si lleva dos cuotas vencidas se hará llegar al socio una notificación por escrito al domicilio. ➤ Cuando el socio este con cuotas vencidas se deberá solicitar el pago adicionando la próxima cuota.
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

GRAFICO N° 29 FLUJOGRAMA PROCESO DE CRÉDITO



Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

6.7.5. FASE V Informe final

INFORME DE CONTROL FINANCIERO

Título del Informe:

Informe de estrategias y procedimientos de crédito

Identificación de la entidad:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País

Destinatarios de Informe

Gerente General

Objetivos

- Determinar que el manual de estrategias y procedimientos de crédito cumpla con las metas para la recuperación de la cartera vencida dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País.

Alcance.

Se harán consideraciones en base al trabajo realizado durante el periodo septiembre 2012 hasta diciembre 2013.

Justificación.

Los informes de control al final del período sirven para los directivos de la empresa no sólo para conocer cuál fue la ejecución del trabajo sino,

también para analizar el desempeño de las mismas con la finalidad de llegar a conocer si se cumplió con los objetivos antes establecidos.

Resumen final del Modelo Implantado

Una vez llevado a cabo la realización del modelo de estrategias y procedimientos de crédito se logró establecer objetivos y metas para alcanzar por los directivos que para cumplimiento es necesario considerar y dejar en claro que cada jefe o empleado, pertenece a un engranaje en la estructura y organización de la institución, si falta una pieza o pierde continuidad, el control interno empieza a debilitarse, después su recuperación se torna difícil en cuanto a la consecución de objetivos. Por lo tanto la administración necesita de continuidad en las tareas y actividades asignadas a sus servidores, la permanencia y asistencia física del personal durante la jornada de labores, no justifica el cumplimiento de su desempeño.

Conclusión.

Durante la ejecución del modelo se verificó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País no se encontraba debidamente estructurada por la falta de políticas y procedimientos de crédito, por lo que las acciones a tomar en consideración para un adecuado seguimiento y control en la recuperación de la cartera está enfocado a mantener un archivo actualizado de la documentación de cada uno de los socios que garantice la otorgación de crédito eficaz, si como también, se tome cuenta la aprobación de la dirección general para la transferencia de los fondos por la captación de los socios todos y cada una de las acciones son esenciales para salvaguardar los recursos económicos porque dificultaba la buena toma de decisiones dentro de la cooperativa.

6.8 ADMINISTRACION

La administración y ejecución del proyecto se realizará por el personal administrativo que se encuentran relacionados con el presupuesto:

- Gerente General
- Contadora
- Asesores de crédito

La parte más importante de la administración de la Propuesta es la realización en su totalidad con debida honestidad, puesto que ayudará a la persona que está manejando el control financiero a sobrellevar tantos los ingresos como los egresos presupuestados propias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo País, con la finalidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Gerente general.- Se encargara de analizar el presupuesto, corregirlos y presentarlos ante el personal del área administrativa.

Contabilidad.- Controlará y verificará las políticas y requerimiento de toda la organización que tenga relación con los aspectos económicos: caja, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gastos de ventas y administrativos.

Asesores de Crédito.- Se encargara de verificar y aplicar las estrategias y procedimientos de crédito para un mejor manejo de la otorgación de los créditos.

6.9 PREVISION DE LA EVALUACION

La presente propuesta, se asienta con el siguiente plan de monitoreo y evaluación, el mismo que permitirá obtener resultados para tomar

decisiones oportunas, a vez que permita mantener, modificar o mejorar en beneficio de la empresa.

Tabla N°36 PREVISIÓN DE EVALUACIÓN

Nº	ITEMS	ACTIVIDAD
1	¿Qué evaluar?	Es necesario disponer de herramientas que sirvan para dar un seguimiento a la aplicación de la propuesta y en tomar correctivos necesarios.
2	¿Para qué evaluar?	Para medir los logros obtenidos en la etapa de ejecución de propuesta, y así establecer la validez del proyecto.
3	¿Qué evaluar?	El impacto sobre la cartera vencida y la rentabilidad, donde se pueda establecer si el proyecto está contribuyendo para el logro de los objetivos.
4	¿Quién evalúa?	Gerente, contador y asesores de crédito
5	¿Cuándo evalúa?	Se evaluará a través del: seguimiento de las actividades, monitoreo de logros específicos y evaluación.
6	¿Con que evaluar?	Manual de procedimientos y estrategias de crédito

