

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



*Trabajo de graduación previo a la obtención del Título de Ingeniero en  
Contabilidad y Auditoría CPA*

**TEMA:**

---

**“CONTROL DEL EFECTIVO Y LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA SUCURSAL AMBATO”.**

---

**Autora: Katherin Valeria Guamán Pungaña**

**Tutora: Dra. Myrian Manjarrés V.**

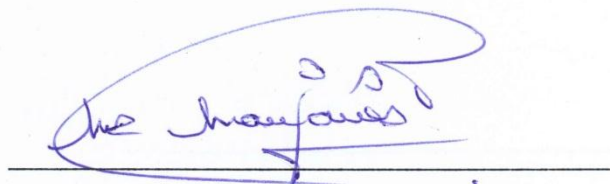
**AMBATO– ECUADOR**

**2015**

## **APROBACION DEL TUTOR**

Yo, Dra. Myrian Manjarrés, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación con el Tema: **“CONTROL DEL EFECTIVO Y LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIALTDA. SUCURSAL AMBATO”**. Desarrollado por Katherin Valeria Guamán Pungañaegresada de la Carrera de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A, considerando que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnico como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la facultad de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Por lo tanto, autoriza la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.



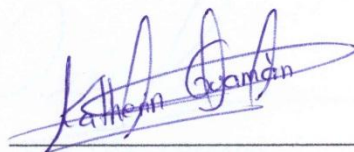
Dra. Myrian Manjarrés

**TUTORA DE LA TESIS DE GRADO.**

## **AUTORÍA DE LA TESIS**

Yo Katherin Valeria Guamán Pungaña portadora de la C.I 1805002613, manifiesto por escrito que las ideas, opiniones, interpretaciones, comentarios y los resultados obtenidos en la investigación, **“CONTROL DEL EFECTIVO Y LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA LTDA SUCURSAL AMBATO”**. Previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, son absolutamente auténticos y personales; a excepción de las citas.

Ambato, Mayo 2015



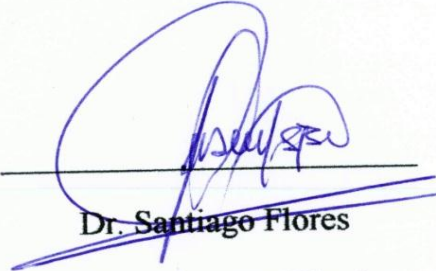
Katherin Valeria Guamán Pungaña

C.I. 180500261-3

**AUTORA**


## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los honorables miembros del Tribunal calificador aprueban la presente Tesis de grado con el tema, “**CONTROL DEL EFECTIVO Y LIQUIDEZ EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA LTDA SUCURSAL AMBATO**”. Elaborado por Guamán Pungaña Katherin Valeria misma que ha sido elaborada de conformidad a las disposiciones emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

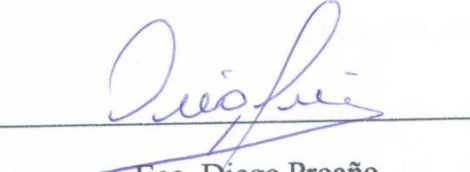


Dr. Santiago Flores  
Docente Calificador

Ambato, Mayo 2015



Ing. Danilo Lozada  
Docente Calificador



Eco. Diego Proaño  
Presidente Tribunal

## **DEDICATORÍA**

El presente trabajo va dedicado a mi DIOS, quien supo guiarme por el camino del bien, darme las fuerzas necesarias para seguir adelante y no dejarme vencer bajo ninguna circunstancia y de no desmayar en ningún momento, enseñándome a enfrentar las adversidades que se presentan sin perder jamás las esperanzas ni desfallecer en el intento.

A mis Padres que han sido el pilar fundamental en este proceso por su apoyo incondicional, consejos, comprensión, cariño y respaldo en todo momento. Ellos me han formado como persona, mis valores, principios, carácter, empeño y perseverancia para conseguir mis metas se las debo a ellos.

A mis hermanos por su aliento de superación, sus consejos de vida.

A mis tres grandes amores, mi esposo Edgar, mi sobrino Christopher y mi princesa Maite, quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre conmigo a lo largo de mi vida estudiantil.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi eterno agradecimiento

A DIOS, por darme salud y vida para poder cumplir uno más de mis sueños.

Un profundo agradecimiento a mis Padres, a mi esposo, a mi hija y a toda mi familia por haber estado de una u otra forma siempre junto a mí apoyándome a lo largo de mi carrera universitaria.

La Dra. MyrianManjarrés, tutora de la tesis, quién ha demostrado ser una excelente guía y amiga.

Katherin Valeria Guamán

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

APROBACION DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA TESIS .....	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	iv
DEDICATORÍA .....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO .....	vii
ÍNDICE GENERAL DE TABLAS.....	xiii
Tabla 3.5.1: V.I. Control del Efectivo.....	xiii
Tabla 3.5.2 Liquidez.....	xiii
ÍNDICE GENERAL DE FIGURAS Y GRÁFICOS .....	xv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
1.1 TEMA .....	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Macro contextualización.....	2
Fuente: La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013).....	8
Meso contextualización .....	8
Micro contextualización .....	11
1.2.2 Análisis Crítico.....	14
1.2.3 Prognosis .....	15
1.2.4. Formulación del problema.....	15
1.2.6. Delimitación del objeto de investigación .....	16
1.2.6.1. Delimitación Espacial .....	16
1.2.6.2. Delimitación Temporal .....	16
1.3. Justificación.....	16
1.4. Objetivos.....	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos .....	17
CAPÍTULO II .....	18

MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	18
2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	21
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	22
2.4. <i>CATEGORÍAS FUNDAMENTALES</i> .....	27
2.4.1 Categorización de Variables.....	27
2.4.2 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema.....	30
Gestión financiera.....	30
Administración del Efectivo.....	30
Control del Efectivo.....	31
Razones para mantener el efectivo.....	31
Principios básicos para la Administración del Efectivo.....	33
Análisis financiero.....	34
Objetivos del análisis financiero.....	34
Índices Financieros.....	35
Indicadores de Liquidez.....	36
Tipos.....	36
Capital de trabajo neto.....	37
Índices de Solvencia.....	37
Nivel de Endeudamiento.....	38
2.5. HIPÓTESIS.....	38
2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES.....	38
CAPÍTULO III.....	39
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.1. Enfoque de la Investigación.....	39
3.2. Modalidad Básica de la Investigación.....	40
3.3. Nivel o Tipo de Investigación.....	40
3.3.2 Investigación Correlacional.....	41
3.3.3 Estudio de caso.....	41
3.4. Población y Muestra.....	41
3.4.1. Población.....	41
3.4.2. Muestra.....	42
3.5. Operacionalización de Variables.....	44



Tabla 3.5.1: Variable Independiente: Control de Efectivo .....	44
Tabla 3.5.2 Variable Dependiente Liquidez .....	47
3.6. Plan de Recolección de Información .....	50
3.6.1. Plan para la recolección de información.....	50
3.7. Plan de Procesamiento de la Información .....	52
3.7.1. Plan de presentación de información .....	52
3.7.2. Presentación de datos.....	53
3.7.2.1. Plan de Análisis e Interpretación de Resultados.....	54
CAPÍTULO IV .....	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	56
4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	56
4.2. Análisis e interpretación de los resultados. ....	57
a) Resultado de la Encuesta realizada al personal administrativo y operativo de la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena. ....	57
b) Análisis del índice de Liquidez .....	71
4.3 Verificación de Hipótesis .....	75
4.3.1 Pasos para la comprobación de Hipótesis.....	76
4.3.1.1. Determinar la fe (frecuencia esperada) y completar la tabla de contingencia.....	76
4.3.1.2. Planteamos la Hipótesis (Ho, Ha), donde Ho es la Hipótesis nula y.....	77
1.1.1 4.3.1.4. Determinar los grados de libertad .....	78
4.3.1.5. Determinar $\chi^2$ crítico.....	78
4.3.1.6. Calcular $\chi^2$ c .....	79
4.3.1.7. Conclusión .....	80
CAPÍTULO V .....	81
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
5.1 Conclusiones.....	81
5.2. Recomendaciones .....	83
CAPÍTULO VI.....	85
PROPUESTA .....	85
6.1 Datos Informativos .....	85
6.1.1. Tema: Control de Efectivo y Liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena Ltda.....	85

6.1.2. Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda. ....	85
6.1.3. Beneficiarios:.....	85
6.1.4. Ubicación: Calle Juana Atabalipa 2-46 y Rafael Larrea (Parque Germán Grijalva) Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura. ....	85
6.1.5. Tiempo de Ejecución:.....	85
6.1.6. Equipo Técnico Responsable: .....	85
6.1.7. Presupuesto.....	86
6.1.7.1 Institucionales .....	86
6.1.7.2 Materiales.....	86
6.1.7.3 Humanos .....	86
6.1.7.4 Tecnológico .....	86
6.1.7.5 Recursos Económicos .....	86
6.2 ANTECEDENTES .....	87
6.3 JUSTIFICACIÓN.....	88
6.4 Objetivos.....	89
6.4.1 Objetivo General.....	89
6.4.2 Objetivos Específicos .....	89
6.5 Análisis de Factibilidad .....	89
6.5.1 Factibilidad Técnica .....	89
6.5.2 Factibilidad Económica – Financiera .....	90
6.6.3 Factibilidad Tecnológica .....	90
6.6.4 Factibilidad Política.....	90
6.6.5 Factibilidad Socio-Cultural .....	90
6.7 Fundamentación Teórica .....	90
Manual de control de créditos.....	90
Crédito .....	91
Planeación estratégica.....	92
Análisis FODA .....	93
Matriz Evaluación de los Factores Internos.....	94
Matriz de Evaluación de los Factores Externos .....	94
Control interno.....	95
El control Interno para las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	95
Los objetivos del Control Interno .....	95

Los objetivos del Control Interno para las Cooperativas de Ahorro y Crédito ..	96
Procesos del control interno.....	96
Métodos para evaluar el sistema de control interno .....	96
1. Método de cuestionarios.....	96
2. Flujo grama.....	96
Índices Financieros Cooperativos .....	98
Clases de Indicadores Financieros.....	98
Los indicadores de liquidez .....	99
Capital de trabajo neto .....	100
Índices de Solvencia .....	100
Nivel de Endeudamiento.....	100
Endeudamiento del patrimonio.....	101
Indicadores de Gestión.....	101
Objetivo de la medición de la gestión.....	101
Usos de los indicadores de Gestión. ....	101
Tipos de indicadores de gestión.....	101
Indicadores de eficacia.....	102
Indicadores de Eficiencia.....	102
Indicadores de Productividad.....	103
Indicadores de Impacto.....	103
6.8 Plan Operativo .....	104
6.8.1.1 FASE I.....	108
6.8.1.1.1 Matriz FODA.....	108
Matriz de Impacto Interno .....	109
Proceso de ponderación Matriz Interna .....	109
Matriz de Impacto Externo .....	111
Proceso de ponderación Matriz Externa .....	111
6.8.1.1.2 Diagnóstico Cuantitativo de la cartera vencida. ....	112
6.8.1.1.3 Efectuar un levantamiento de los procesos y políticas existentes, a fin de determinar puntos críticos.....	120
6.8.1.2 FASE II.....	123
6.8.1.2.1 Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	132
6.8.1.2.2 Proceso de Otorgamiento de Créditos.....	137

6.8.2.2 PROCEDIMIENTOS EFECTIVOS DE CREDITOS Y COBRANZAS .....	142
6.8.1.3 FASE III .....	145
6.8.1.3.1 Matriz de indicadores de Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena. ....	152
6.8 Administración de la Propuesta .....	162
6.9 Previsión de la evaluación.....	163
BIBLIOGRAFÍA.....	164
ANEXOS.....	174
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDIGENA .....	175

## ÍNDICE GENERAL DE TABLAS

Tabla N°1. Distribución del Sector Cooperativo según su Tipo.....	5
Tabla N° 2. Criterios y variables utilizadas para la segmentación.....	6
Tabla N° 3. Intervalos de Segmentación.....	7
Tabla N°4. Intervalos para la determinación de niveles.....	7
Tabla N°5. Numero de cooperativas por segmentos y nivel.....	8
Tabla N° 6.Cooperativas Financieras por Provincias y Segmentos.....	9
Tabla N° 7. Unidades de observación.....	42
Tabla 3.5.1: V.I. Control del Efectivo.....	44
Tabla 3.5.2 Liquidez.....	47
Tabla N° 8. Tabulación.....	52
Tabla N° 9. Manual de funciones.....	57
Tabla N°10. Arqueos Sorpresivos.....	58
Tabla N°11. Departamento de Cobranzas.....	59
Tabla N°12. Cartera de Crédito.....	60
Tabla N° 13. Conciliaciones bancarias.....	61
Tabla N°14. Vigilancia de la cartera vencida.....	62
Tabla N° 15. Recuperación de cartera.....	63
Tabla N° 16. Proveedor de préstamos.....	64
Tabla N° 17. Comité de Créditos.....	65
Tabla N° 18. Vigilancia de la cartera vencida.....	66
Tabla N° 19. Porcentaje de cartera vencida.....	67
Tabla N° 20 Índices de liquidez.....	68
Tabla N° 21. Parámetros de los indicadores de liquidez.....	69
Tabla N°22. Toma de decisiones.....	70
Tabla N° 23 Frecuencia esperada.....	77
Tabla N° 24 Tabla de Contingencia.....	77
Tabla 6.1.7.5: Recursos Económico.....	87
Tabla N° 25 Plazos en los que se devengan la cartera de crédito.....	92
Tabla N° 26 FODA.....	93
Tabla N°27. Indicadores de crédito.....	99
Tabla N° 28Actividades.....	106
Tabla N° 29 Análisis FODA.....	108

Tabla N° 30. Matriz de Impacto Interno.....	109
Tabla N°31 .Matriz Impacto Externo.....	111
Tabla N°32. Cartera de crédito.....	113
Tabla N° 33 Recuperación de cartera de crédito.....	114
Tabla N° 34 Cartera de Crédito vencida 2013-2014.....	115
Tabla N° 35Destino de crédito.....	116
Tabla N°36. Número de créditos otorgados.....	118
Tabla N°37.Indicadores.....	146
Tabla N°38. Previsión de la evaluación.....	163

## ÍNDICE GENERAL DE FIGURAS Y GRÁFICOS

Gráfico 1.Distribución del Sector Cooperativo según su Tipo Porcentaje.....	5
Gráfico N° 2 Manual de efectivo.....	57
Gráfico N° 3 Manejo de Cajas.....	58
Gráfico N° 4 Departamento de Cobranzas.....	59
Gráfico N° 5 Funciones de Cobros.....	60
Gráfico N° 6. Conciliaciones Bancarias.....	61
Gráfico N° 7 Vigilancia de vencimientos y cobranzas de las carteras de créditos.....	62
Gráfico N° 8 Recuperación de la cartera de crédito.....	63
Gráfico N° 9 Proveedor de la COAC.....	64
Gráfico N°10 Comité de Créditos.....	65
Gráfico N°11 Inversión de los socios.....	66
Gráfico N°12 Cartera Vencida.....	66
Gráfico N° 13 Índices de Liquidez.....	67
Gráfico N° 14 Parámetros de los índices de liquidez.....	68
Gráfico N°15Análisis Financiero.....	69
Gráfico N° 16 Demostración de Hipótesis.....	79
Gráfico N° 17 Fases de la Propuesta.....	105
Gráfico N° 18 Cartera de crédito.....	114
Gráfico N° 19 Recuperación de cartera de crédito.....	115
Gráfico N°20. Cartera Vencida 2013-2014.....	116
GráficoN°21Comparativo por el destino de crédito.....	117
Gráfico N°22 Créditos otorgados.....	118
Figura 1: Árbol de Problemas.....	14
Figura 2: Fundamentación Teórica de variables.....	27
Figura 3: Mapeo, Variable Independiente.....	28
Figura 4: Mapeo, Variable Dependiente.....	29
Figura N° 5 Flujo grama de Otorgamiento de Crédito.....	133
Figura N°6. Flujo grama del proceso de cobranzas.....	138

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El control del efectivo es un proceso que encamina a una entidad hacia la mejora concentrando acciones para cumplir con los objetivos planteados, utiliza la contabilidad como elemento informativo, desarrolla una economía de control ya que permite evidencia el correcto funcionamiento de la entidad en cuanto al manejo de efectivo, aplicando medidas correctivas adecuadas para tener una rentabilidad positiva y dar continuidad a la Institución.

El mercado cooperativista en los últimos años ha ganado un gran espacio en el mercado financiero ecuatoriano, en especial las Cooperativas de Crédito Escencia Indígenas, insertando en el mercado nuevos productos y servicios financieros, para lo cual es necesario establecer un adecuado control en las áreas operativas de la cooperativa y lograr un liquidez optima que llevara a mejorar el nivel de rentabilidad, permitiendo con esto un crecimiento sostenible para la cooperativa.

Se propone realizar un control en los procesos de créditos y cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, con el fin de lograr en el corto plazo resultados a partir de la gestión organizacional del personal, y se alcance a diario una liquidez positiva con el fin de que a largo plazo se alcance crecimiento sostenible.

**Descriptor:** Control de Efectivo, Liquidez



## INTRODUCCIÓN

El control del Efectivo es una herramienta novedosa, orientada a mejorar los procesos débiles que se presentan en las áreas de una entidad que impidan el logro de sus metas y objetivos planteados. A fin de alcanzar un nivel de recuperación de cartera óptimo, cobranzas efectivas, eliminar la cartera vencida, mejorar la atención a los socios, siendo necesario una reestructuración a los procesos que viene acarreado la Cooperativa de Ahorro y Crédito ncia Indígena.

El tema de investigación: “El control del Efectivo y la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Sucursal Ambato”, está organizado de acuerdo a los siguientes capítulos, los mismos que se basan en lo establecido por la Universidad Técnica de Ambato:

Capítulo I. En este apartado se procede a realizar el Planteamiento del Problema, mismo que comprende un marco contextual macro, meso y micro. Se elabora un árbol de problemas mismo que permite realizar un análisis crítico, una prognosis; con lo que se justifica el tema y se define los objetivos general, específicos de la investigación.

Capítulo II. En esta sección se revisa el marco Teórico, mismo que está formado por antecedentes investigativos realizados, se organiza un marco conceptual basado en un gráfico de inclusión de las variables Control de Efectivo y Liquidez a fin de presentar la hipótesis respectiva.

Capítulo III. Señala la Metodología que se va a utilizar, se observa el enfoque, la modalidad y el tipo de investigación. Se define la población y se calcula la muestra con lo que se podrá operacionalizar las variables que permite establecer los indicadores primordiales. De igual manera se presenta el plan de recolección de información estableciendo las técnicas y el instrumento que se va a utilizar, y se define el plan de procesamiento de información.

Capítulo IV. Análisis de los resultados estadísticos de la problemática presentada, basada en cuestionarios estructurados con técnicas como la encuesta dirigida al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

Capítulo V. En esta sección se establecen las Conclusiones y Recomendaciones basadas en los datos obtenidos haciendo énfasis en las falencias encontradas mediante la encuesta realizada al personal.

Capítulo VI. Propuesta, basados en la investigación realizada se propone un manual de control de créditos orientado a disminuir el índice de cartera vencida y mejorar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, con sus principales componentes e instrumentos de aplicación, así como la formulación de indicadores financieros y de gestión para el desarrollo institucional de la cooperativa.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 TEMA**

Control del Efectivo y Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Esencia Indígena Sucursal Ambato.

La línea de investigación en la que se enmarca la presente investigación es en el desarrollo territorial y empresarial, en función de lo definido por la Universidad Técnica de Ambato y la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Cooperativa se dedica a captar clientes, conceder créditos, depósitos a plazo fijo mismo que tiene un interés que oscila desde 6% que va depender del monto y plazo al que se vaya a vencer, llegando a un máximo del 10%, el porcentaje máximo es establecido por la SEPS, la cooperativa hace algunas excepciones cuando el monto de inversión sobrepasa los \$20.000 y 2 años plazo, ofertando un pago por interés a plazo fijo de 12%. Su principal actividad es la captación de socios misma que se logra por los productos y servicios que oferta y las facilidades que otorga al momento de conceder un crédito.

La actividad que genera el principal ingreso de efectivo es la apertura de cuentas mismas que son de varios tipos como: cuenta de ahorro, ahorro fácil, ahorro infantil; la que genera una mayor ingreso es la cuenta de ahorro ya que la misma tiene un costo de \$ 30.00 repartidos de la siguiente manera: \$15.00 destinados como aportación al capital social, por lo que la cooperativa otorga un certificado de aportación, \$5.00 se mantiene como ahorro en la cuenta y \$10.00 son utilizados por la cooperativa para cancelar sus gastos administrativos. Además es importante mencionar el caso de ahorro a la vista que realizan los socios de la COAC Esencia Indígena mismo que tiene un valor que genera un interés del 2% anual, calculado

sobre el saldo que posee cada uno de los socios en la cuenta, este porcentaje se acredita en la cuenta del socios mensualmente.

### **1.2.1. Contextualización**

#### **Macro contextualización**

En nuestro país, el cooperativismo de Ahorro y Crédito se ha transformado con el pasar del tiempo en el sector de mayor importancia, ya que congrega a familias ecuatorianas que buscan encontrar mediante la cooperación un acceso a recursos financieros de los que de otra manera no podrían disponer, es decir, acceder fácil y ágil a un crédito que solvete alguna de sus necesidades más urgentes, además de gozar de los beneficios que ofertan las mismas.

El cooperativismo en el Ecuador como dice (Moscoso, pág. 3) tuvo sus inicios:

“Con la revolución industrial dada a mediados del siglo XVII, el mundo entro en un proceso acelerado de cambios y progreso. Las fábricas aumentaron, por lo tanto, se requería de más mano de obra, los campesinos abandonaron sus tierras y emigraron a las ciudades formándose barrios obreros alrededor de los grandes centros industriales.

Los grandes capitalistas veían que sus ganancias iban en aumento en cambio los trabajadores se empobrecían cada día más, los bajos salarios, el aumento del costo de la vida, la adulteración de los artículos alimenticios, el desempleo y las largas jornadas de trabajo”.

La evolución de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador como lo menciona (Maldonado, pág. 1) se basa en tres etapas: “1. *Cuando en Quito y Guayaquil se crearon una serie de organizaciones artesanales y manuales*”, mismas que tenían por objeto ayudarse de unos a otros;”2. *En 1937 año en el que el Estado dicta la primera ley de Cooperativas*”, dicha ley fue dictada por el Jefe Supremo de la época General Alberto Enríquez Gallo misma que se expidió por completo con el Reglamento General el 9 de Febrero del siguiente año, a esta ley no se le dio mayor importancia porque no hubo una correcta difusión. Por otra parte la “3. *La tercera etapa se inicia con la expedición de la ley de reforma agraria a mediados de la década de los 60*”.

Para (Miño W. , pág. 62) en el cooperativismo participaron cuatro actores de forma simultánea y combinada los mismos que fueron en principio *“el Estado, que definió a la cooperativa como el instrumento de cambio agrario y brindó legitimidad jurídica, con el fin de conservar y preservar a la comunidad indígena mediante una organización igualmente de corte colectiva”*. Asimismo el segundo actor fue *“un agente importante fue la intervención norteamericana, mediante el programa de la Alianza para el Progreso (1961), del gobierno de los Estados Unidos, interesado en impulsar una reforma social, como la agraria”*. Dicha alianza consistía en la ayuda que brindaba los Estados Unidos a América Latina, se dio entre los años 1961 y 1970, el gestor de esta alianza fue el entonces presidente de Estados Unidos John F. Kennedy, el tercero y para mí el más importante según lo menciona el autor *“la Iglesia, la misma que en esos años asume un fuerte compromiso humanista con los pobres y marginados del sistema, sobre todo de una parte de ella que asumió el discurso de la teología de liberación”*. Por último pero no menos importante *“fueron los sindicatos campesinos que en el proceso de transformación agraria se agruparon en la conformación de pre- cooperativas y cooperativas para acceder a la propiedad de la tierra”*. La participación de estos sindicatos en la transformación agraria impulso a que muchas organizaciones pierdan el miedo a los latifundista de la época y entre grupos logren comprar un pedazo de terreno y de esa manera cultivar para ellos mismos, empezando así el proceso de eliminación de las haciendas.

La primera Ley de Cooperativas fue expedida en 1937, en 1961 se creó la Dirección Nacional de Cooperativas dependiente del Ministerio de Previsión Social, en 1979 se transformó en Ministerio de Bienestar Social y en la actualidad se conoce como Ministerio de Inclusión Económica y Social, mismo que es el encargado ejecutar las políticas estatales de promoción del sector. Adicionalmente según Decreto Supremo No. 6842. RO/ 123 de 20 de Septiembre de 1966 se promulgó la Ley de Cooperativas, que se encontraba vigente con algunas modificaciones, pero en el oficio No. 071-SCM-MF-2011 0520 de 24 de febrero de 2011, emite dictamen favorable del proyecto de Ley de Economía Popular y Solidaria y se ratifica mediante oficio No. 116-SCM-MF-2011 0694 de 16 de marzo de 2011 fue expedida la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria en la que se basan las

Cooperativas de Ahorro y Crédito, desde Enero del 2013 todas las cooperativas están controladas por la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria).

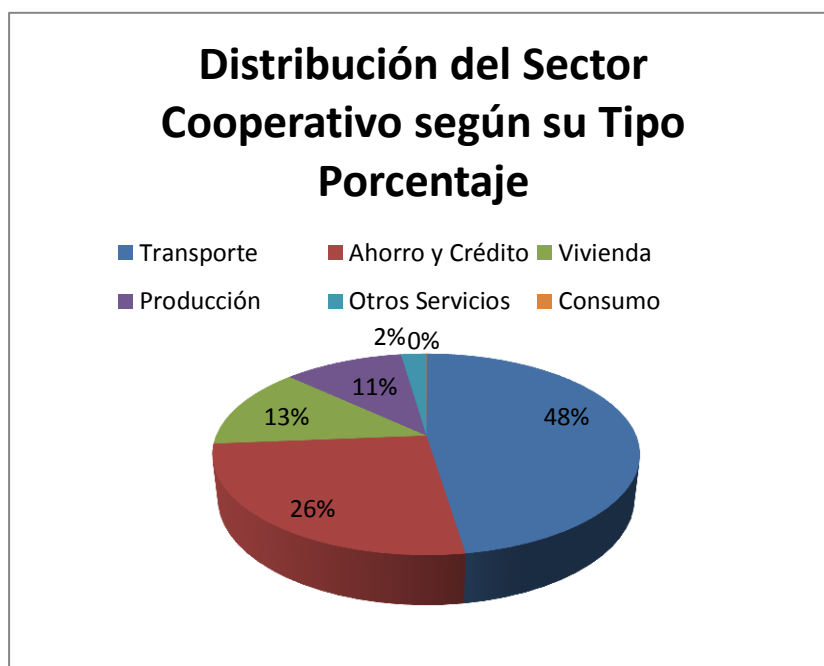
El primer análisis realizado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del sector cooperativista en el segundo trimestre del año 2013 revela que en Ecuador existen actualmente 3.932 cooperativas, concentradas en los grupos de ahorro y crédito, transporte, vivienda, producción, consumo y otros servicios, mismos que se distribuyen en porcentajes como se puede observar en el Tabla N° 1; las cooperativas de transporte es el más grande dentro del Ecuador representando con el 48,4 %, seguido de las cooperativas de ahorro y crédito con un porcentaje de 26,6 %, las cooperativas de vivienda con un 13,4%, las cooperativas de producción con un 11%, otros servicios cooperativos con 2,3% y finalmente las cooperativas de consumo con un 0,04%.

**TablaN°1. Distribución del Sector Cooperativo según su Tipo.**

Distribución del Sector Cooperativo según su Tipo	
Tipo	Porcentaje
Transporte	48.4
Ahorro y Crédito	26.6
Vivienda	13.4
Producción	11
Otros Servicios	2.3
Consumo	0.04

Fuente: La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.(2013)

**Gráfico N°1.**Distribución del Sector Cooperativo según su Tipo Porcentaje



**Fuente:** La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013)

Por otra parte según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero las cooperativas financieras y no financieras en el ART. 101 de la LOSEPS divide a las cooperativas en segmentos y niveles, para esto tuvo en cuenta los siguientes criterios:

- a) participación en el sector;
- b) volumen de operaciones;
- c) número de socios;
- d) número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- e) monto de activos;
- f) patrimonio;
- g) productos y servicios financieros

**Tabla N° 2. Criterios y variables utilizadas para la segmentación.**

<b>Criterios LOSEPS (Art. 101)</b>	<b>VARIABLES UTILIZADAS</b>
Participación en el Sector	Ingresos totales anuales
Volumen de operaciones	Saldo de captaciones y colocaciones al cierre del ejercicio.
Número de socios	Número de socios registrados en las ex DNC (Dirección Nacional de Cooperativas)
Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional	Número de sucursales abiertas. Número de cantones en los que tiene operaciones la cooperativa
Monto de activos	Monto de activos al cierre del ejercicio.
Patrimonio	Patrimonio total al cierre del ejercicio.
Productos y servicios financieros	No existe información.

**Fuente:** La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.(2013)

Observamos los siguientes parámetros que la SEPS toma en cuenta para clasificar las cooperativas de ahorro y crédito en varios segmentos, dividiéndolos así en los segmentos 1, 2, y 3 respectivamente, cabe recalcar que existe un cuarto segmento en el que se encuentran las cooperativas que no cumplen con las especificaciones establecidas por la SEPS, además es importante mencionar que a más del cuarto segmento que es el que no está definido existe uno adicional, mismo que no está ni definido ni por definir.



**Tabla N° 3. Intervalos de Segmentación**

Segmento	Activos (USD)	Cobertura (Número de cantones)	Número de socios
Segmento 1	0 - 250.000	1	más de 700
Segmento 1	0 - 1'100.000	1	hasta 700
Segmento 2	250.001 - 1'100.000	1	más de 700
Segmento 2	0 - 1'100.000	2 o más	Sin importar el número de socios
Segmento 2	1'100.001 - 9'600.000	Sin importar el número de cantones en que opera	hasta 7.100
Segmento 3	1'100.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	más de 7.100
Segmento 3	9'600.001 o más	Sin importar el número de cantones en que opera	Hasta 7.100

**Fuente:** La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013)

Por su parte, para el sector no financiero, entre ellas las cooperativas de producción, transporte, vivienda, servicios y consumo se clasificaran por niveles uno y dos, en función a los intervalos referenciales de sus activos y números de socios como a continuación observamos en la Tabla N°4.

**Tabla N°4. Intervalos para la determinación de niveles**

Nivel	Producción		Transporte		Vivienda		Servicios / Consumo	
	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios	Activos (USD)	Número de socios
Nivel 1	0 - 200.000	hasta 80	0 - 800.000	hasta 100	0 - 1.600.000	hasta 1000	0 - 100.000	hasta 50
Nivel 2	200.000,01 o más	Sin importar el número de socios	800.000,01 o más	Sin importar el número de socios	1.600.000,01 o más	Sin importar el número de socios	100.000,01 o más	Sin importar el número de socios
	Sin importar el número de activos	más de 80	Sin importar el número de activos	más de 100	Sin importar el número de activos	más de 1000	Sin importar el número de activos	más de 50

**Fuente:** La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013)

Los resultados de la clasificación permiten identificar a las cooperativas según sus segmentos y niveles con el afán de conocer en cuál se debe poner mayor énfasis con respecto a la política pública en materia de protección, incentivo y control de sus actividades.

Actualmente en el Ecuador existen 1.045 cooperativas financieras y 2.885 no financieras, las mismas que están clasificadas en cuatro segmentos ;185 cooperativas financieras aproximadamente no se han definido a cuál de los cuatro segmentos pertenecen; por otro lado 987 cooperativas no financieras no se han definido a qué nivel pertenece, como se puede visualizar a continuación.

**Tabla N°5. Numero de cooperativas por segmentos y nivel**

A. Cooperativas financieras

Segmento	COAC	%
Segmento 1	476	45,55
Segmento 2	275	26,32
Segmento 3	70	6,7
Segmento 4	39	3,73
Por definir	185	17,70
<b>Total</b>	<b>1.045</b>	<b>100</b>

B. Cooperativas no financieras por tipo

Tipo	Nivel 1	Nivel 2	Por definir	Total por tipo	%
Consumo	2	7	8	17	0,59
Otros servicios	26	23	40	89	3,08
Producción	169	46	216	431	14,94
Vivienda	219	21	205	445	15,42
Transporte	1.257	128	518	1.903	65,96
<b>Total por nivel</b>	<b>1.673</b>	<b>225</b>	<b>987</b>	<b>2.885</b>	<b>100</b>

Fuente: La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013)

### Meso contextualización

En la provincia de Tungurahua existen 138 Cooperativas de Ahorro y Crédito clasificadas por segmentos, niveles y por definir, el segmento 2 es en el que se ubican 53 de las 138 cooperativas, seguidas del segmento 1. En Tungurahua existen 53 cooperativas pertenecientes a este segmento las condiciones que deben cumplir estas cooperativas son: poseer activos de hasta 9'600.000, no importa el número de

cantones en el que opera y el número de socios de hasta 7.100; por otro lado el segmento 2 acoge 44 cooperativas que para pertenecer a este segmento deben reunir varias características como: poseer hasta 1'100.000 en activos, operar en un cantón, el número de socios es de hasta 700 como se muestra en el cuadro N° 6 .

**Tabla N° 6.Cooperativas Financieras por Provincias y Segmentos.**

Provincia	Por definir	Segmento	Segmento	Segmento	Segmento	Total por provincia
		1	2	3	4	
Azuay	1	28	22	8	2	61
Bolívar	3	17	4	3	2	29
Cañar	2	9	5	-	1	17
Carchi	11	2	1	2	2	18
Chimborazo	24	57	16	7	1	105
Cotopaxi	6	41	23	4	2	76
El Oro	3	9	5	-	2	19
Esmeraldas	5	6	3	-	-	14
Galápagos	-	-	3	-	-	3
Guayas	34	75	18	3	1	131
Imbabura	2	12	13	5	1	33
Loja	10	26	22	4	3	65
Los Ríos	8	12	5	2	-	27
Manabí	11	34	12	2	5	64
Morona Santiago	1	-	2	1	-	4
Napo	2	2	2	1	-	7
Orellana	1	3	1	1	-	6
Pastaza	-	3	2	1	1	7
Pichincha	26	79	56	15	11	187
Santa Elena	3	4	2	-	-	9
Santo domingo	1	4	2	-	-	7
Sucumbios	2	3	2	-	-	7
Tungurahua	27	44	53	9	5	138
Zamora Chinchipe	2	6	1	2	-	11
<b>Total por segmento</b>	<b>185</b>	<b>476</b>	<b>275</b>	<b>70</b>	<b>39</b>	<b>1.045</b>

**Fuente:** La autora, a partir del Análisis de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2013)

Para (Illescas, 2013) en Tungurahua existen cooperativas como “piedras en el río” en especial en la ciudad de Ambato “*En cada esquina se observan los letreros. Están ubicadas en mayor cantidad entre las dos avenidas principales: Cevallos y 12 de Noviembre y en la calle Juan Benigno Vela*”, la concentración en estas avenidas se da porque son las más concurridas por la colectividad tungurahuesa en especial por los campesinos que los días lunes y viernes bajan de las zonas rurales con los productos que son expendidos en la ciudad. “*En esta provincia no se dio ni el “boom” de las papas, bananero ni petrolero; pero sí el del cooperativismo. Todo*

*empezó a partir de la crisis bancaria de 1999”(Illescas, 2013). En Tungurahua existen 138 cooperativas de ahorro y crédito, que ofertan créditos para: el consumo, la vivienda y la producción. Tungurahua es la provincia con el mayor número de cooperativas indígenas en el Ecuador, en la provincia existen 120 cooperativas indígenas" registradas en el Reporte de Administración de Cooperativas de Tungurahua que se han creado durante los últimos 10 años, la expansión de las cooperativas se da debido a la facilidad de creación misma que consiste. Según el artículo 5 de la Ley de Cooperativas “para constituir una cooperativa se requiere -al menos- de once personas. Compete al Ministerio de Bienestar Social (ahora de Inclusión Económica y Social, MIES) analizar su situación, concederles personería jurídica y registrarlas”.*

*“La mayoría de las cooperativas está dirigida por socios de las comunas indígenas de las parroquias Juan Benigno Vela y Pilahuín. Entre las pioneras está Mushuc Runa, que traducido al español quiere decir Hombre Nuevo”. Luis Alfonso Chango, gerente general de la Cooperativa Mushuc Runa que se creó en 1997 es el principal precursor de la creación de las cooperativas indígenas en Tungurahua, las que tuvieron un auge después de la crisis bancaria, debido a que muchos de los bancos quebraron, los ecuatorianos dejaron de confiar en los mismos, forjando la confianza en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en especial en las indígenas, ya que estas facilitan créditos sin solicitar documentación excesiva,*

En las cooperativas indígenas para otorgar un crédito los requisitos son muy básicos iniciando con: 1. Aperturar una cuenta misma que bordea entre \$20.00-\$ 30.00; 2. Depositar la base que establece la cooperativa según el monto de dinero que solicite la mayoría trabaja con el 1\* 1000 como por ejemplo (si solita crédito de \$500.00 tendrá que depositar \$50.00 así sucesivamente), además debe presentar garantías dependiendo del monto; 3. Llenar la solicitud adjuntando el pago del predio del socio o garante, copias de la Cedula de Identidad y papeleta de votación, copias del pago de un servicio básico de preferencia del último mes de consumo, 4. Dentro de 48 horas notifican si el crédito fue concedido o negado, si fue concedido debe acercarse a las oficinas de la cooperativa a firmar los documentos que garantizan a la cooperativa que el socio va a cancelar dicha deuda, de ser el caso el garante asume

junto al deudor la obligación de cancelar el crédito en la fecha estipulada en la solicitud.

En los diez últimos años, gracias a la confianza que la colectividad ha puesto en cada una de ellas, las personas de las parroquias rurales de la provincia son las que han apostado y creyeron en la capacidad de la gente indígena para dirigir una entidad financiera y de esta manera demostrarles a todos los ecuatorianos que la comunidad indígena también está presente en la economía del país. Por otro lado han roto el mito de que ellos únicamente servían para cultivar la tierra, la iniciativa de ellos surge con el interés de ayudarse unos a otros ya que el sistema cooperativista menospreciaba a los indígenas negándoles créditos, esta acción ha provocado que poco a poco se vaya eliminando el racismo en el país.

### **Micro contextualización**

En la ciudad de Ambato existen 50 Cooperativas de Ahorro y Crédito indígenas, la ciudad se ha poblado de estas durante los últimos 5 años; como ya lo mencionamos la cooperativa indígena pionera en la ciudad fue la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa creada por un grupo de indígenas de Chibuleo (Tungurahua) , al observar que la cooperativa tuvo el éxito esperado muchos de los indígenas de la zona decidieron incursionar en el ámbito cooperativo con el afán de ayudar a sus lugareños a cumplir sus sueños. En la actualidad podemos ver que el cooperativismo creado por los indígenas ha incrementado la economía de la ciudad, ya que con el apoyo de las cooperativas muchos de ellos impulsaron sus negocios, incrementaron sus cultivos y por ende su nivel de vida ha mejorado, una de las Cooperativas que ha confiado en su gente es la Cooperativa Escencia Indígena objeto de análisis.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Escencia Indígena", fue creada el 16 de noviembre de 2006 con el acuerdo ministerial 0000111 en la ciudad de Quito por las autoridades de la Dirección Nacional de Cooperativas, abrió sus puertas en la ciudad de Ibarra el 19 de mayo del 2007, actualmente cuenta con 9 sucursales en las ciudades Quito, Cuenca, Azogue, Ambato Centro, Ambato Huachi, Otavalo Cañar, Salcedo, Tulcán; cuenta con 40444 socios. El objetivo fundamental para que fuera

creada es rescatar la interculturalidad de los pueblos indígenas Mestizas y Afro Ecuatorianas del Ecuador.

La COAC Esencia Indígena tiene entre sus colaboradores al 80% de personal indígena, la razón es que la colectividad indígena confía más en sus paisanos que en los blancos como ellos llaman a las personas que no pertenecen a ninguna etnia cultural, la mayoría de socios de la cooperativa son indígenas por lo que es necesario que sus colaboradores hablen su mismo idioma, se ha expandido en las ciudades donde se concentran grandes poblaciones indígenas, ya que son los socios potenciales, muchos de ellos se unen a la familia de la COAC Esencia Indígena por la confianza que esta brinda, otros por solidaridad con su cultura o simplemente por los productos que brinda. El 20% restante de colaboradores son mestizos se encuentra en la parte administrativa, esta se da porque muchos de sus colaboradores indígenas no cuentan con títulos de tercer nivel, pero cabe recalcar que algunos continúan sus estudios en las noches o fines de semana con el afán de acceder a un puesto de trabajo superior al que actualmente ejercen.

Los productos que oferta la COAC Esencia Indígena más importantes y por los que la cooperativa recibe el mayor ingreso para la continuidad de las operaciones, son; la apertura de cuenta de ahorro, cuenta fácil y la de ahorro infantil, la primera es la que deja mayor ingreso a la cooperativa ya que el costo de aperturar la misma es de \$30.00 de cuales \$15.00 son destinados a cancelar los gastos operativos. se detalla a continuación. Por otro lado los créditos también son una fuente de ingreso significativa para la cooperativa, así podemos citar algunos de los créditos que otorgan la cooperativa; microempresa, consumo y vivienda los mismos que son facilitados por la cooperativa sin necesidad de realizar tanto papeleo o esperar largo tiempo, por lo general la concesión de créditos se demora 48 horas.

Los depósitos a plazo fijo es una alternativa de inversión, que permite obtener un rendimiento conocido desde el inicio de la operación. El compromiso asumido entre el inversor y la Cooperativa se documenta en un certificado de depósito que incluye: datos del inversor y de la Cooperativa como; el monto depositado; la tasa de interés oscila entre 6 y el 10% dependiendo del monto y el plazo; la fecha de constitución y vencimiento; y el monto final a cobrar. Con ese certificado el depositante puede, al

finalizar el período pre-establecido, retirar su dinero inicial más los intereses ganados.

Uno de los problemas encontrados en la cooperativa es el otorgamiento de créditos sin contar con garantías seguras para recuperar los mismos, ocasionando que la cooperativa no pueda recuperar con facilidad la cartera de crédito de sus socios, esto se debe a que no existe un control adecuado del efectivo, mismo que se origina con la captación de inversiones, apertura de cuentas e intereses, el mecanismo que utiliza la cooperativa para recuperar el dinero que otorga por medio de los créditos es deficiente, ya que la cooperativa no cuenta con un departamento de cobranzas y personal capacitado para implementar modelos o tácticas para recuperar el dinero otorgado a los socios por medio de los intereses.

Debido a la facilidad de conceder créditos el riesgo de caer en cartera vencida y posteriormente incrementar el porcentaje de morosidad, conlleva a que la cooperativa tenga un déficit de efectivo, mismo que provocará graves problemas, no se contará con efectivo para hacer frente a las distintas obligaciones que tiene la cooperativa en el corto plazo.

En la Cooperativa Escencia Indígena, pude observar que el efectivo que posee la cooperativa es deficiente ya que al no socializar los modelos de recuperación y control de efectivo la Cooperativa queda inmersa en serios problemas, no dispone de dinero en efectivo para hacer frente a sus obligaciones y a las posibles emergencias que a diario se pueda presentar en la Cooperativa, así mismo la falta de dinero en efectivo de la Cooperativa está dando origen a una iliquidez financiera, ya que no se cuenta con suficientes recursos propios para enfrentar las obligaciones adquiridas con terceros, a la par provocaría que no se concreten negocios importantes que beneficien a la Cooperativa ya que los posibles inversionistas lo primero que desean observar es el grado de liquidez que posee la cooperativa y al no demostrar los índices de liquidez que establecieron los administradores de la COAC que es de 1.5, van a desistir de invertir.

### 1.2.2 Análisis Crítico

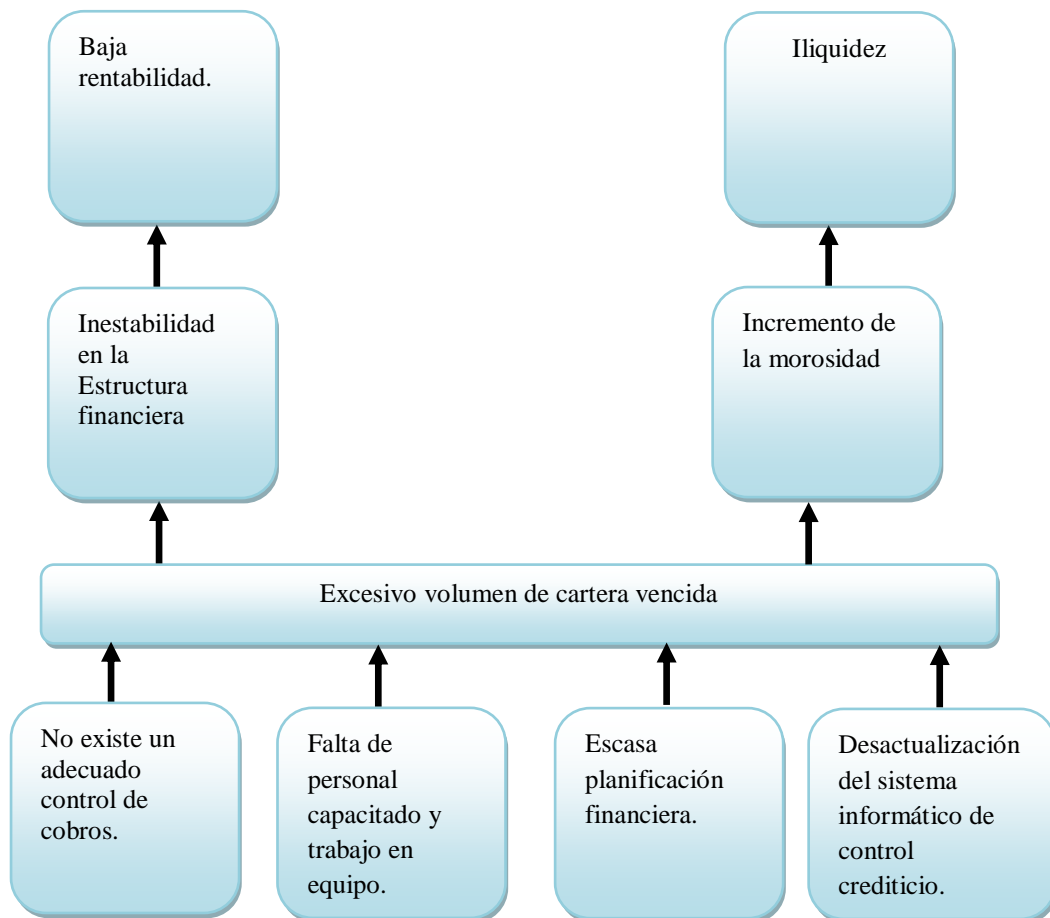


Figura 1: Árbol de Problemas  
Fuente: La autora, a partir del Análisis del contexto del problema

La inexistencia de un efectivo control en la gestión de cobros da paso a que la empresa se vea enmarcada en una inestabilidad financiera, la misma que se ve reflejada en el índice de liquidez que posee la empresa que es del 0.8, lo que significa que no está cumpliendo lo dispuesto por la Administración, lo que a simple vista refleja los problemas de liquidez que tiene la misma, ya que no cuenta con suficiente efectivo para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

El personal encargado del departamento de crédito es inadecuado debido a que todo el personal de esa área no cuenta con título de tercer nivel, únicamente han terminado el bachillerato, no cuenta con un manual de procedimientos para el otorgamiento y recuperación de cartera de crédito. Además el ambiente de trabajo es



inadecuado y de que el trabajo en equipo es deficiente, conlleva a que la cooperativa incremente su cartera vencida.

La escasa planificación financiera y la falta de socialización, provocan que la situación financiera de la cooperativa se vea afectada dando paso a que se genere una baja rentabilidad, ya que la cooperativa no tendrá suficiente efectivo para cancelar las obligaciones que posee, quedando mal con sus proveedores y colaboradores.

La desactualización del sistema informático de control crediticio de la cooperativa provoca el incremento de morosidad, ya que al no estar actualizado no posee la información del estado crediticio real de los socios que solicitan el crédito, infringiendo así al momento de calificar al cliente y dar paso a la concesión del crédito solicitado, como el sistema no se encuentra actualizado tiende a contener errores ya que muchos de los socios pueden no contar con los puntos suficientes en el Scoring de Crédito básico para que se otorgue un crédito, además esto ocasionará que la cooperativa disminuya su liquidez y con ello la actividad financiera. Una alternativa que ha optado la Administración es utilizar la base de datos de la Central de Riesgo.

### **1.2.3 Prognosis**

Al visualizar el problema en el futuro se puede determinar que, si no se busca alternativas de solución, la cooperativa corre el riesgo de perder liquidez y con esto entrar en un proceso de recesión económica; ya que al no contar con un adecuado control de efectivo, la cooperativa sufriría de una disminución significativa en la liquidez, debido a que no contaría con el efectivo necesario para hacer frente las deudas con sus acreedores o con sus mismos socios, perdiendo credibilidad, generando una imagen negativa y disminuyendo su credibilidad en el mercado.

### **1.2.4. Formulación del problema**

¿Cómo influye el control del Efectivo en la Liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena?

### **1.2.5. Interrogantes**

¿Los actuales procedimientos de control del efectivo son eficientes?

¿Cuál ha sido el comportamiento de la liquidez durante el año 2014?

¿Cuáles serán los mecanismos adecuados para lograr niveles aceptables de liquidez mediante un control real del efectivo?

### **1.2.6. Delimitación del objeto de investigación**

**Campo:** Administrativo

**Área:** Financiera y procesos

**Aspecto:** Liquidez

#### **1.2.6.1. Delimitación Espacial**

La presente investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

#### **1.2.6.2. Delimitación Temporal**

El período en el cual se realizará la presente investigación es de Enero a Diciembre del año 2014.

### **1.3. Justificación**

La presente investigación es importante para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena ya que está atravesando por un problema al que necesita dar solución y alternativas para empezar a controlar el efectivo y la liquidez.

Al visualizar el problema en el futuro se puede determinar que al implementar alternativas de solución, la cooperativa recuperará su liquidez llevándole la situación económica, la cooperativa recobrará liquidez, lo que implica el contar con el efectivo necesario para hacer frente a sus obligaciones, generando una imagen positiva e incrementando su credibilidad.

El impacto que se espera al realizar la investigación, son los cambios que se dará a la hora de controlar las entradas y salidas del efectivo, con el apoyo de los responsables de autorizar el pago de sus obligaciones y los encargados de receptor el efectivo se logrará incrementar la liquidez que posee la cooperativa.

#### **1.4. Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la incidencia del control del efectivo sobre la liquidez financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, a fin de que permita disminuir el índice de cartera vencida, lo cual contribuiría a la generación de recursos que promoverían el crecimiento institucional.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los procedimientos actuales que se emplean para el control del efectivo.
- Analizar el comportamiento de los índices de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena durante el año 2014.
- Socializar el modelo de control del efectivo para mejorar los niveles de liquidez y disminuya el nivel de cartera vencida.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Es importante mencionar que la presente investigación es pionera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, no se han realizado trabajos de investigaciones de ninguna índole, es por eso que esta investigación tiene gran expectativa tanto para la administración y la investigadora, el resultado de la misma pretende ayudar a solucionar el problema encontrado en la cooperativa.

Habiendo realizado las investigaciones pertinentes a las tesis, publicaciones en revistas económicas y en las bases de datos que posee la Facultad de Contabilidad y Auditoría con temas similares dentro de las bibliotecas de la Universidad Técnica de Ambato y a nivel nacional e internacional, encontramos las siguientes investigaciones y publicaciones similares al tema en estudio:

Podemos citar a , (Lanzagorta, 2009) en la base de datos ProQuest encontramos la siguiente publicación que tiene como tema **El Control Del Efectivo, Clave Para Invertir** nos dice que *“Debemos guardar el efectivo mientras no tenemos que pagarlo, en una cuenta que nos brinde liquidez y rendimientos reales”*, es decir si no tenemos deudas que cancelar, no debemos gastar el dinero en cosas que no necesitamos realmente más bien deberíamos invertirlo en algo que nos ayudara en el futuro. Por otra parte nos habla también de cómo hacer para que las deudas que tenemos no se lleven todo el efectivo que poseemos para ello nos recomienda *“Sincronizar. Aunque nuestras tarjetas de crédito, pagos de luz, teléfono, renta, etcétera, tengan diferentes fechas de pago, una alternativa para los "olvidadizos" puede ser sincronizarlos con el fin de tener solo una o dos fechas al mes para realizar pagos”*, con el propósito de evitar cancelar más de lo convenido al momento de haber adquirido la deuda. La recomendación que el autor de esta publicación llega al finalizar el análisis del problema que es para toda la sociedad poder controlar el

dinero cuando está en nuestras manos, todos sabemos que es muy difícil pero no imposible, este control no significa que por buscar incrementar los ahorros de la familia o de cada uno de nosotros debamos sacrificar cosas que no son estrictamente necesarias, de vez en cuando todos los seres humanos necesitamos darnos un gusto, lo que no significa que vayamos a consumir todo el dinero que estaba dispuesto para ahorro o inversión dependiendo del caso de cada uno de nosotros, es por esto que (Lanzagorta, 2009) *“Programar. Distribuir nuestro ahorro mediante un presupuesto. Muchas personas al hacer su presupuesto suelen olvidar el componente del ahorro”*.

En el repositorio de tesis de Venezuela encontramos el trabajo de graduación realizado por (Márquez V., pág. 82) en la Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, sobre **Análisis Del Control Interno Del Efectivo, Cuentas Por Cobrar e Inventario En La Empresa Fremendz, C. A.** Ubicada En Cumaná, Estado Sucre concluyo:

“La empresa no cuenta con normativas específicas particulares para el control interno de sus activos circulantes y sólo se basa parcialmente en lo establecido por los principios administrativos generales.

En cuanto al control interno del Efectivo, los ingresos y egresos son manejados mediante chequeras y son registrados en los libros contables correspondientes. Sin embargo, se observaron fallos en el registro cronológico de las entradas y salidas del efectivo. También se observó el uso de cheques personales y no empresariales para el manejo de las compras y de los ingresos”.

En virtud de lo que concluyo la autora, la idea principal en base al criterio anterior es la de crear una normativa específica para el manejo y control del efectivo, además de que los ingresos y egresos sean manejados por chequeras empresariales no personales, y que se registren la fecha en los que se genera el ingreso o egreso.

En las constantes visitas a la Biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato en especial a la Biblioteca de la Facultad de Contabilidad y Auditoría en sus múltiples bases de datos nos encontramos con una publicación realizada en la plataforma de ProQuest sobre el Banco Central de China Niega Crisis Crediticio y Pide Control de Préstamos y Liquidez (Banco de China niega crisis Crediticio y Pide Control de Presupuesto y Liquidez, 2013) *“El Banco Central de China (PBOC) hizo caso omiso a las especulaciones que apuntan a un eventual "aterrizaje duro" derivado de su*

*decisión de no inyectar nueva liquidez al sistema bancario y optó por persistir en su mensaje*". El (PBOC) dejó de prestar dinero a la banca privada esto pudo darse por la desconfianza que en estos días existe por las constantes quiebras de muchos de los bancos privados. Además según él (Banco de China nieg crisis Crediticio y Pide Control de Presupuesto y Liquidez, 2013) *"instó a las entidades financieras del país asiático a controlar la expansión del crédito y a mejorar su gestión del efectivo, tras varios días en los que se conjeturó con una crisis crediticia"*. Por otra parte las inversiones equivocadas que efectúa el sistema financiero de China son la principal causa de que el (PBOC) haya decidido no inyectar liquidez como lo público la agencia oficial Xinhua.

"El comunicado del Banco Central va en línea con el comentario que publicó la agencia oficial Xinhua el fin de semana, que aseguraba que había suficientes fondos en el sistema, pero que tales recursos se invertían en el lugar equivocado, en referencia a los productos especulativos del sistema bancario en la sombra, poco regulado en China".

Por otra parte en el repositorio de tesis de la Universidad de Oriente Núcleo de Monagas Venezuela encontramos el trabajo de graduación de (Martinez, 2005, pág. 64) mismo que se titula **Análisis del proceso de control interno del efectivo a través de las cuentas corrientes que se manejan en el departamento de contabilidad y bienes de la alcaldía bolivariana de Maturín**, concluye:

"Los reportes sobre la rendición de los ingresos que pasa pica llegan en reiteradas ocasiones con errores, de acuerdo a los cómputos que lleva el departamento de cobranzas.

La Alcaldía de Maturín no cuenta con una supervisión en cuanto a las transferencias de efectivo a las distintas cuentas corrientes.

No existe una eficiente comunicación entre los departamentos involucrados en el control del efectivo, para comparar los resultados de las distintas operaciones en la tesorería municipal".

En virtud de lo anteriormente mencionado nos damos cuenta cuán importante es contar con un eficiente control del efectivo, mismo que manipulado correctamente y con documentos que avalen el ingreso o egreso, generan en la empresa.

Además en el repositorio de las tesis realizadas en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato encontramos el trabajo de

graduación de (Morales, pág. 83) sobre **El Control Interno Y Su Impacto En La Liquidez De la Cámara De Comercio De Ambato Durante El Año 2010**

*concluye:*

- “a. No existe conocimiento sobre la liquidez, lo que provoca que no se evalúen los índices de liquidez en función de los objetivos institucionales y se produzca una toma errónea de decisiones y por ende una baja liquidez.
- b. No practican un adecuado control interno en la organización, conscientes que el mismo tiene la finalidad de proteger los recursos materiales, financieros y humanos.
- c. No prestan servicios con eficiencia, eficacia y no conocen sus socios cual es la utilidad a sus aportaciones, puesto que no existen reportes de las recaudaciones.
- d. No beneficia a sus socios ni promueve el comercio dentro de la provincia y a nivel nacional.
- e. No ofrece estabilidad a los socios.
- f. No actualiza sus procesos, ni implementa nuevos beneficios para los socios de la entidad”.

En lo anteriormente citado nos damos cuenta de la importancia que tiene el saber realizar e interpretar análisis financiero en las empresas, a fin de verificar el logro de objetivos institucionales planteados, los índices financieros son la manera más práctica de efectuar análisis financiero y los mismos nos ayudan a conocer cuál es la situación económica-financiera de la empresa, así también nos ayudan a tomar medidas correctivas en las falencias que encontremos al realizar el mismo.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA**

La investigación que estoy realizando se basa en la fundamentación filosófica ya que está centrada en las capacidades que tiene el ser humano para resolver un conflicto empleando la razón y argumentando racionalmente, para encontrar la respuesta al porqué del problema de manera rigurosa y en forma general. Así afirma (MARTINEZ & ÁVILA, 2010, pág. 48)

El conocimiento filosófico es el resultado de un grado más complejo en pensamiento abstracto del ser humano. A partir de una serie de consideraciones y reflexiones generales, pretende ofrecer explicaciones de los

temas que analiza empleando la razón y los argumentos racionales, a diferencia de los conocimientos religiosos y empíricos. Es un saber de tipo totalizante, ya que busca la respuesta al porqué de los fenómenos y las causas que los originan de manera sistemática, generalizadora y rigurosa, para lo cual crea categorías y conceptos

Según (Moran & Alvarado, 2010, pág. 6); *“Es general y comprensivo. Habla de todo sin límites precisos. El filósofo reflexiona sobre los productos de la ciencia, su trascendencia, su valoración en general. Busca la integración racional del conocimiento humano en general”*,

Además la investigación se basa en el paradigma positivista mismo que según (CORBETTA, 2007) *“El estudio de la realidad social utilizando el marco conceptual, las técnicas de observación y medición, los instrumentos de análisis matemático y los procedimientos de inferencia de las ciencias naturales”*.

La presente investigación se realizara dentro del paradigma crítico propositivo que se refiere a proponer nuevas soluciones a los problemas o defectos que se expongan en la COAC Escencia Indígena que me permitirá conocer el problema planteado tanto en el aspecto teórico como práctico, permitiendo cuantificar las causas y efectos del problema.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La presente investigación se fundamenta en la Constitución de la República del Ecuador publicada en el Registro Oficial N°449; sección octava; Sistema Financiero, publicado con fecha 20 de octubre de 2008, manifestando:

**“Art. 308.-** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable”.

**“Art.309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su



seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones”.

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

De igual manera la LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO publicada en el Registro Oficial N°250; Título VII; de la Información, publicado con fecha 3 de enero del 2001, manifiesta:

#### Capítulo I-CONTABILIDAD, INFORMACIÓN Y PUBLICIDAD

**“Art. 78.-** Las instituciones financieras publicarán para circulación nacional, los estados de situación, pérdidas y ganancias, posición de patrimonio técnico e indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, que muestren su situación y la del grupo financiero, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, al cierre de cada ejercicio al 31 de diciembre, y por lo menos cuatro veces al año, en las fechas que determine la Superintendencia”.

En la LEY ÓRGANICA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA publicada en el Registro Oficial N°444; sección uno; de las Cooperativas de Ahorro y Crédito publicado con fecha 10 de mayo del 2011, manifiesta:

**“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. 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.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de Liquidez; y
- e) Transparencia”.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena creada con el acuerdo ministerial 0000111 el 16 de noviembre de 2006 emitida en la ciudad de Quito por las autoridades de la Dirección Nacional de Cooperativas abrió sus puertas en Ibarra el 19 de mayo del 2007. Todo el sector Cooperativista pasó a ser controlado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en Enero del 2013.

La investigación se basara de acuerdo a lo expuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOSEPS).

La COAC Escencia Indígena sus actividades están basadas de acuerdo al art. 83 de la (Ley Organica de Economia Popular y Solidaria, 2013) :

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo 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,

n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Para identificar con mayor facilidad al sector cooperativo la SEPS ha realizado una distribución de las mismas por segmentos en el art. 101 nos habla sobre la segmentación *“Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares”* los criterios en los que se ha basado la SEPS para distribuir al sector cooperativo por segmentos es:

a) Participación en el Sector;

b) Volumen de operaciones que desarrollen;

c) Número de socios;

d) Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;

e) Monto de activos;

f) Patrimonio; y,

g) Productos y servicios financieros.

Una parte fundamental de la COAC es el porcentaje de interés que están autorizadas a cobrar y pagar por sus créditos, depósitos a plazo fijo y ahorro a la vista., el mismo que es establecido por el (Banco Central del Ecuador, 2014), al momento que este emite las tasas activas y pasivas, mismas que se actualizan cada semana.

## 2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

### 2.4.1 Categorización de Variables

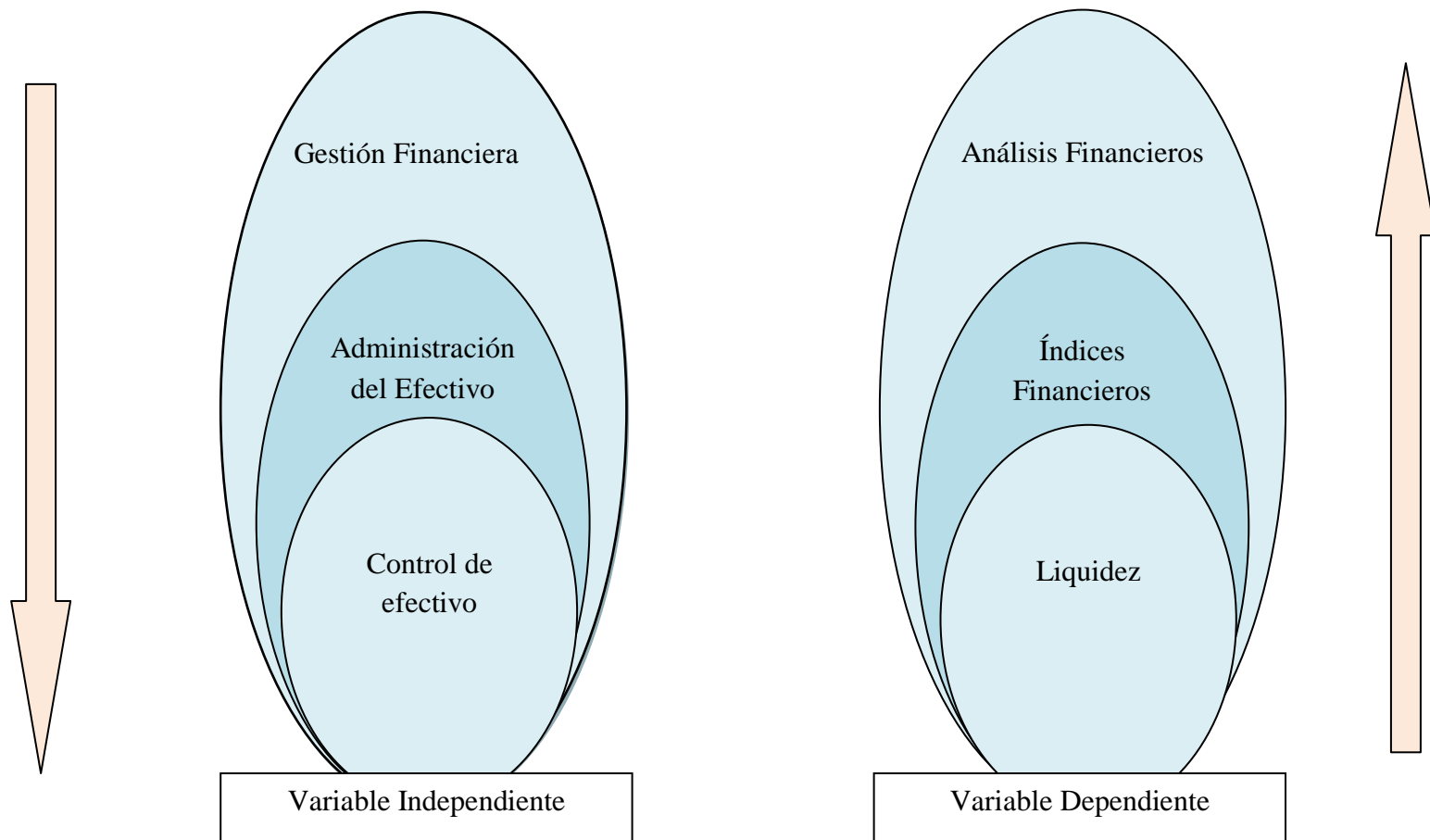


Figura 2: Fundamentación Teórica de variables.  
Fuente: Guamán, K (2014)

### Constelación de Ideas de la Variable Independiente

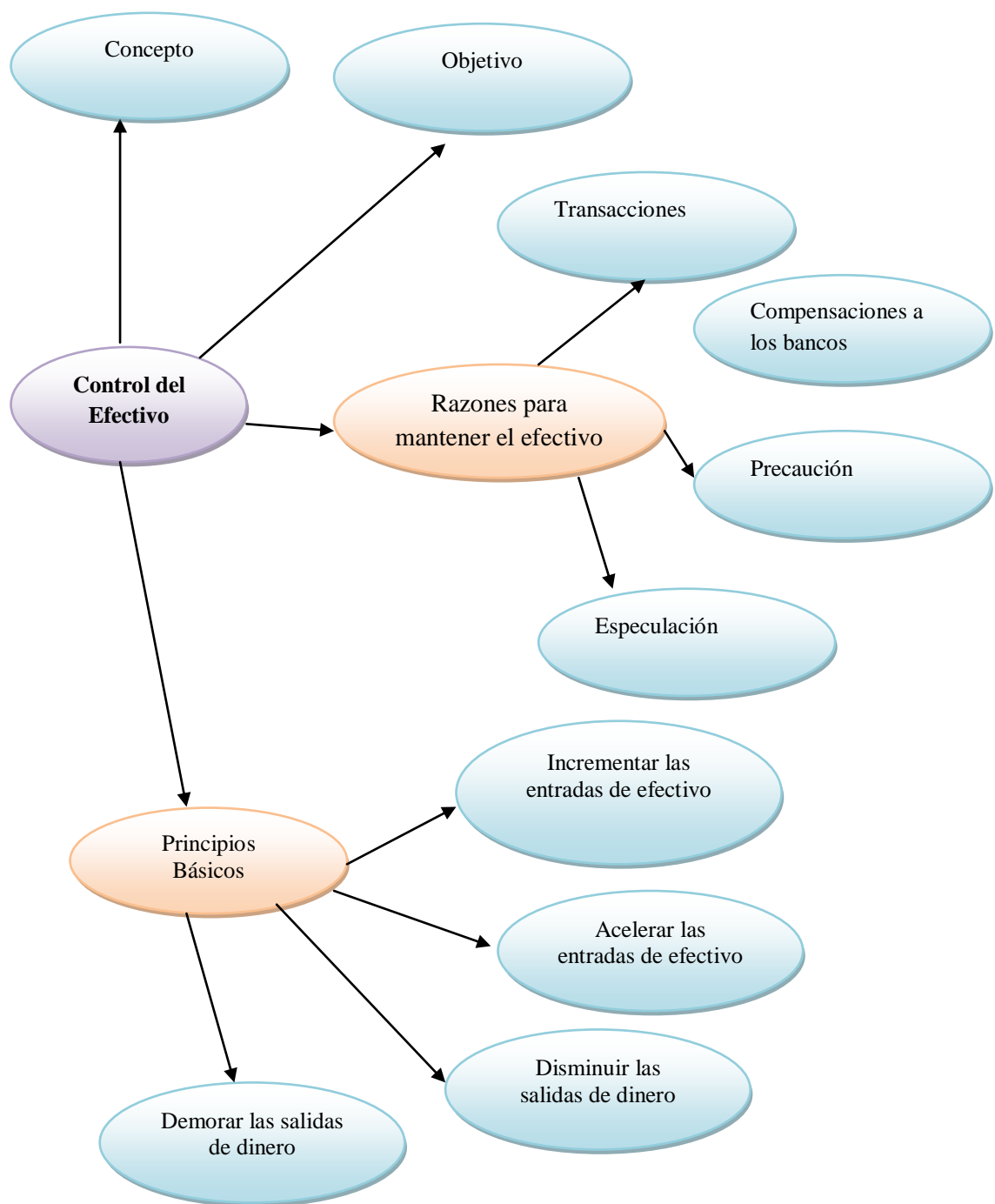


Figura 3: Mapeo, Variable Independiente

Fuente: Guamán, K (2014)

### Constelación de Ideas de la variable dependiente

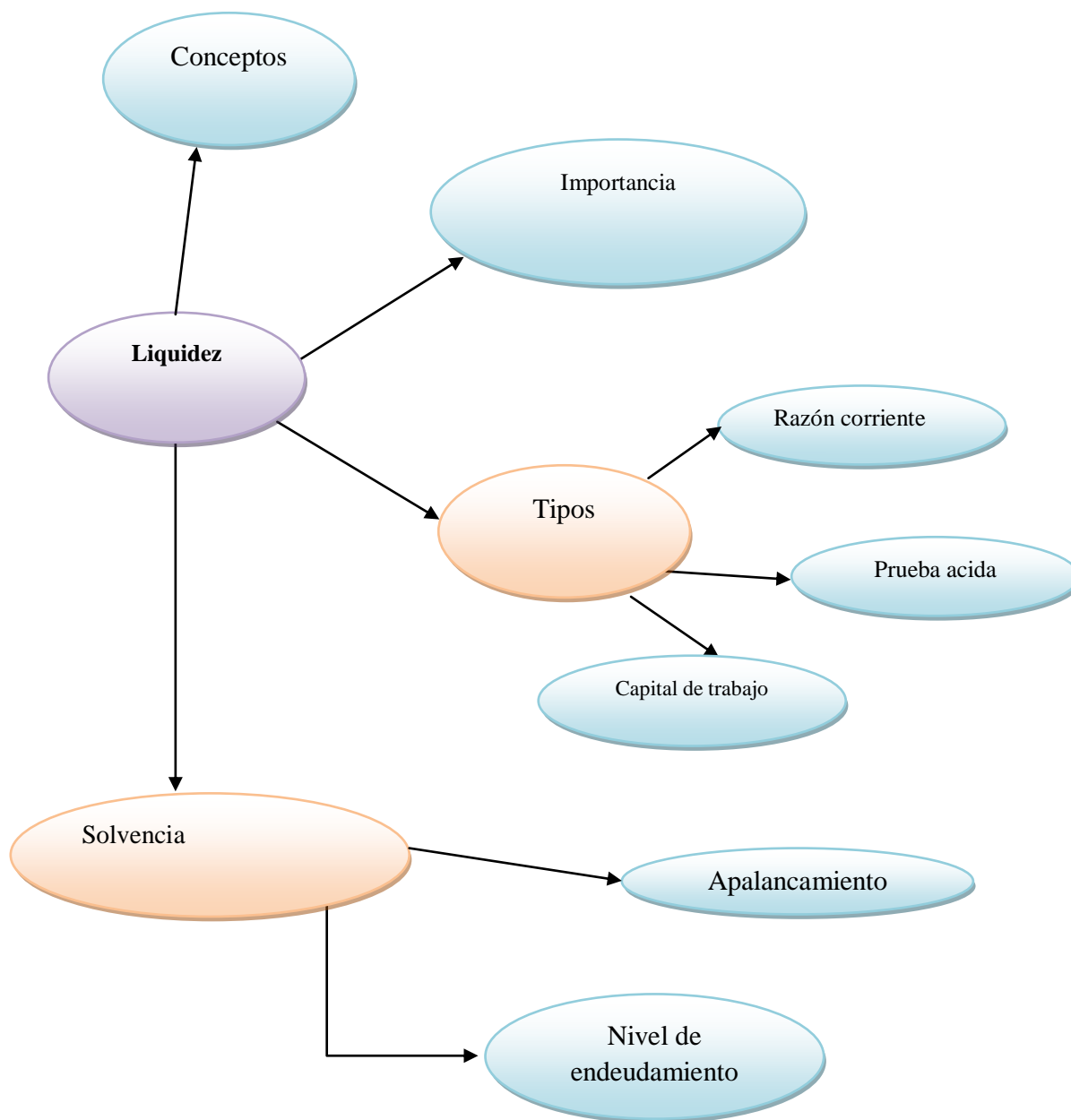


Figura 4: Mapeo, Variable Dependiente  
Fuente: Guamán, K (2014)

## **2.4.2 Visión dialéctica de conceptualizaciones que sustentan las variables del problema**

### **2.4.2.1 Variable Independiente: Control de Efectivo**

#### **Gestión financiera**

La gestión financiera según (Nunes, 2012) *“es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización”*. como lo enuncia Nunes la gestión financiera es una área imprescindible en una organización ya que se encarga de analizar todo lo que tiene que ver con las finanzas; por otra parte (Nunes, 2012) también señala la función de la misma y nos dice *“la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”*.

#### **Administración del Efectivo**

Para conocer con claridad de que trata la administración del efectivo vamos a tomar en cuenta lo que dice (Sosa M. J.) *“La administración del efectivo es de principal importancia en cualquier negocio, porque es el medio para obtener mercancías y servicios”*., debido a que todo negocio se finiquita siempre y cuando haya de por medio efectivo por eso la administración eficaz y con responsabilidad del efectivo es de vital importancia en toda empresa. *“Se requiere una cuidadosa contabilización de las operaciones con efectivo debido a que este rubro puede ser rápidamente invertido”*, la manipulación correcta del efectivo es lo más importante dentro de una empresa ya que el mismo no puede estar ocioso, sino se va a utilizar en la compra o pago de un bien o servicio la mejor manera de obtener beneficio es invertir. Además la administración del efectivo según (Sosa M. J.) *“centra alrededor de dos áreas: el presupuesto de efectivo y el control interno de contabilidad”*. Cada uno de ellos definimos a continuación:

El control de contabilidad es necesario para dar una la función de planeación y además con el fin de asegurarse que el efectivo base a se utiliza para propósitos propios de la empresa y no desperdiciados, mal invertidos o hurtados. La administración es responsable del control interno, es decir, de la protección de todos los activos de la empresa.



## **Control del Efectivo**

El control del efectivo se considera como medidas adoptadas por la administración para proteger el activo circulante de las mismas; por eso según (Ramirez, 2013) define al control del efectivo como; *“todas aquellas medidas administrativas que permiten consistencia permanente en el tratamiento de todas y cada una de las operaciones que genera el efectivo en Caja y bancos, con el fin de informar la exactitud de sus resultados”*.

### **Objetivo del control Interno del Efectivo**

Los objetivos del control interno para el componente Efectivo y sus equivalentes según (Ramirez, 2013) son:

- “La reducción de errores.
- La reducción del riesgo de pérdida y la obtención de fluidez en su manejo.
- Exactitud y veracidad de resultados.
- Exactitud de los registros.
- Exactitud en la información financiera.
- Exactitud en los pronósticos financieros.
- Evitar fraudes.
- Fomentar el acatamiento de las normas de la empresa”.

Por otra parte para (Estupiñan Gitán, pág. 110) los objetivos primordiales para que una empresa posea un control de efectivo son: *“los objetivos para realizar control de tesorería son de: autorización, procesamiento, clasificación, verificación, evaluación y protección física”*.

### **Razones para mantener el efectivo**

Las razones fundamentales para que todas las empresas mantengan el efectivo según (Sosa M. J.) Son; 1. Transacciones, 2. Compensación a los bancos por el suministro de préstamos y servicios, 3. Precaución, 4. Especulación, a continuación se describe cada uno de ellas.

*“El primero es la necesidad de efectivo para hacer frente a los pagos que se presentan en el curso normal de los negocios (pagos por compras, mano de obra y dividendos)”*. Después de analizar lo significa una transacción podemos afirmar que

en todo ámbito empresarial se efectúan transacciones que surgen de la actividad normal de cada negocio.

La segunda razón para mantener el efectivo según (Sosa M. J.) se relaciona “*con mantener un colchón o amortiguador para hacer frente a eventualidades inesperadas. Cuanto más proyectables sean los flujos de efectivo del negocio, menores cantidades por precaución se necesitarán*”, toda empresa debe tener un haz bajo la manga que les permita hacer frente a cualquier imprevisto que surja en el transcurso de tiempo. “*Es importante señalar que no todos los recursos para transacciones de la organización y las cantidades por precaución tienen que mantenerse en efectivo*”; esto quiere decir que no es necesario disponer solamente de efectivo para hacer frente a eventualidades inesperadas, si no también puede encontrarse en otro lugar como en una inversión ganando intereses, o invertidas en la compra de activos no corrientes.

La especulación es una manera de mantener el efectivo según (Sosa M. J.). Señalando así que:

“El motivo especulación se relaciona con mantener efectivo a fin de aprovechar los cambios estimados en los precios de los valores. Cuando se espera que las tasas de interés aumenten y que disminuyan los precios de los valores, este motivo sugiere que la organización debe conservar efectivo hasta que se termine el incremento en las tasas de interés”.

En virtud de lo antes mencionado, la especulación tiene que ver con la generación de interés en valores, lo que genera ganancias para la empresa.

La última razón para mantener el efectivo según (Sosa M. J.) Es la precaución la misma que se genera:

“Cuando se espera que las tasas de interés descendan, el efectivo se puede invertir en valores; la organización se beneficiará con cualquier descenso futuro en las tasas de interés y aumentos en los precios de los valores, aunque la mayor parte no mantiene efectivo a fin de aprovecharse de los cambios esperados en las tasas de interés. Por lo tanto este desarrollo de materia se centrará en los motivos de transacción y precaución de la organización, conservando estas cantidades en efectivo y en valores realizables”.

## **Principios básicos para la Administración del Efectivo**

Los principios que ayudan a obtener una correcta Administración del Efectivo según (Sosa M. J.) *“están orientados a lograr un equilibrio entre los flujos positivos (entradas de dinero) y los flujos negativos (salidas de dinero) de tal manera que la empresa pueda, conscientemente, influir sobre ellos para lograr el máximo provecho”*. Para ello enuncia cuatro principios, los mismos que tienen que ver, los dos primeros con la entrada de dinero y los dos restantes con la erogación de dinero, los cuales enunciamos a continuación.

**PRIMER PRINCIPIO:** "Siempre que sea posible se deben incrementar las entradas de efectivo"; por medio de lo siguiente:

- “-Incrementar el volumen de ventas.
- Incrementar el precio de ventas.
- Mejorar la mezcla de ventas (impulsando las de mayor margen de contribución).
- Eliminar descuentos.

**SEGUNDO PRINCIPIO:** "Siempre que sea posible se deben acelerar las entradas de efectivo", lo que se genera por:

- Incrementar las ventas al contado.
- Pedir anticipos a clientes.
- Reducir plazos de crédito.

**TERCER PRINCIPIO:** “Siempre que sea posible se deben disminuir las salidas de dinero”, las mismas que se dan por:

- Negociar mejores condiciones (reducción de precios) con los proveedores.
- Reducir desperdicios en la producción y demás actividades de la empresa.
- Hacer bien las cosas desde la primera vez (disminuir los costos de no tener calidad).

**CUATRO PRINCIPIO:** "Siempre que sea posible se deben demorar las salidas de dinero", realizando las siguientes negociaciones:

- Negociar con los proveedores los mayores plazos posibles.

- Adquirir los inventarios y otros activos en el momento más próximo a cuando se van a necesitar”.

#### **2.4.2.2 Variable Independiente: Liquidez**

##### **Análisis financiero**

Según(Baena, pág. 18)define de la siguiente manera., *“Todo análisis financiero realizada a la empresa, corresponde a su situación actual, basada en hechos presentes o en información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con las técnicas de un análisis o de una estadística”* es decir que es importante en toda empresa realizar un análisis financiero para saber cuál es la situación real de las mismas; además acota las razones por las cuales se debe efectuar un análisis financiero pero *“para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión. La situación actual de la empresa es un diagnostico que identifica diferentes posiciones de la empresa”*.

El análisis financiero según (Baena, pág. 12)manifiesta que:

“El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación, y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa su propósito es obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiendo con ellos una adecuada toma de decisiones”.

##### **Objetivos del análisis financiero**

Los objetivos del análisis financiero según (Baena, pág. 17) se enuncian:

- “Analizar las tendencias de las diferentes cuentas que constituyen el balance general y estado de resultados.
- Mostrar la participación de cuenta, o subgrupo de cuentas, con relación al total de partidas que conforman los estados financieros.
- Calcular y utilizar los diferentes índices financieros para el análisis de la información contable.
- Explicar la importancia del concepto de capital de trabajo de una empresa.
- Evaluar la situación financiera de la organización; es decir su solvencia y liquidez, así como su capacidad para generar recursos.
- Verificar la coherencia de los datos informados en los estados financieros con la realidad económica y estructural de la empresa.

- Tomar decisiones de inversión y crédito, con el propósito de asegurar su rentabilidad y recuperabilidad”.

Los objetivos anteriormente enunciados a criterio personal son los más importantes y tienen relevancia al momento de tomar decisiones sobre la situación de la empresa, nos ayudan a realizar comparaciones con información de la misma empresa pero de años anteriores, también se puede comparar con las empresas del medio.

### **Índices Financieros**

Para (Dumrauf, pág. 53) *“los índices financieros o ratios financieros son relaciones matemáticas que permiten analizar diferentes aspectos del desempeño histórico de una compañía”*, por otra lado el mismo autor (Dumrauf, pág. 53) nos habla sobre la utilidad de los índices financieros y dice. *“En general los índices, son utilizados para saber si el comportamiento de la empresa está dentro de las pautas normales, para efectuar comparaciones con la industria o con el sector en el que se encuentra la empresa”*.

Los índices financieros expresan cuantitativamente la situación en la que se encuentra la empresa como lo manifiesta (Baena, pág. 121).

*“La razón o indicadores la expresión cuantitativa (dado en moneda legal) del desarrollo, actividad o comportamiento de toda la organización o de una de sus áreas, cuya proporción, al ser comparada con el nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomara acciones correctivas o preventivas según el caso”*

Los indicadores financieros realizan dos tipos de diagnósticos esto lo afirma (Baena, pág. 122). *“El diagnostico económico-financiero, a través de las razones o indicadores financieros, procura responder a aspectos económicos y financieros”*.

#### **“En lo económico:**

¿Cuál es el nivel de rentabilidad (dado en porcentaje)?

¿Cuáles son los motivos de la rentabilidad?

¿En qué nivel de ventas se encuentra el punto de equilibrio?

¿Dado el actual nivel de ventas, cual es el margen de seguridad (punto de equilibrio)?

**En lo financiero:**

¿Cuál es el nivel de solvencia o capacidad de pago de la empresa?”

**Indicadores de Liquidez**

**Concepto**

(Dumrauf, pág. 59) Define a los indicadores de liquidez también conocidos como razón corriente como *“una medida de la capacidad de la compañía para hacer frente a sus deudas de corto plazo”*.

Además (Baena, pág. 125) nos dice que se puede determinar a través de los índices de liquidez:

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

Es muy importante realizar el cálculo e interpretación de los indicadores de liquidez es de gran ayuda al momento de tomar decisiones y medir la situación real. *“Las razones o indicadores de liquidez se clasifican en: razón corriente o circulante, razón rápida o prueba del ácido y capital de trabajo”*.(Baena, pág. 125)

**Tipos**

**Razón Corriente**

*“Se denomina razón corriente o circulante, y trata de verificar las disponibilidades de la empresa en el corto plazo (inferior a un año), para atender sus compromisos (obligaciones) también a corto plazo”*.(Baena, pág. 126) , la razón corriente podemos decir que se utiliza para medir la capacidad de una empresa para

cancelar sus pasivos corrientes o corto plazo con sus activos corrientes. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón Corriente o Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **Capital de trabajo neto**

*“La razón o indicador de capital de trabajo, no es propiamente un indicador, sino una forma de apreciar de manera cuantitativa (en moneda legal) los resultados obtenidos por la razón o indicador corriente”.*(Baena, pág. 131)

Este indicador sirve para medir la capacidad de una empresa en cuanto al pago oportuno de sus deudas en un periodo no mayor al del ejercicio fiscal, es decir un año. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Capital de Trabajo neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### **Índices de Solvencia**

#### **Solvencia**

*“Significa contar con el potencial de generar los recursos necesarios o suficientes para cubrir las deudas. Mediante el estudio de la solvencia se mide la capacidad de pago que tiene el negocio para cumplir con sus obligaciones a corto plazo”.* La solvencia en una empresa es de vital importancia, ya que visualiza la capacidad que tiene la empresa de generar los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones sin necesidad de terceros.

La diferencia de la liquidez con la solvencia, se puede acotar que la liquidez es cumplir con los compromisos u obligaciones de la empresa y solvencia es tener con que pagar esos compromisos, cabe mencionar que para tener liquidez se necesita tener solvencia previamente, el nivel de solvencia se determina con la siguiente fórmula:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

## **Nivel de Endeudamiento**

*“Esta razón o indicador representa la relación entre el pasivo total y el activo total; es la proporción del endeudamiento de una empresa”.*(Baena, pág. 169). Este indicador representa el porcentaje de endeudamiento de una entidad.

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

## **2.5. HIPÓTESIS**

Determinar el grado de afectación del efectivo sobre la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

## **2.6. SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES**

**Variable Independiente:** Control del efectivo

**Variable Dependiente:** Liquidez

**Unidad de Observación:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena se encuentra ubicado en el enfoque mixto siendo este cuali-cuantitativo, debido a que durante la investigación se recolectarán, analizarán e integrarán datos cuantitativos y cualitativos, con los cuales se podrá comprender el problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena y por tanto brindar una alternativa de solución al problema, adicionalmente podemos decir que el presente trabajo investigativo utiliza la investigación mixta para lograr una mayor certeza, puesto que en el enfoque mixto realizamos la unión tanto del enfoque cuantitativo como del enfoque cualitativo.

El enfoque mixto permitirá que la investigación sea realizada tanto cuantitativa como cualitativamente, es decir llevar a cabo el trabajo considerando que en la investigación cuantitativa se recolectarán y analizarán datos para contestar preguntas de investigación y probar la hipótesis planteada mediante el uso de la estadística; en cuanto al enfoque cualitativo permitirá la recolección de información mediante técnicas de recolección de datos como son la observación, la entrevista, la encuesta entre otros., cabe recalcar que la técnica que utilizare para recolectar la información será la encuesta.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010, pág. 21)

“El modelo mixto, este modelo representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoque cualitativo y cuantitativo.

Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla las ventajas de cada uno de los enfoques.

La investigación oscila entre los esquemas de pensamiento inductivo y deductivo, además de que por parte del investigador necesita un enorme dinamismo en el proceso. Lleva al punto de vinculación lo cualitativo y lo cuantitativo, que suele resultar inaceptable para los “puristas”.

### **3.2. Modalidad Básica de la Investigación**

#### **Investigación de Campo**

En la línea de pensamientos de Bartis(2004, pág. 96)

*“La investigación de campo es un trabajo académico que requiere observación de primera mano – grabar o documentar lo que uno ve y escucha en un sitio particular, sea en una comunidad agraria o en un barrio urbano, en un mercado de pescado o en la sala de una abuela”.*

El presente trabajo de investigación se realizará usando la modalidad de campo ya que al tratarse del control de efectivo y la liquidez lo más recomendado es visitar la cooperativa y realizar el levantamiento de información para lo cual utilizamos las técnicas de investigación como son: observación encuestas y entrevistas utilizando los instrumentos respectivos para cada una de las técnicas las mismas que permitirán obtener información directamente de la realidad de la cooperativa.

### **3.3. Nivel o Tipo de Investigación**

#### **3.3.1 Investigación descriptiva**

*“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.*(Hernández, Fernández, & Baptista, 2004, pág. 80). Haciendo alusión a lo anterior podemos afirmar que nuestra investigación es de tipo descriptiva, ya que, vamos a describir características de un problema en especial, mismo que se analizará para encontrar posibles soluciones., para comprender de mejor manera conozcamos lo que nos dice (Miño Rojas, 2011, pág. 34) sobre el tipo de investigación descriptiva:

“Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas, y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete, los evoques en la mente”.

### **3.3.2 Investigación Correlacional**

En nuestra investigación manejaremos la investigación Correlacional por cuanto podremos analizar y medir la relación que tienen las dos variables; tanto la variable independiente: Control de Efectivo y la variable dependiente: liquidez establecidas en la hipótesis del problema, dicha investigación nos permitirá explicar el porqué de las causas del problema. *“Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”*.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2004, pág. 81)

### **3.3.3 Estudio de caso**

“El estudio de caso es una modalidad investigativa que se utiliza ampliamente, con excelentes resultados a partir del siglo XX, en las ciencias sociales, en especial en la psicología, la educación, la salud, la sociología, la antropología, y de manera más reciente en los campos de la economía y la administración.

El objetivo del estudio de caso, mejor conocido como el método del caso, es estudiar a profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo”.(Bernal Torres, pág. 116)

Referente al significado citado en el párrafo anterior sobre el estudio de caso, podemos decir que el trabajo de investigación que estoy realizando se encuentra enmarcado dentro del mismo; ya que voy a estudiar un solo problema.

## **3.4. Población y Muestra**

### **3.4.1. Población**

Al recolectar datos que determinan características de un grupo de individuos u objetos, por ejemplo, las alturas y los pesos de los estudiantes de una universidad o la cantidad de piezas defectuosas producidos en una fábrica en un día determinado, muchas veces es imposible o impráctico observar a todo

el grupo, llamado población o universo, se examina a una parte del grupo que se llama muestra. (Spiegel & Stephens, pág. 1)

Con la descripción del concepto de población se entiende las cualidades que deben tener el personal al que se va a encuestar, los mismos que deberán estar inmersos en el tema de investigación, por lo que se ha tomado a las siguientes personas como población para la investigación. Además cabe recalcar que la población que será analizada es finita ya que conocemos con exactitud cuáles son, *“cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita”*.

**Tabla N° 7. Unidades de observación**

<b>Numero</b>	<b>Unidades de Observación</b>
1	Gerente
8	Jefes de agencia
25	Asesores de créditos
5	Asistentes de créditos
10	Personal de caja
2	Jefes zonales
4	Departamento de Contabilidad
<b>55</b>	<b>Total</b>

Elaborado por: Guamán, K. (2014)

### **3.4.2. Muestra**

*“Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio”*.(Bernal Torres, 2006, pág. 165)

La muestra es una parte de la población que poseen características similares, debido a que la población es finita y se puede identificar claramente, para la cual se utilizará la fórmula de población finita para calcular una muestra.

## Pasos para la selección de la muestra

- a. Definir la población
- b. Identificar el marco muestral
- c. Determinar el tamaño de la muestra
- d. Elegir el procedimiento de muestreo
- e. Seleccionar la muestra

Fórmula

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

Simbología

N= Población

n= Muestra

Z= Nivel de confianza 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito 0.5

q = Probabilidad de fracaso 0.5

E= Error de muestreo 0.05 (5%)

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 55 (0.5) (0.5)}{(55 - 1) 0.05^2 + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 48$$

Con la finalidad de obtener información necesaria y completa en vista de que nuestra población es finita, se procede a realizar la encuesta a todo el personal inmerso en el tema de investigación.

### 3.5. Operacionalización de Variables

**Tabla 3.5.1: Variable Independiente: Control de Efectivo**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
Control del Efectivo	El control del efectivo comprende el conjunto de medidas administrativas que permite el manejo adecuado de cada una de las partidas generadoras de recursos financieros, con el fin de mantener niveles de liquidez adecuados y un rendimiento satisfactorio.	Caja- Bancos	#Arqueos de Caja	¿Con qué frecuencia se realizan arqueos de caja? Si No	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionarios.- Al Gerente- Jefe de Créditos
		Inversiones	#Inversiones de socios			
		Cuentas por Cobrar	Objetivos del control de efectivo	¿Existen funciones definidas para el proceso de cobros? Si No	Cualitativa Nominal	

Elaborado por: Guamán. K (2014)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
Control del Efectivo	Razones para mantener el Efectivo	Transacciones	# Transacciones realizadas en efectivo/ Transacciones normales	¿El proveedor de préstamos es el mismo desde el inicio de la COAC? SI NO	Cuantitativa Ordinal	Encuesta Cuestionarios.- Al Gerente - encargado del efectivo
		Compensación a los bancos por el suministro de préstamos y servicios.	# de préstamos solicitados / # de préstamos totales			
		Precaución	% Variaciones de tasas de interés	¿Qué medidas de seguridad ha tomado la organización para invertir el efectivo? a)Pólizas b)Compra de activos fijos	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionarios.- Al Gerente- Encargado del control del efectivo
		Especulación				

Elaborado por: Guamán, K (2015)

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Tipo y nivel de medición de variable</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
Control de Efectivo	Principios Básicos	Acelerar las entradas de efectivo	# entradas de efectivo/ # total de entradas	¿Existe un gran volumen de entradas de efectivo? Si No	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionarios.- Personal Administrativo y Operativo
		Incrementar las entradas de efectivo	% de entradas de efectivo 2013/ % de entradas de efectivo 2014	¿Se ha incrementado notablemente las entradas de efectivo? Si No	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionarios.- Personal Administrativo y Operativo
		Disminuir las salidas de dinero	# de pagos en efectivo/ # total de pagos	¿Existen políticas establecidas para demorar la salida del efectivo?  Sí No	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionarios.- Personal Administrativo y Operativo
		Demorar las salidas de dinero				

Elaborado por: Guamán. K (2014)



**Tabla 3.5.2 Variable Dependiente Liquidez**

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
Liquidez	Define a los indicadores de liquidez también conocidos como razón corriente como “una medida de la capacidad de la compañía para hacer frente a sus deudas de corto plazo”. (Dumrauf, pág. 59).	Razón Corriente	Razón corriente = Activo Corriente / Pasivo Corriente	¿La empresa realiza el cálculo de la razón corriente? Si No	Cualitativa Nominal	Encuesta Cuestionarios.- Personal Administrativo y Operativo

Elaborado por: Guamán. K (2014)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
Liquidez		Capital de trabajo	Capital de Trabajo= Activo Corriente - Pasivo Corriente	¿La empresa realiza el cálculo del índice de capital de trabajo? Si No	Cualitativa Normal	Encuesta Cuestionarios.- A la Contadora y Gerente
		Solidez	Solvencia= (Activo Circulante)/(Pasivo Circulante)	¿El índice de solvencia se calcula en la cooperativa? Si No	Cuantitativa De razón	Encuesta Cuestionarios.- A la Contadora y Gerente

Elaborado por: Guamán. K (2014)

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo y nivel de medición de variable	Técnicas e instrumentos
<b>Liquidez</b>		Indicadores de Solvencia	Endeudamiento Total = Pasivo Total / Activo Total	¿Con que frecuencia se calcula y se interpreta el nivel de endeudamiento? a) Mensual b) Trimestral c) Semestral	Cuantitativa De razón	Encuesta Cuestionarios.- A la Contadora y Gerente
			Endeudamiento del Patrimonio Pasivo Total / Patrimonio	¿La administración analiza el índice de endeudamiento del patrimonio? Si No	Cuantitativa De razón	Encuesta Cuestionarios.- A la Contadora y Gerente
			Apalancamiento Activo total / Patrimonio	¿La administración analiza el Índice de apalancamiento? Si No	Cuantitativa De razón	Encuesta Cuestionarios.- A la Contadora y Gerente
			Apalancamiento financiero (U.A.I / Patrimonio) / U.I. I / Total Activos	¿La administración analiza el Índice de apalancamiento financiero? Si No	Cuantitativa De razón	Encuesta Cuestionarios.- A la Contadora y Gerente

Elaborado por: Guamán. K (2014)

### **3.6. Plan de Recolección de Información**

#### **3.6.1. Plan para la recolección de información**

La recolección de datos para (Miño Rojas, 2011, pág. 86) *“el proceso de recolección de datos depende, en gran medida, no solamente de las técnicas escogidas, sino también del problema, del objetivo, de la muestra seleccionada, de la hipótesis y variables adoptadas (si hay), entre otros factores”*.

De acuerdo a la definición presentada en el párrafo anterior el presente trabajo de investigación se realizará con la finalidad de alcanzar los objetivos planteados, a fin de brindar una alternativa de solución al problema existente en la Cooperativa, así también optimizar el manejo del efectivo y mejorar la liquidez, para ello se tomará la información necesaria como por ejemplo: depósitos realizados en efectivo, estados financieros, listado de acreedores, socios, volumen de cartera vencida, índice de morosidad, inversiones etc., para la elaboración del presente trabajo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena la información se obtendrá del personal administrativo: Ing. Serafín Maliza.- Gerente General , Eco. Marco Maliza.- Jefe de créditos y parte del personal administrativo, la misma que cubrirá aspectos financieros, contables y de control que se han dado en la institución., la persona responsable del presente trabajo será la investigadora, la cual se encargará de la recolección, análisis e interpretación de la información recolectada.

Por otra parte se mencionan los dos tipos de datos: datos primarios y datos secundarios los mismos que enuncia (Miño Rojas, 2011, pág. 89).

Los datos primarios son aquellos que el investigador extrae en contacto directo de la realidad, como el que se dan con la observación. Los datos secundarios se logran de una medición, es decir, han sido ya recogidos y reelaborados por otras personas y se encuentran de alguna manera guardados, por ejemplo, en documentos.

Cabe recalcar que la información me será facilitada en su mayoría por el jefe de créditos el Eco. Marco Maliza quien me socializará la información que se requiere para realizar la investigación, debido a que él tiene acceso a toda la información financiera de la Cooperativa, el periodo en el que se efectuará esta investigación es

durante el año 2014. El trabajo investigativo se lo realizará cuantas veces sea necesario para llegar a emitir conclusiones y recomendaciones hacia los administradores de la entidad, la técnica de recolección de datos en el proceso de investigación será entrevista semiestructurada.

Recolectar los datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- a. Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos entre los disponibles en el área de estudio en la cual se inserte nuestra investigación a desarrollar uno. Este instrumento debe ser validado y confiable, de lo contrario no podemos basarnos en sus estudios.
- b. Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos. Es decir, obtener observaciones, registros o mediciones de variables, sucesos, contextos, categorías u objetos que son de interés para nuestro estudio.
- c. Preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas para que se analicen correctamente. (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2004, pág. 344)

### **Selección de instrumento y técnica para emplear en el procesamiento de datos.**

#### **El cuestionario**

En la presente investigación vamos a utilizar el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, mismo que estará compuesta por las preguntas que sean necesarias para probar la hipótesis. *“Los cuestionarios son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral.* (Miño Rojas, 2011, pág. 89)

Cabe analizar también el concepto que emana (Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2004, pág. 391) sobre el cuestionario y nos dice: *“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir”.* Es decir que nuestro cuestionario estará compuesto por preguntas concernientes a las variables objeto de investigación, con el fin de emitir

conclusiones y recomendaciones a los administradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

### **3.7. Plan de Procesamiento de la Información**

#### **3.7.1. Plan de presentación de información**

Para procesar la información recogida con el instrumento y la técnica anteriormente expuesta es necesario conocer en qué consiste el procesamiento de información; el “*procesamiento de datos exige como mínimo realizar las tareas de organización, codificación y tabulación*”.(Miño Rojas, 2011, pág. 100).

#### **Organización de datos**

Clasificar la información en dos grandes grupos: los datos numéricos o cuantitativos y los datos cualitativos, es decir, los que están registrados con lenguaje. Esto facilitara la codificación y el tratamiento de la información.

#### **Codificación**

Un código es un sistema de símbolos o signos. La codificación consiste en asignar símbolos a unidades o grupos de datos de tipo cualitativo para poder operar con ellos como si fueran cuantitativos.

#### **Tabulación**

Elaborar tablas o listado de datos para facilitar justamente su agrupamiento y su contabilización, función del procesamiento de datos, al igual que su análisis.

**Tabla N° 8. Tabulación**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>n</b>		

Elaborado por: K. Guamán (2015)

### 3.7.2. Presentación de datos

La manera en la que se realice la presentación de datos tiene gran importancia, pues, se debe recolectar e interpretar con minuciosidad ya que de ello depende el éxito o fracaso de la investigación. *“Es necesario en cada caso saber registrar adecuadamente la información que se recoge, no sólo para aprovecharla encaminada hacia los fines de la investigación”*. (Miño Rojas, 2011, pág. 97); la forma en que se presente la información recolectada servirá en su gran mayoría para evitar que se pierda como lo dice (Miño Rojas, 2011, pág. 97) *“evitando que se diluya o se pierda, sino también para poder disponer de ella de la mejor manera al momento del procesamiento y análisis”*

Además como todos sabemos existen diferentes técnicas para registrar el análisis y la interpretación de la información recolectada, según (Miño Rojas, 2011, págs. 97-98) *“existe tres técnicas de recolección de información las mismas que se mencionan a continuación:*

Registros manuales. La base es el uso del lenguaje común escrito y sus diversos símbolos, aprovechando algunos medios tradicionales como son; las fichas documentales o mnemotécnicas, cuadernos, hojas sueltas o libretas.

Registros por medios electrónicos. Hoy en día el investigador dispone del computador, software, las memorias (USB, CD, etcétera) y los diversos dispositivos electrónicos y de servicios como los que facilitan las TICs (Tecnologías de la Información y Comunicación).

Registros por otros medios. También se guarda la información mediante grabaciones de voz, grabaciones de imágenes, movimientos y sonidos y demás recursos de registros propios de los medios de comunicación como la TV, radio y prensa.

En la presente investigación vamos a utilizar los tres tipos de registros, , el primero en mi investigación utilice una libreta que me sirvió para anotar lo más relevante realizado durante la investigación, por otra parte los medios electrónicos, la presentación de datos, se realizará en un software llamado Microsoft Excel la cual es una hoja de cálculo electrónica, misma que nos facilita el trabajo, iniciaremos elaborar tablas que nos permitan tabular de los datos , luego se procederá a elaborar la presentación de la información , que serán representados en los gráficos de pastel por ser estos manejables y de fácil comprensión.

El análisis de datos se presentará de manera escrita, utilizando el software Microsoft Word; este software fue utilizado desde el inicio de la investigación, ya que allí escribimos todo lo referente al tema de investigación de manera ordenada y respetando los parámetros establecidos por la Universidad Técnica de Ambato a la par con la Facultad de Contabilidad y Auditoría ,Carrera de Contabilidad y Auditoría; con la presentación escrita se podrá comprender con mayor profundidad el desarrollo, avance y solución del problema de investigación.

### **3.7.2.1. Plan de Análisis e Interpretación de Resultados**

Al momento de finalizar la recolección de datos se debe interpretar y analizar la misma, para poder llegar a conclusiones y recomendaciones sobre el o los problemas encontrados durante la investigación, y de esa manera poder dar solución a los mismos. *“Análisis e interpretación se asocian de tal manera que muchos las consideran una sola actividad en la parte final de la investigación”*. (Niño Rojas, 2011, pág. 107) Por otro lado analizaremos de forma separada la terminología análisis e interpretación, para lo cual iniciamos explicando en qué consiste según (Niño Rojas, 2011, pág. 107) *“interpretar es atribuir un significado a una cosa y sustentarlo con otro lenguaje, es dar cuenta de la manera como se entiende algo comunicado de antemano.”*

En lo referente al análisis e interpretación de datos según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004, pág. 124) , Se considera tomar en cuenta los siguientes pasos.

- “Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Comprobación de hipótesis.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones”.

**Análisis de los resultados estadísticos.** A partir del análisis estadístico realizado a las encuestas, se procederá a destacar tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.



**Interpretación de los resultados.** La interpretación de los resultados se evaluará lo pregunta por pregunta apoyándonos en el marco teórico, en el aspecto pertinente, es decir en aspectos que enmarquen al tema de investigación.

**Comprobación de hipótesis.** Para comprobar la hipótesis en la presente investigación tomará en consideración a las técnicas de comprobación de hipótesis estadísticas, con el afán de escoger la técnica que vaya acorde con la investigación presente.

**Establecimiento de conclusiones y recomendaciones:** Al finalizar el análisis y la interpretación de las encuestas realizadas a la cooperativa, se obtendrá un conocimiento relativo sobre las condiciones en las que se encuentra dicha institución, con el fin de emitir conclusiones sobre los aspectos relevantes y recomendaciones para dar soluciones al problema encontrado.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS**

En este capítulo se procederá a analizar los resultados obtenidos en la investigación, para lo cual se tomó en cuenta la metodología expuesta en capítulo III, en el que se estableció la técnica y el instrumento que se utilizó en la recopilación de la información que se necesitaba para poder emitir una solución al problema de investigación, estos fueron la encuesta y el cuestionario respectivamente, este último se elaboró tomando en cuenta la Operacionalización de las variables, ya que allí constaban algunas de las preguntas que contiene el cuestionario.

El cuestionario en mención está dirigido como lo indicamos en la Operacionalización de las variables al Gerente General, Jefe de Créditos y parte del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

Una vez finalizada la encuesta, se tabuló los datos respectivos de esta manera se cumplió con las actividades de este Capítulo, con la finalidad de dar énfasis a la propuesta, misma que se proyecta a realizar un manual de créditos con el afán reducir el índice de cartera vencida.

A continuación se detalla los resultados de las encuestas, los mismos que serán representados en cuadros seguido de un gráfico de pastel, debajo de este último se procederá a realizar la interpretación y el análisis de cada una de las preguntas establecidas en el cuestionario.

#### 4.2. Análisis e interpretación de los resultados.

a) Resultado de la Encuesta realizada al personal administrativo y operativo de la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena.

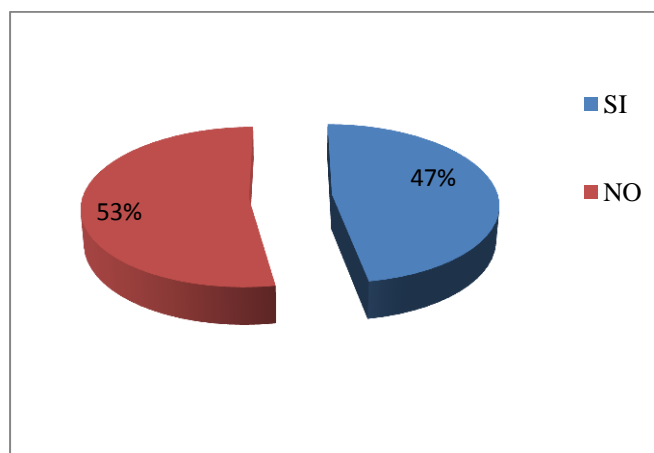
1 ¿La cooperativa a socializado el manual de control del efectivo existente?

**Tabla N° 9. Manual de funciones**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	26	47
NO	29	53
N	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 2 Manual de efectivo**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

#### **Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas se encontró que el 47% respondieron que saben que si existe un manual para el control del efectivo, por otro lado el 53% restante respondieron que no conocían de la existencia del mismo.

#### **Interpretación:**

Con el gráfico ilustrado anteriormente se puede denotar que la mayor parte del personal encuestado desconoce de la existencia del manual de control del efectivo, esto hace notar la falta de socialización entre los distintos niveles de la cooperativa, sobre la existencia de manuales existentes para el manejo de cada uno de los rubros.

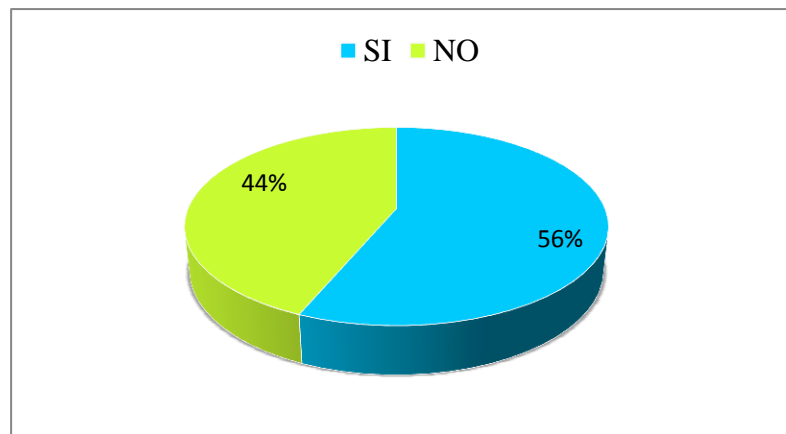
2. ¿Se realizan arquezos de caja sorprendivos por parte de funcionarios de la cooperativa ajenos al manejo del mismo?

**Tabla N°10. Arquezos de caja**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	31	56
NO	24	44
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 3 Manejo de Caja**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas se encontró que el 56% de ellas conocen de la realización del arqueo de caja sorprendivos de manera frecuente, el 44 % restante menciona que no se realiza arquezos sorprendivos de caja con frecuencia.

**Interpretación:**

En el grafico anterior se puede observar que la mayoría de los encuestados conocen de la realización de arqueo de caja de manera frecuente, por otro lado 24 personas desconocen de la realización de arquezos de caja, es importante en todo negocio realizar un arqueo de caja frecuentemente con el afán de evaluar la eficiencia y eficacia del personal de cajas, por otra parte el arqueo de caja debe efectuarse de manera sorprendiva para poder medir el nivel de responsabilidad de las y los cajeros.

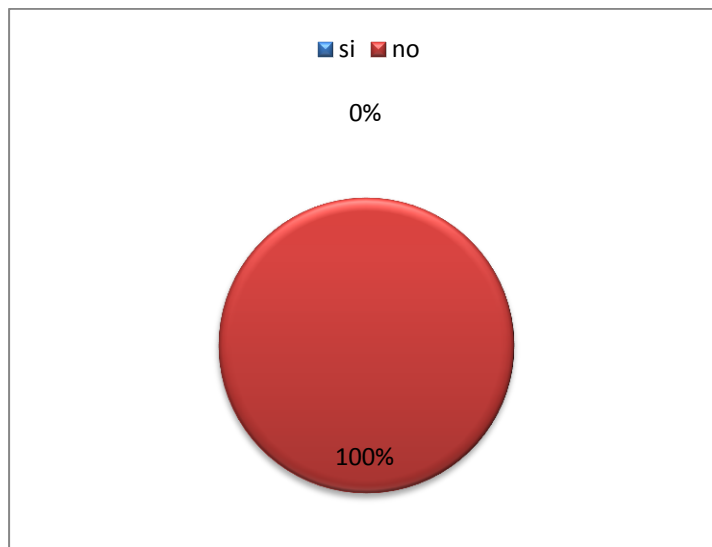
3. ¿La cooperativa cuenta con un departamento de cobranzas?

**Tabla N°11. Departamento de Cobranzas**

Alternativa	Frecuencia	%
Si	0	0
No	55	100
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 4, Departamento de Cobranzas**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas se encontró que el 100% de ellas saben que la cooperativa tanto en la matriz como en sus agencias no existe un departamento de cobranzas

**Interpretación:**

Según lo que se puede observar en el gráfico anterior podemos decir que todo el personal encuestado está en el tanto de que la cooperativa no tiene un departamento de cobranzas, toda entidad financiera debe contar con un departamento dedicado únicamente a cobranzas, en la cooperativa los encargados de cobrar son los asistentes de créditos, mismos que se encargan de cobrar por zonas.

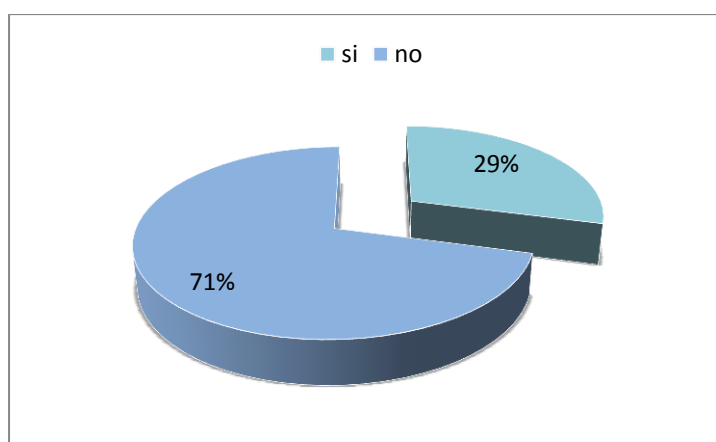
4. ¿Están establecidas las funciones de cobros de cartera de créditos?

**Tabla N°12. Cartera de Crédito**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	16	29
No	39	71
<b>n</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Grafico N° 5 Funciones de Cobros**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas, el 29% mencionan que la cooperativa si cuentan con funciones de cobros definidas, y el 71% de las personas encuestadas manifiestan que desconocen de la existencia de funciones para cobros.

**Interpretación:**

El personal que labora en la Cooperativa debe conocer todos y cada uno de las funciones que deben realizar en sus departamentos, es importante que todos los involucrados en el otorgamiento y cobro de los créditos a los socios conozcan las funciones que deben realizar con el fin de cobrar la cartera por vencer y tratar de recuperar la cartera vencida, 16 de las 55 personas encuestadas manifiestan que conocen cuales son las funciones que se debe efectuar para cobrar, y las 39 restantes desconoce las mismas, esto se debe a que la administración no socializa el manual de funciones para el cobro de las carteras de crédito.

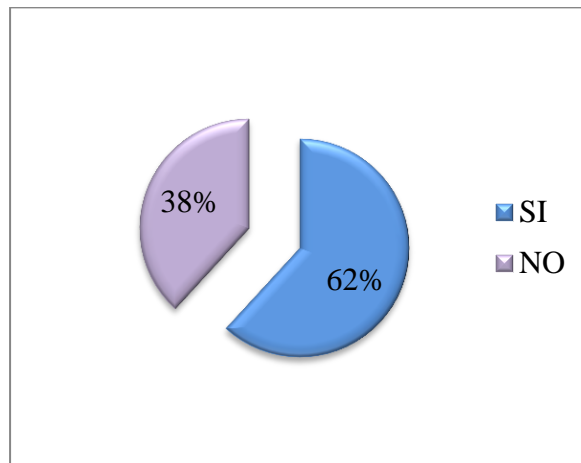
5. ¿Se efectúan conciliaciones bancarias de manera periódica por parte de un funcionario de la cooperativa ajeno al manejo del efectivo y sus equivalentes?

**Tabla N° 13. Conciliaciones bancarias**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	34	62
NO	21	38
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 6. Conciliaciones Bancarias**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

El 62% de los encuestados afirman que se efectúan conciliaciones bancarias de manera periódica, el 38% desconoce de la realización de la conciliación bancaria por un funcionario de la cooperativa ajeno al manejo del efectivo y sus equivalentes.

**Interpretación:**

Todo organización debe efectuar conciliaciones bancarias con el fin de confirmar que no exista errores en la manipulación de todo aquello que se considera como bancos, es decir los cheques girados, tanto cobrados como no cobrados, notas de crédito, notas de débito, cabe recalcar que en la cooperativa 34 de los 55 encuestados manifiestan que se efectúa la conciliación bancaria de manera periódica.

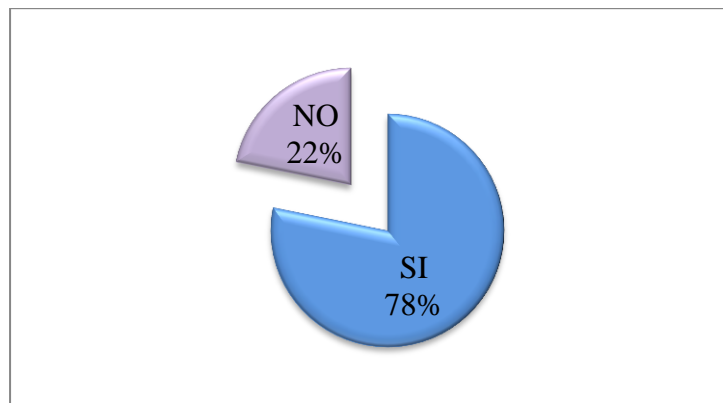
6. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de la cartera de crédito que dispone la cooperativa?

**Tabla N°14. Vigilancia de la cartera vencida**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	12	22
NO	43	78
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 7 Vigilancia de vencimientos y cobranzas de las carteras de créditos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De las 55 personas encuestadas el 22% de las personas encuestadas manifiesta que si existe una vigilancia constante y efectiva de los vencimientos y cobranzas de las carteras de crédito que existen en la cooperativa y el 78% de ellas afirmaron lo contrario.

**Interpretación:**

En toda entidad financiera por más pequeña que sea se debe vigilar de manera constante y efectiva los vencimientos cobranzas tanto de la cartera de crédito por vencer como la cartera de crédito vencida poniendo énfasis en esta última ya que está es la cartera que da paso a la existencia de cartera vencida por lo que los índices de la misma se incrementa, llevando consigo al incremento de la morosidad de la Cooperativa, haciendo alusión a lo mencionado 43 de las 55 personas encuestadas dijeron que no existe una vigilancia constante.



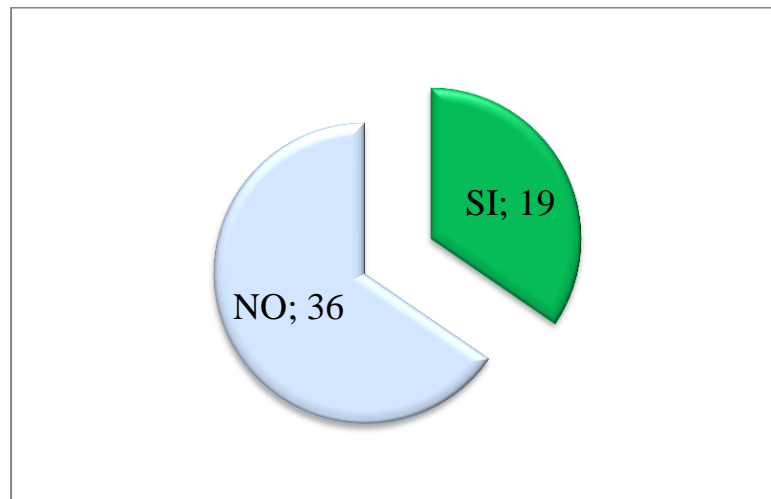
7. ¿Existe controles que garanticen la recuperación de la cartera vencida?

**Tabla N° 15. Recuperación de cartera**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	19	35
NO	36	65
<b>n</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 8 Recuperación de la cartera de crédito**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas el 35% de los mismos firman que existen controles que garanticen la recuperación de la cartera vencida generada por socios morosos, por su parte el 65% manifiesta todo lo contrario.

**Interpretación:**

En el sector de las cooperativas de ahorro y crédito la actividad principal y generadora de recurso es la cartera de crédito por esta razón se debe controlar de manera adecuada la recuperación de la cartera de crédito vencida existente en la cooperativa, de ahí que 19 de las 55 personas encuestadas conocen de la existencia .

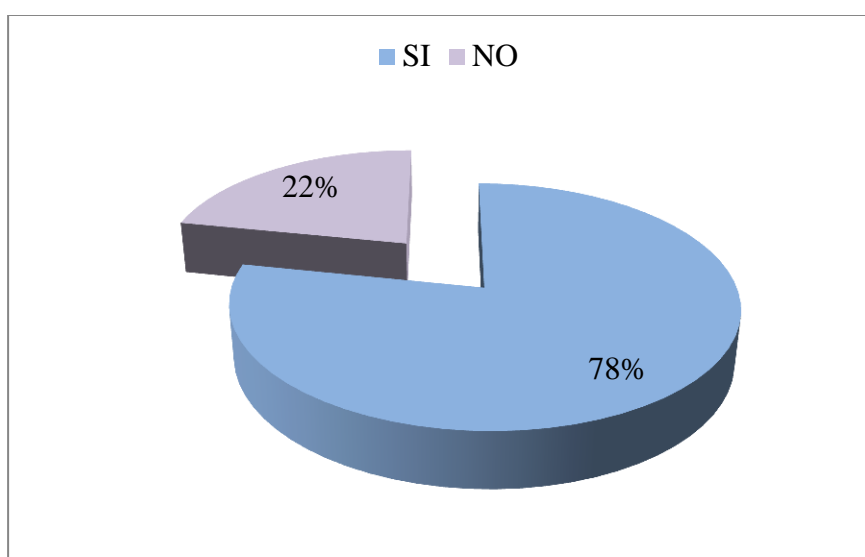
8. ¿El proveedor de préstamos es el mismo desde el inicio de la COAC?

**Tabla N° 16. Proveedor de préstamos.**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	43	78
NO	12	22
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 9 Proveedor de la COAC**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas se encontró que el 78% de las mismas saben que el proveedor de préstamos de la cooperativa ha sido el mismo desde sus inicios, y el 22% desconoce este hecho.

**Interpretación:**

La mayoría de las cooperativas no se financian por sí mismas, es por eso que buscan proveedores con el fin de satisfacer las necesidades de sus socios, es por esto que el proveedor de la cooperativa es la Corporación Finanzas Populares, misma que confió en la cooperativa desde sus inicios, 43 de las 55 personas encuestadas tienen conocimiento de esto, y las 12 personas restantes desconoce de esta situación.

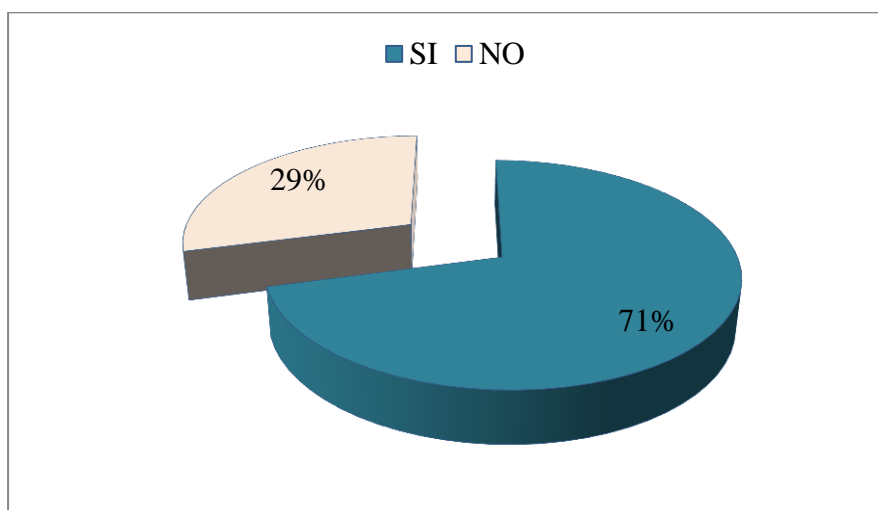
9. ¿Se realiza el comité de créditos antes de efectuar cualquier desembolso?

**Tabla N° 17. Comité de Créditos**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	39	71
NO	16	29
<b>n</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N°10 Comité de Créditos**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

El 71% de los encuestados manifiesta que si se realiza el comité de créditos antes de desembolsar, el 29% restante opinan lo contrario.

**Interpretación:**

El comité de créditos es muy importante a la hora de otorgar un crédito a los socios ya que en el mismo se analiza las carpetas receptadas durante la semana, por lo mismo el comité de créditos se reúne los días martes y jueves a las 10 am, teniendo en consideración lo expuesto 39 de las 55 personas encuestadas dijeron que si se realizan comités de créditos antes de proceder a desembolsar el efectivo, y las 16 personas restantes respondieron que lo contrario.

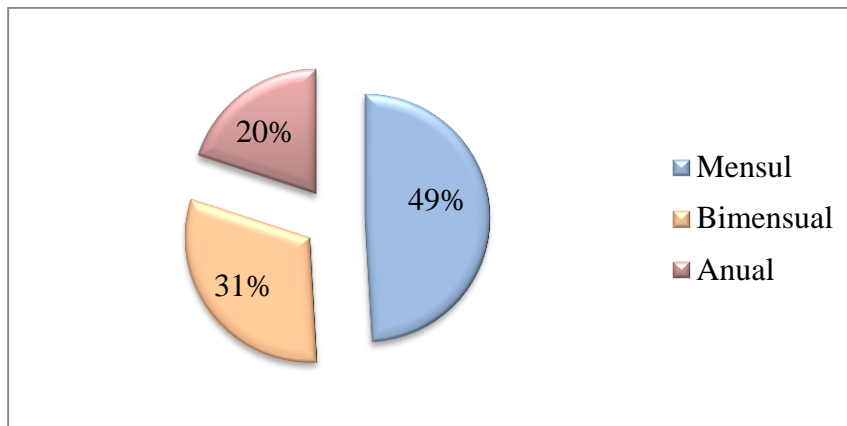
10. ¿Cuál es la frecuencia con la que invierten los socios?

**Tabla N° 18. Vigilancia de la cartera vencida**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mensual	27	49
Bimensual	17	31
Anual	11	20
<b>n</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N°11 Inversión de los socios**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

El 49% de los encuestados manifiestan que los socios invierten mensualmente, el 31% dice que los socios invierten bimensual y el 20% opina que los socios invierten anualmente.

**Interpretación:**

En toda institución financiera la manera más regular con la que generar ganancias es por medio de la inversión de los socios, es por ello que la cooperativa trata de captar socios inviertan su dinero a largo plazo. Por esta razón 27 de los 55 encuestados afirman que los socios acuden a la cooperativa a invertir de forma mensual, 17 dicen que bimensual y los 11 restantes afirman que los socios acuden anualmente a invertir.

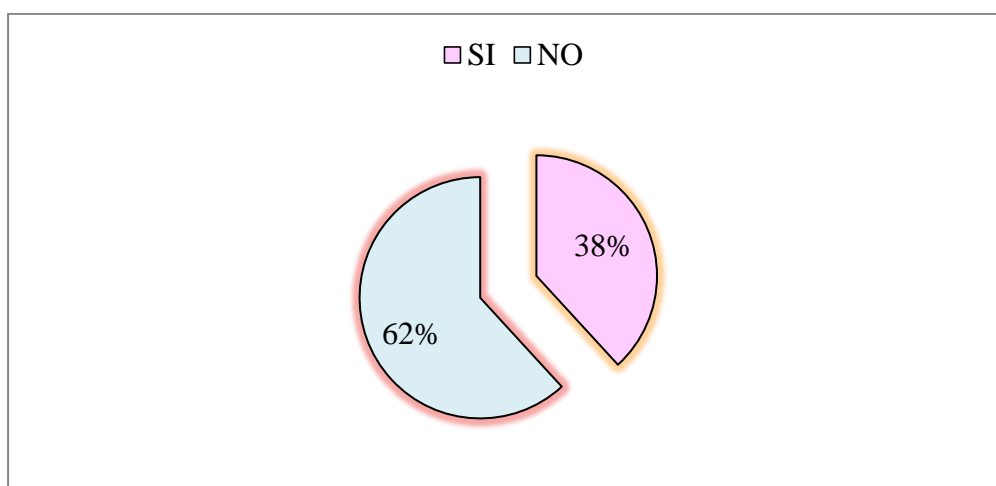
11. ¿El porcentaje de cartera vencida ha disminuido con relación al año 2013?

**Tabla N° 19. Porcentaje de cartera vencida**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	21	38
NO	34	62
<b>n</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N°12 Cartera Vencida**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

De un total de 55 personas encuestadas, el 62 % afirman que el índice de cartera vencida no ha disminuido con relación al año 2013 y el 38% restante dicen lo contrario.

**Interpretación:**

El mayor problema que enfrentan las instituciones financieras es la cartera vencida, y el caso de la cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., de las 55 personas encuestadas 34 de las mismas afirman que la cooperativa no ha logrado disminuir el índice de cartera vencida , las 21 personas restantes manifiestan lo contrario.

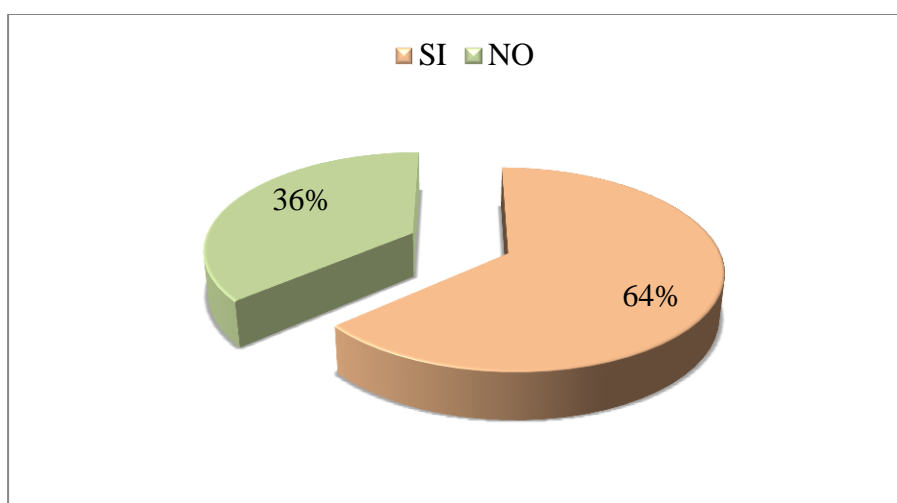
12. ¿La cooperativa realiza el cálculo de los indicadores de liquidez?

**Tabla N°20. Índices de liquidez**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	45	64
NO	10	36
<b>n</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 13 Índices de Liquidez**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

El 64% de los encuestados manifiestan que la cooperativa si realiza los índices de liquidez y el 36% restante considera que no.

**Interpretación:**

El índice de razón corriente refleja el dinero que posee la empresa en el corto plazo mismo que ayudara a tomar decisiones, por esta razón 35 de los 55 encuestados afirman que la cooperativa si realiza el cálculo del índice de razón corriente con el fin de saber de cuánto dinero en efectivo dispone la misma en el corto plazo, las 20 personas restantes consideran que la Cooperativa no realiza el cálculo de los indicadores de liquidez.

13. ¿Los índices de liquidez están dentro de los parámetros establecidos por la administración?

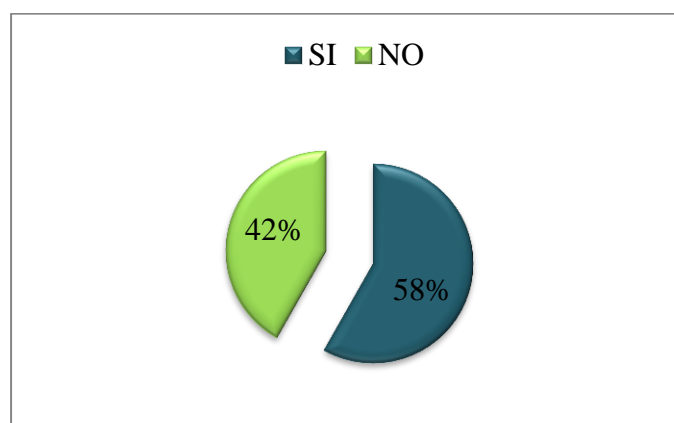
**Tabla N° 21. Parámetros de los indicadores de liquidez**

Alternativa	Frecuencia	%
SI	32	58
NO	23	42
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N° 14 Parámetros de los índices de liquidez**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

El 58% de los encuestados dijeron que los índices de liquidez si están dentro de los parámetros establecidos por la administración que es de 1.5, y el 42% restante dicen que los índices de liquidez no están dentro del parámetro establecido por la administración.

**Interpretación:**

Los índices de liquidez establecidos por administración de la Cooperativa son de 1.5 para cada uno de los índices que componen este grupo, estos índices reflejan la situación en la que se encuentra la Cooperativa en el corto plazo, es decir con cuanto de efectivo cuenta la cooperativa para hacer frente a sus obligaciones, para continuar con sus actividades.

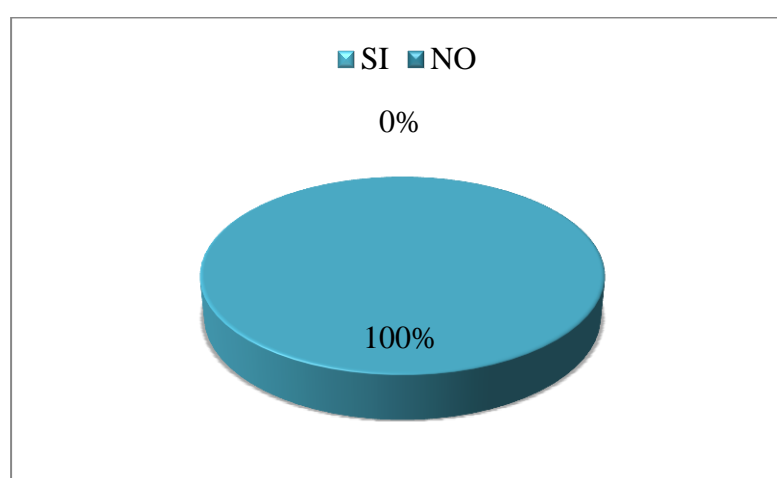
14. ¿El Gerente toma en consideración el análisis financiero antes de tomar una decisión?

**Tabla N°22. Toma de decisiones**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
SI	55	100
NO		0
<b>N</b>	<b>55</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N°15 Analisis Financiero**



Fuente: Encuesta  
Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis:**

Todas las personas encuestadas afirman que el Gerente de la Cooperativa toma en consideración el análisis financiero realizado por la parte contable antes de tomar decisiones, ya que de ellas depende la continuidad de la cooperativa.

**Interpretación:**

Toda entidad o institución dedicada al comercio o a la prestación de servicios, deben tomar en consideración el análisis financiero efectuado por el departamento contable antes de tomar una decisión, ya que de las decisiones que tome el Gerente depende el crecimiento sostenible de la cooperativa, tomando en consideración lo enunciado el total de las personas encuestadas afirmaron que el Gerente toma en consideración el análisis financiero para tomar decisiones.



## b) Análisis del índice de Liquidez

Para realizar el análisis de liquidez se tomó los datos del Balance de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral del año 2014, para este cálculo se aplicó la siguiente fórmula.

### Razón Corriente:

$$\text{Razón Corriente 2014} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{16035797,71}{17498009,20} = 0,9164$$

$$\text{Razón Corriente 2013} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{10538415,98}{12879081,86} = 0,8182$$

### Análisis

Luego de haber realizado el cálculo de la razón corriente de la cooperativa, se puede notar que comparado con el año 2013 ha incrementado 0.10 centavos, ya que en el año 2014 la razón corriente de la cooperativa fue de 0.91 y en el 2013 fue de 0.81.

### Interpretación

El índice de la razón corriente refleja el estado en el que se encuentra la cooperativa con respecto a su efectivo, es decir cuánto dinero en efectivo inmediato dispongo para hacer frente a las deudas a corto plazo. De acuerdo al cálculo realizado de la razón corriente de los años 2013 y 2014, nos damos cuenta que el 2014 que la cooperativa por cada dólar que debía disponía de 0.91 centavos para hacer frente a sus obligaciones, por otro lado en el año 2013 la cooperativa por cada dólar que debía disponía de 0.81 centavos para cancelar sus obligaciones. Haciendo una comparación con los dos años nos damos cuenta que del año 2013 al 2014 habido un incremento de la liquidez por 0.10 centavos, lo que a simple vista parece insignificante pero en términos financieros es representativo, además cabe recalcar que el indicador de razón corriente no está muy debajo de lo establecido por la administración que es de 1.5, con el pasar del tiempo se espera llegar a los parámetros establecidos por la administración.

## Capital de trabajo

Para proceder a calcular el índice de capital de trabajo del año 2013 y 2014 utilizamos la siguiente fórmula:

$$C. T = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$C. T_{2014} = 16035797,71 - 17498009,20 = -1462.211,19$$

$$C. T_{2013} = 10538415,98 - 12879081,86 = -2340.665,88$$

### Análisis:

Luego de haber realizado el cálculo del capital de trabajo de la cooperativa, se puede notar que comparado con el año 2013 ha incrementado \$ 878454,88, ya que en el año 2014 el capital de trabajo de la cooperativa fue de - \$1462.211,19 y en el 2013 fue de \$ -2340.665,88.

### Interpretación:

El índice de capital de trabajo refleja el estado en el que se encuentra la cooperativa después de haber cancelado sus obligaciones corrientes, es decir cuánto dinero en efectivo le queda después de cancelar sus deudas de corto plazo. De acuerdo al cálculo realizado del índice de capital de trabajo de los años 2013 y 2014, nos damos cuenta que el 2014 que la cooperativa se quedó con un déficit de - 1462.211,19 después de haber cumplido con sus obligaciones, por otro lado en el año 2013 la cooperativa después de cancelar sus obligaciones se quedó con un déficit de - 2340.665, 88. Asiendo una comparación con los dos años nos damos cuenta que del año 2013 al 2014 habido un incremento en el capital de trabajo ya que se redujo el pago de sus obligaciones por \$ 878454,69, esto se dio gracias al plan de recuperación de cartera.

### c) Análisis de la Solvencia

$$\text{Solidez} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$$

$$\text{Solidez}_{2014} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{33184.153,52}{3135579,69} = 1.058$$

$$\text{Solidez}_{2013} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}} = \frac{17472.140,20}{15965117,74} = 1.094$$

#### Análisis:

Después de analizar el comportamiento del índice de solidez de la cooperativa de ahorro y crédito “Escencia Indígena” de los años 2013 y 2014 se observa que ha habido una declinación de 0.036 del año 2013 al 2014.

#### Interpretación:

El índice de solvencia representa la capacidad de pago a corto y largo plazo que tiene la cooperativa y así demostrar la consistencia financiera, esto refleja que la cooperativa contaba con \$1.09 en Activos por cada dólar de deuda, así mismo en el 2014 alcanzo a poseer 1.05 en Activos por cada dólar de deuda, de ahí que se observa que habido un leve decrecimiento de \$ 0.04 considerando los años 2013 al 2014, además se observó que la cooperativa se encuentra en un buen nivel de solidez ya que puede hacer frente a sus deudas sin ninguna dificultad.

### d) Índice de Endeudamiento del Activo Total

$$\text{Endeudamiento del Activo Total} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} \times 100$$

$$\text{Endeudamiento del A. T}_{2014} = \frac{3135579,69}{33184153,52} \times 100 = 94,48\%$$

$$\text{Endeudamiento del A. T}_{2013} = \frac{15965117,74}{17472.140,20} \times 100 = 91,37\%$$

### **Análisis:**

Después de analizar el comportamiento del índice de endeudamiento total de la cooperativa de ahorro y crédito “Escencia Indígena” en el año 2013 el porcentaje de total de activos ha sido financiado por los acreedores, por cada \$100 que la cooperativa a invertido en activos 91,37% ha sido financiado por los acreedores, así mismo para el año 2014 con un 94,48%

### **Interpretación:**

El índice de endeudamiento total representa el porcentaje de participación que tienen los acreedores en el financiamiento de los activos de la cooperativa, es así que después de haber calculado dicho índice tanto para el año 2013 y 2014, se observa por cada \$100 de activos los acreedores financiaron el mismo en un 91,37% y en el 2014 fue de 94,48%, esto da a notar que se ha incrementado en un 3,11% el financiamiento de acreedores en la cooperativa , el índice es demasiado alto en ambos años esto refleja que la cooperativa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, está funcionando con una estructura financiera riesgosa.

#### **e) Análisis de la cartera vencida**

$$\text{Indice de Cartera Vencida} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} * 100$$

$$\text{Indice de Cartera Vencida}_{2014} = \frac{981866.84}{12165364.97} * 100 = 8.07$$

$$\text{Indice de Cartera Vencida}_{2013} = 7.81$$

### **Análisis:**

Al analizar el comportamiento de la cartera vencida de la cooperativa se puede observar que en el año 2013 el índice de cartera vencida fue de 7.81, mientras que para el año 2014 la misma fue de 8.07.

### **Interpretación:**

El índice de la t vencida refleja la capacidad de cobro de la cooperativa, pero a la misma comparada entre los dos años anteriores es decir 2013 -2014 se observa un incremento de 0.26, ya que en el 2013 fue de 7.81 y para el 2014 fue de 8.07, reflejando así la falta de compromiso del personal encargado de la recuperación de cartera, la falta de un modelo de control de créditos en el cual el personal se pueda guiar, a fin de que se disminuya este índice.

### **4.3 Verificación de Hipótesis**

Para proceder a realizar la verificar de la hipótesis planteada en el presente trabajo de investigación se va a utilizar el método estadístico conocido como Ji Cuadrado.

Para establecer la Tabla de contingencias, se seleccionó 2 preguntas, mismas que serán las frecuencias Observadas, están relacionadas con las variables que componen la hipótesis planteada en el capítulo II.

### **FÓRMULA**

$$\chi^2 = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

### **Simbología**

$\chi^2$ : Ji Cuadrado

$f_o$  = Frecuencia Observada

$f_e$  = Frecuencia Esperada

$v$  = Grados de Libertad

k= Numero de Filas

j= Numero de Columnas

$\alpha$  = Nivel de significancia

#### 4.3.1 Pasos para la comprobación de Hipótesis

1. Determinar fe (Frecuencia esperada)
2. Hipótesis (H0 – H1)
3. Determinamos el Nivel de significación  $\alpha$
4. Grados de Libertad
5. Determinamos valor crítico  $x^2$  en la tabla
6. Calculamos
7. Decisión - Conclusión
8. Prueba del Chi Cuadrado  $x^2$

De los resultados obtenidos de la encuesta practicada al personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., se ha tomado para la comprobación de la hipótesis las siguientes preguntas:

Pregunta N°1 ¿La cooperativa a socializado el manual de control del efectivo existente?

Pregunta N°12¿La cooperativa realiza el cálculo de los indicadores de liquidez?

##### **4.3.1.1. Determinar la fe (frecuencia esperada) y completar la tabla de contingencia.**

**Tabla N° 23 Frecuencia esperada**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
1	26	29	<b>55</b>	35,5
13	45	10	<b>55</b>	19,5
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>39</b>	<b>110</b>	

Elaborado por: K. Guamán (2015)

**TablaN° 24 Tabla de Contingencia**

<b>Observadas</b>	<b>Esperadas</b>	<b>(fo-fe)</b>	<b>(fo-fe)<sup>2</sup></b>	<b>(fo-fe)<sup>2</sup>/fe</b>
26	35,5	-9,5	90,25	2,542
45	19,5	25,5	650,25	33,346
29	35,5	-6,5	42,25	1,190
10	19,5	-9,5	90,25	4,628
<b>X<sup>2</sup></b>				<b>41,71</b>

Elaborado por: K. Guamán (2015)

**4.3.1.2. Planteamos la Hipótesis (Ho, Ha), donde Ho es la Hipótesis nula y**

**Ha es la Hipótesis alternativa.**

Ho:  $f_o = f_e$ : No es el inadecuado control del efectivo lo que incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

Ha:  $f_o \neq f_e$ : Es el inadecuado control del efectivo lo que incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

**4.3.1.3. Determinar el Nivel de Significancia ( $\alpha$ )**

El nivel de Significancia que se ha elegido para esta investigación es de un 5% estimado.

$$\alpha = 5\% = 0.05$$

Por lo tanto el nivel de Confianza NC=  $(1 - \alpha) = 95\%$

#### 1.1.1 4.3.1.4. Determinar los grados de libertad

$$k = 2; j = 2$$

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

$$v = (2 - 1) (2 - 1)$$

$$v = (1)(1)$$

$$v = 1$$

$v$  (Grados de Libertad) = 1 con este valor se tomara los datos de la tabla para elaborar la curva de Ji – Cuadrado

#### 4.3.1.5. Determinar $\chi^2$ crítico.

Como  $v$  (grados de libertad) = 1. Por lo tanto el nivel de confianza es de 95%, donde el nivel de significancia ( $\alpha$ ) es de 5%

Con el fin de aplicar el grafico de la distribución del Ji Cuadrado es necesario determinar el área de la curva con los datos anteriores, se procederá a tomar los valores correspondientes a los datos anteriores en la tabla de valores percentiles para calcular el  $\chi^2$ .

Dónde:

$$v = 1$$

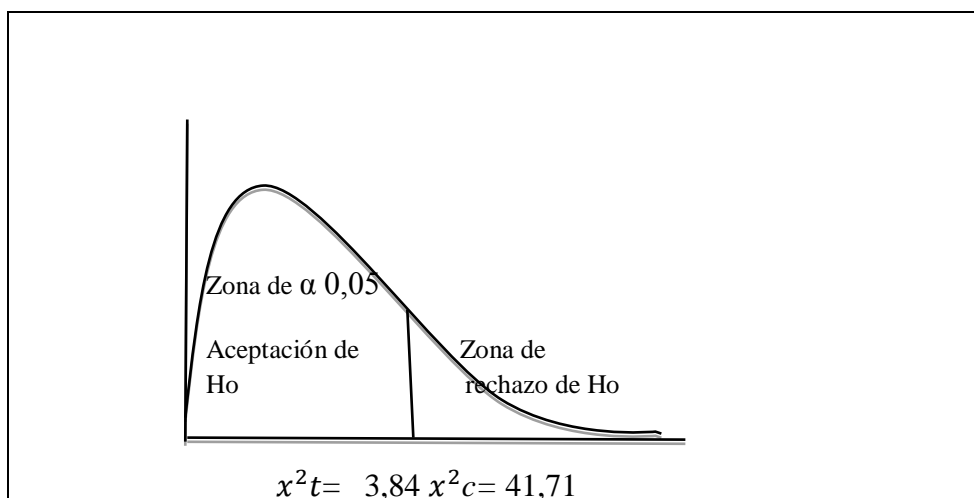
$$\alpha = 0.05$$

$$A = 1 - 0.05$$

$$A = 0.95$$



### Gráfico N° 16 Demostración de Hipótesis



Elaborado por: Guamán, K (2015)

#### 4.3.1.6. Calcular $x^2_c$

$$x^2_c = \sum \left[ \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

$$x^2_c = 41,71$$

#### 4.3.1.7. Tabla del Chi cuadrado

Grados de Libertad	Probabilidad										
	0,95	0,9	0,8	0,7	0,5	0,3	0,2	0,1	0,05	0,01	0,001
1	0,004	0,02	0,06	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83
2	0,1	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,6	5,99	9,21	13,82
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,6	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27
4	0,71	1,06	1,65	2,2	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47
5	1,14	1,61	2,34	3	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52
6	1,63	2,2	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46
	<b>No Significativo</b>								<b>Significativo</b>		

Elaborado por: Guamán, K (2015)

#### **4.3.1.7. Conclusión**

Como el valor de la ji cuadrado calculado( $\chi^2_c$ ) = 41,71 es mayor a  $\chi^2_t = 3,84$  con un grado de libertad y un  $\alpha$  de 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que el inadecuado control del efectivo incide en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Al finalizar el análisis e interpretación de las encuestas y de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación procedemos a emanar las siguientes conclusiones.

#### **5.1 Conclusiones**

Al analizar el control del efectivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., se concluye que la misma no socializa con el personal el manual de procedimientos que dispone para el control del efectivo y sus equivalentes, esto ocasiona que la mayoría de los colaboradores realicen sus actividades de forma empírica, se desperdicie tiempo, esfuerzos, se descuide el control del efectivo, además de desconocer las funciones y obligaciones del personal por lo que se evidencia un gran problema al momento de manipular el efectivo.

La Cooperativa efectúa un adecuado control respecto a conciliaciones bancarias periódicas, arqueos de caja mismos que lo realizan de manera sorpresiva personal independiente al área. En este aspecto si cumple con lo que dispuso la administración.

Por otra parte es importante mencionar que la cooperativa no cuenta con un departamento de cobranzas, además las funciones de cobros no están definidas ya que no se cuenta con personal suficiente y capacitado para esta área. Al no disponer del personal adecuado la cooperativa no efectúa una vigilancia adecuada del vencimiento de las distintas carteras de crédito que dispone la Cooperativa.

Además la falta de controles de la cartera de crédito hace que la Cooperativa se encuentre con un elevado índice de morosidad, ya que la misma no cuenta con un manual de créditos que contenga los procedimientos y las funciones a realizarse al momento de otorgar y dar seguimiento a la cartera de crédito de la Cooperativa.

La cooperativa tiene una debilidad significativa ya que cuenta con un solo proveedor de créditos desde sus inicios, esto ocasiona que la cooperativa dependa única y exclusivamente de esta institución.(Corporación de Finanzas Populares)

Al momento de proceder a otorgar un crédito el departamento del mismo nombre realiza reuniones conocidas como comité de créditos, donde evalúan la capacidad de pago de los posibles deudores estas reuniones las realizan los días martes y jueves, esta es una de las medidas que la Cooperativa ha tomado con el afán de disminuir el índice de cartera vencida, el mismo que ha incrementado comparado con el año 2013 el porcentaje de cartera vencida fue de 7.82% y el 2014 cerró con una cartera de 8.07% incrementando en un 0.26% .

El periodo de inversión de los socios es mensual, ya que la cooperativa ofrece beneficios adicionales a los socios que decidan invertir su dinero en la cooperativa la tasa de interés máxima permitida por la SEPS es de 10%, pero la cooperativa paga el 12% el máximo establecido por la administración de la misma.

Al medir los activos corrientes y pasivos corrientes de la cooperativa a fin de analizar el comportamiento de los indicadores de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena., durante el año 2014 y 2013 con el fin de comparar estos dos años para analizar el comportamiento de los mismos , se observa que con respecto al año 2013 ha incrementado en un 10% , para el año 2014 el valor de este indicador fue de 0.91, mismo que está por debajo del límite establecido por la cooperativa que es de 1.5, esto refleja que la cooperativa no está generando efectivo suficiente para hacer frente a sus obligaciones, por lo que se ve en la necesidad de pedir financiamiento a largo plazo.

Además el indicador del capital de trabajo para el año 2014 resulta negativo, este resultado refleja la situación de la cooperativa después de haber cancelado sus pasivos corrientes. El capital de trabajo negativo indica que la cooperativa posee obligaciones a corto plazo superiores a su capacidad de pago.

En la cooperativa no se ha propuesto una alternativa de solución encaminada a un modelo que facilite el control del efectivo, mejore los niveles de liquidez y disminuya el nivel de cartera vencida.

## 5.2.Recomendaciones

Es necesario para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena., socializar y mejorar las políticas y procedimientos del manual de control del efectivo mismo que apoyará al proceso de cobranzas y con esto a la recuperación de cartera vencida.

Es necesario la creación del departamento de cobranzas es de vital importancia ya que al contar con el mismo, se dispondrá de personal capacitado y dedicado únicamente a dar seguimiento y vigilancia a las carteras de crédito de la cooperativa., esto contribuirá a la disminución del índice de la cartera vencida que posee la cooperativa y por ende reducirá la morosidad. Este departamento dispondrá del manual de control de créditos, mismo que constará de controles que garanticen la recuperación de la cartera vencida.

La Cooperativa debe buscar nuevos proveedores de créditos, para evitar riesgos, debido a que si la Corporación de Finanzas Populares niega el crédito que solicite la cooperativa, esta no va a disponer de dinero para continuar otorgando créditos a sus socios, esto ocasionara que se pierdan mercado y credibilidad.

Además el pago de interés a los socios que invierten en la cooperativa es elevado y por ende el riesgo de no cumplir con el pago, es por eso que la cooperativa debería considerar la reducción de pago de intereses y buscar nuevas alternativas para captación de inversionistas.

A fin de mejorar los índices de liquidez de la cooperativa se debe revisar las cuentas por cobrar dentro de esta la más relevante es la cartera de crédito tanto por vencer como vencida, teniendo claro que se debe poner énfasis en la cartera vencida. Esto asegurará que se desembolsen los créditos hacia los socios correctamente, se debe implementar un departamento de cobranzas, lo ayudará a gestionar más rápido los cobros a los socios y con esto mejorar el índice de razón corriente o liquidez de la cooperativa, depende en gran parte de la recuperación de la cartera de crédito. Para mejorar el capital de trabajo de la cooperativa se puede negociar mayores plazos de pagos con nuestro proveedor de créditos (Corporación de Finanzas Populares), esto ayudará a retener más tiempo el dinero, con lo que se puede generar más interés sobre éste.

Es indispensable para la cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena., implementar una modelo que facilite el control de la cartera de créditos, mejore los niveles de liquidez y disminuya el nivel de cartera vencida.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos**

**6.1.1. Tema:** Control de Efectivo y Liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Escencia Indígena Ltda.

**6.1.2. Institución Ejecutora:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

#### **6.1.3. Beneficiarios:**

- Personal Administrativo.
- Socios
- Empleados.

**6.1.4. Ubicación:** Calle Juana Atabalipa 2-46 y Rafael Larrea (Parque Germán Grijalva) Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura.

#### **6.1.5. Tiempo de Ejecución:**

**Fecha Inicial:** 15 de Octubre 2014.

**Fecha Final:** 15 de Abril 2015.

#### **6.1.6. Equipo Técnico Responsable:**

**Investigador:** Srta. Katherin Guamán.

**Tutor:** Dra. Myrian Manjarrés

### **6.1.7. Presupuesto**

#### **6.1.7.1 Institucionales**

- Universidad Técnica de Ambato
- Facultad de Contabilidad y Auditoria
- Carrera de Contabilidad y Auditoria
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Sucursal Ambato

#### **6.1.7.2 Materiales**

- Hojas
- Materiales de oficina y suministros
- Informes de Gerencia, producción y de contabilidad
- Políticas internas
- Leyes y reglamentos
- Transporte

#### **6.1.7.3 Humanos**

- Gerente
- Tutor
- Investigadora
- Personal de apoyo

#### **6.1.7.4 Tecnológico**

- Microsoft Office
- Computadora
- Internet
- Grabadora
- Celular

#### **6.1.7.5 Recursos Económicos**

- Materiales de oficina
- Transporte



- Costo hora tutor
- Costo hora investigador
- Impresiones
- Empastados
- Fotocopias
- Anillados

**Tabla 6.1.7.5: Recursos Económico**

<b>Materiales</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>C.U</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Materiales de oficina</b>	Material	1	50	50
<b>Transporte</b>	Material	28	1.25	35
<b>Costo hora tutor</b>	Humano	27	2.2	59.4
<b>Costo hora investigador</b>	Humano	170	1	170
<b>Impresiones</b>	Material	1	60	60
<b>Empastados</b>	Material	1	30	30
<b>Fotocopias</b>	Material	1	25	25
<b>Anillados</b>	Material	1	15	15
<b>Internet</b>	Tecnológico	1	120	120
<b>TOTAL</b>				564.4

Elaborado por: Guamán, K (2015)

## **6.2 ANTECEDENTES**

La Cooperativa de ahorro y Crédito EscenciaIndígena, basa su actividad en la prestación de productos y servicios financieros a la colectividad en general, fue creada por un grupo de jóvenes Indígenas visionarios, emprendedores de la provincia

de Tungurahua e Imbabura; al cumplir con los requisitos solicitados para su constitución por la Dirección Nacional de Cooperativas ,16 de Noviembre del 2006 se crea la Cooperativa , el objetivo con el que fue creada es el de rescatar la interculturalidad de los pueblos indígenas, mestizos y afro ecuatorianos del Ecuador. La Cooperativa abrió sus puertas en la ciudad de Ibarra el 19 de Mayo del 2007 en la calle Juana Atabalipa 2-46 y Rafael Larrea (Parque Germán Grijalva), posteriormente se extendió a otras ciudades del Ecuador como: Tulcán, Otavalo, Quito, Salcedo, Ambato Centro, Ambato Huachi, Azogues, Cuenca, Cañar.

Al estar dentro de un mercado financiero altamente competitivo, con productos y servicios financieros similares en su mayoría a los que ofrece la competencia, se ha visto en la necesidad de captar socios sin tomar medidas de precaución, de ahí que ha venido teniendo problemas como los que se mencionan en las conclusiones emanadas en el capítulo anterior, las mismas que hacen énfasis en la debilidad del control del efectivo ocasionando que la Liquidez de la misma no sea el adecuado, por esta razón esto incide en el crecimiento sostenible de la institución.

A partir de la investigación de las variables control del efectivo y liquidez de la cooperativa, se propone socializar el modelo de control del efectivo. Por otra parte se debe revisar los actuales procesos con el fin de mejorar las políticas y procedimientos establecidos anteriormente por la administración y detectar las falencias de los mismos, además debemos fomentar procedimientos de control interno que nos ayuden a orientar al personal y socializar al personal todos y cada uno de los cambios que se ha hecho al manual de procedimiento con el afán de alcanzar los objetivos planteados por la cooperativa.

El manual de control de créditos y Cobranzas da respuesta a la toma de decisiones que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, debe tomar ya sea a corto, mediano y largo plazo, para conseguir resultados positivos inmediatos.

### **6.3 JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se efectuará con el propósito de diseñar un manual de otorgamiento de créditos y cobranzas, mismo que nos servirá para controlar el despilfarro de recursos económicos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

EscenciaIndígena, lo que contribuirá al alcance de las metas y objetivos planteados por la cooperativa, además a través de su aplicación se logrará disminuir el índice de cartera vencida y por ende el porcentaje de morosidad disminuirá notablemente.

La importancia de esta investigación radica en la proporción de herramientas dinámicas para la implantación de políticas de administración financiera, que permita cubrir las necesidades internas y a la vez permitan cumplir con las expectativas de cada uno de los socios. La minimización de cartera vencida y por ende el índice de morosidad debe contar con ventajas que permitan el desarrollo de las actividades de cobro y así recuperar e incrementar el capital y la rentabilidad financiera.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

Diseñar un manual de control de créditos y cobranzas orientado a disminuir el índice de cartera vencida y mejorar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Aplicar un diagnóstico al departamento de créditos para establecer estrategias de control a corto y mediano plazo.
- Estructurar el proceso de otorgamiento de créditos y cobranzas orientado a disminuir el porcentaje de cartera vencida.
- Establecer una matriz de indicadores financieros y de gestión como herramienta de planificación para el cumplimiento de metas y objetivos.

## **6.5 Análisis de Factibilidad**

### **6.5.1 Factibilidad Técnica**

Para la ejecución de la propuesta existe el suficiente conocimiento técnico, para su elaboración, así también se cuenta con el apoyo del personal administrativo y operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena., los materiales necesarios se encuentran al alcance de la cooperativa y cuenta con el

personal para realizar cada proceso. Además el personal tiene predisposición para aprender nuevas cosas.

### **6.5.2 Factibilidad Económica – Financiera**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena Ltda., cuenta con el dinero necesario para la evaluación y estudio de la reestructuración del manual de control de créditos.

### **6.6.3 Factibilidad Tecnológica**

Cuenta con todas las herramientas tecnológicas necesarias para la ejecución de la propuesta, así también se posee el conocimiento y manipulación de las herramientas tecnológicas a utilizar, para conseguir la información necesaria.

### **6.6.4 Factibilidad Política**

Del punto de vista político es viable ya que un control adecuado de la cartera de créditos para mejorar la liquidez de la cooperativa, ayuda a tomar decisiones adecuadas a la administración de la misma, promoviendo la disminución de la cartera vencida y la morosidad.

### **6.6.5 Factibilidad Socio-Cultural**

Nosotros vivimos en una sociedad que se rige bajo políticas y normas, las mismas que ayudan a tener éxito en la organización, designación de responsabilidades a los empleados mejorando así el nivel de conocimiento de quienes lo aplicaran.

## **6.7 Fundamentación Teórica**

### **Manual de control de créditos**

En el manual de control de créditos están especificados los procesos, responsabilidades de todos y cada uno de los intervinientes en la concesión y recuperación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

## **Crédito**

*“El crédito no es dinero, pero es casi dinero. El dinero es un medio de intercambio de aceptación virtualmente universal, por lo menos en el país de origen, pero el crédito es un medio de intercambio de aceptación limitada”*(SEDER, 1977, pág. 9).

El crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, es una operación financiera que esta presta a sus socios con el afán de ganar intereses y mantener un crecimiento sostenible para la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, dispone de tres tipos de carteras de crédito esta son:

**Cartera de crédito comercial.-** este crédito está destinado para la adquisición de bienes destinados a la intermediación mercantil, compra de mercaderías e inventarios y créditos para transporte.

**Cartera de consumo.-** también conocido como de uso personal, este servirá para la adquisición de bienes muebles o servicios, entre ellos la compra de electrodomésticos, viajes, estudios, atención médica, otros.

**Cartera de Microcrédito.-** esta cartera de créditos tiene tres segmentos:

- Microempresa de acumulación ampliada: se refiere a microempresas que tiene a futuro proyecciones de crecimiento.
- Microcrédito de acumulación simple: los ingresos permiten el desarrollo diario de las actividades.
- Microcrédito minorista: conocida anteriormente como microempresa de subsistencia, tiene la finalidad de otorgar facilidades crediticias por valores menores.

Los plazos en los que se devenga la cartera de crédito de crédito la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena son:

**Tabla N° 25 Plazos en los que se devengan la cartera de crédito**

Plazos
De 1 a 30 días
De 31 a 90 días
De 91 a 180 días
De 181 a 360 días
A más de 360 días

Elaborado por: La autora a partir de los plazos establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena

Es importante en al momento de tomar la decisión de otorgar un crédito conocer las 5 C de créditos, mismas en las que se deben guiarse el personal del departamento de créditos al momento de calificar a un prestatario antes de aprobar el crédito, las mismas que según (PASCALE, 2009, pág. 522):

1. Carácter: El deseo del cliente de enfrentar sus obligaciones crediticias.
2. Capacidad: La habilidad del cliente para enfrentar sus obligaciones.
3. Capital: Las reservas financieras del cliente.
4. Colaterales: Una garantía en caso de no pago.
5. Condiciones: Condiciones económicas generales.

### **Planeación estratégica**

La planificación estrategia es muy importante en toda organización ya que de ella depende el cumplimiento de sus objetivos tanto a corto como a largo plazo.

Es un proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y la estrategia en resultados tangibles; asimismo, reduce los conflictos y fomenta la participación y el compromiso en todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea. (ORTEGA C. A., pág. 28)

Para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena logre los objetivos que tiene a corto, mediano y largo plazo es necesario establecer la matriz de análisis **FODA**.

## **Análisis FODA**

*“FODA son las siglas de fuerzas, oportunidades, debilidades y amenazas. Constituye una herramienta de administración”.*(ORTEGA C. A., pág. 70). El FODA dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena se conoce como las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual compete. El análisis DOFA debe enfocarse solo en los factores clave s para el éxito de su negocio. (ORTEGA C. A., pág. 70)

**El análisis FODA consta de dos partes: una interna y otra externa.**

**Tabla N° 26 FODA**

	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>
<b>Exterior</b>	Oportunidades	Amenazas
<b>Interior</b>	Fortalezas	Debilidades

Fuente: Ortega, Alfonso (2008)

La parte interna tiene que ver con las fortalezas y las debilidades de la cooperativa, aspectos sobre los cuales se tiene cierto grado de control y la parte externa vigila las oportunidades que ofrece el mercado, así como las amenazas que debe enfrentar la cooperativa dentro del mercado financiero, en esta parte se debe desarrollar todas las capacidades y habilidades para aprovechar las oportunidades y minimizar las amenazas, estas circunstancias están fuera del control de la Cooperativa.

A continuación describiremos cada uno de los factores que forman la matriz FODA según (ORTEGA C. A., 2008, págs. 71-72):

**Fortalezas:** son los recursos y capacidades especiales con que cuenta la empresa.

**Oportunidades:** son las posibilidades favorables que se deben reconocer o descubrir en el entorno donde actúa la empresa y que permiten obtener ventajas competitivas.

**Debilidades:** son los factores que dan lugar a una posición desfavorable frente a la competencia.

Amenazas: son las situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar contra la