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: Elaboración propia

BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Altamirano, a. (1988). *Analisi e interpretacion de la informacion financiera*. Salamaca.
- ❖ Amez, f. (2002). *Diccionario de contabilidad y finanzas España* madrid.
- ❖ Brachfield, Pere j “gestión de cobranza” (en línea)
<http://www.perebrachfield.com/libros-publicados/libros-publicados-por-pere-brachfield>
- ❖ Barker, Joel (2001). “investigación científica”. Ecoe ediciones. Colombia. 239 pp. (19/11/2011)
- ❖ Codera José Martín (1992) “diccionario de contabilidad” octava edición, editorial pirámides s.a, Madrid – España
- ❖ Chiriboga alberto, “diccionario técnico financiero ecuatoriano”, impreso en ecuador – 2001.
- ❖ Dumrauf Guillermo I, guía de finanzas edición 2003
- ❖ Douglas r., John d. Jhon s. (2004). “administración financiera corporativa”, editorial prentice hall.
- ❖ Greco (2000) “diccionario contable” segunda edición, editorial cultura, s.a, Madrid – España.
- ❖ Herrera e. Y otros (2004). Tutoría de la investigación científica, diemerino editores, Quito
- ❖ Johan, c. Y. (1986). *La base del analisis economico - fianciereo*.

- ❖ Mantilla, s. A. (2005). *Contro interno* . Bogota colombia : cuarta edicion ecoe .
- ❖ Maritza, g. (2008). *Modelo de recuperacion de cartera vencida en la cooperativa de vivienda 9 de diciembre* . Santo domingo de los tsachilas .
- ❖ Mercedes, c. (2013). *Analisis de cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa puratoxic*. Guayaquil
- ❖ Montgomery, r. (2002). *Auditoria* . Mexico : limusa .
- ❖ Mondello candance, “crédito y cobranzas”, grupo editorial iberoamericana, impreso en méxico -1995.
- ❖
- ❖ Ortega, Alfonso. (2008), “planeación financiera estratégica”, mc graw hill, primera edición.
- ❖ Ortiz Héctor “análisis financiero aplicado y principios de administración financiera” 13ª edición 2006
- ❖ Ramírez, Jorge (2008) “la gestión por competencia y el impacto de la capacitación”. (en línea). Disponible en: http://www.nodo50.org/cubasigloxxi/pensamiento/ramirezg_310805.pdf.http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/revista%205_4.pdf
- ❖ Richard p. Ettinger y David e. Golieb (2001) “crédito y cobranza” decimoséptima edición, compañía editorial continental S. A
- ❖ Ramos, a. L. (2002). *Control interno*. Peru .
- ❖ Rodas, m. (2011). *Modulo de productos bancarios*. Ambato.

- ❖ Rodriguez joaquin. (2002). Como elaborar y usar los manuales administrativos. Mexico: ecafsa thomson learning.
- ❖ Rus, g. (2008). *Analisis coste- beneficio*. Barcelona: ariel .
- ❖ Salguero, j. (2002). *Contabilidad general* . Mexico: grupo patria cultural.
- ❖ Seder John w. “crédito y cobranza” primera edición, compañía editorial continental, s.a c.v., méxico (2002)
- ❖ Sanchez, I. (2006). Manual de terminos economicos y fiancieros. Lima: san marcos .
- ❖ Solidario. (2001). *Manual de credito empresarial* . Quito
- ❖ Tamayo y Tamayo 2010 (en línea) disponible en: `procesos de investigación <http://es.scribd.com/doc/54967912/37/investigacion-explicativa>
- ❖ Tellez, b. T. (2004). *Un enfoque practico*. Learning.
- ❖ Weaton, j. F. (2000). *Finanzas en administracion* . Mexico: latinoamericana.
- ❖ Villacís juan, “guía práctica de administración y control para bancos y financieras”, impreso en ecuador – 1994
- ❖ Zamora torres américa rentabilidad y ventaja comparativa (en línea) <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto%20de%20rentabilidad.html>
- ❖ Zapata Sánchez, Pedro. Contabilidad general, 5ed, editorial mcgraw hill, ecuador, 2005.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE ANÁLISIS DE SITUACIONES - MÁS

Situación actual real negativa	Identificación del problema a ser investigado	Situación futura deseada positiva	Propuestas de solución al problema planteado
<p>Inadecuadas políticas de control</p> <p>Inadecuadas políticas de crédito</p> <p>Exceso de sobregiros</p> <p>Amplia cartera vencida</p> <p>Amplia cartera vencida</p> <p>Disminución de rentabilidad</p>	<p>INADECUADAS POLÍTICAS DE CRÉDITO</p>	<p>Aplicar conocimientos de auditoría, contabilidad, de fianzas y otros conceptos que el investigador ha adquirido en el proceso de formación académica y profesional.</p> <p>Los resultados de obtención permitirán la aplicación de mejoras para el adecuado manejo de procedimientos implantados lo que permitirá hacer más competitiva a la empresa y mejorar el proceso de la rentabilidad.</p>	<p>Definir el nivel de incremento de cartera vencida para la correcta implementación de políticas de crédito.</p> <p>Evaluar la rentabilidad de la empresa.</p> <p>Realizar un buen manejo de cartera acorde a las necesidades de la empresa. Proponer estrategias y procedimientos de crédito que garantice la recaudación de créditos</p>

Fuente: Investigación de Campo (2014)

Elaborado por: Gabriela Bayas

ANEXO 2

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES- RUC

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

SRI

NÚMERO RUC: 10120194181
RAZÓN SOCIAL: TUTORIUM CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

Nº ESTABLECIMIENTO	Nº	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	Nº DE CONTRIBUYENTE	DIRECCIÓN
1					

ESTABLECIMIENTOS AFIRMADOS
SITUACIÓN DE AFIRMADOS DE RUC
ESTABLECIMIENTOS AFIRMADOS

Nº ESTABLECIMIENTO	Nº	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	Nº DE CONTRIBUYENTE	DIRECCIÓN
1					

ESTABLECIMIENTOS AFIRMADOS
SITUACIÓN DE AFIRMADOS DE RUC
ESTABLECIMIENTOS AFIRMADOS

Nº ESTABLECIMIENTO	Nº	DENOMINACIÓN	CÓDIGO	Nº DE CONTRIBUYENTE	DIRECCIÓN
1					

IMPRESO POR: [Logo] [Logo]

Elaborado por: Gabriela Bayas Gualle

Fuente: CACNP

ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



ENCUESTA

Objetivo: Obtener una información significativa que permita analizar la situación en que se encuentra la empresa, con el fin de brindar alternativas de solución a los problemas detectados.

Dirigido: Al personal directivo y empleados de la empresa

Instrucciones: Marque con una "X" su respuesta

Preguntas:

Pregunta 1. ¿Considera usted necesario la aplicación de políticas y procedimientos de control crediticio que permita mejorar la recuperación de cartera de vencida en una institución financiera?

- Si
 No

Pregunta 2. ¿Conoce cuáles son las políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito?

- Si
 No

Pregunta 3. ¿Considera usted necesario la reestructuración de las políticas existentes en la institución?

- Si
 No

Pregunta 4. ¿Cree usted necesario la aplicación de estrategias y procedimientos de seguimiento y control para que garantice la recuperación de la cartera sobre los créditos otorgados?

- Si
 No

Pregunta 5. ¿Cree usted que en el año 2013 la cartera vencida se ha incrementado por falta de un seguimiento y control en la recuperación de la cartera vencida?

- Si
 No

Pregunta 6. ¿La disminución de la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito es ocasionada por la falta de estrategias de control de cobranza?

- Si
 No

Pregunta 7. ¿Cree usted que los requisitos que solicita la cooperativa de ahorro y crédito para otorgar un crédito garanticen el cobro del dinero?

- Si
 No

Pregunta 8. ¿La cooperativa de ahorro y crédito mide su capacidad de cobro a través de indicadores de rentabilidad?

- Si
 No

Pregunta 9. ¿Cree usted que si existe un estricto cumplimiento de las tareas planificadas mensualmente?

Si

No

Pregunta 10. ¿Cree usted que al contar con suficiente liquidez la cooperativa de ahorro y crédito aumentará la rentabilidad de los productos y servicios que ofrece?

Si

No

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN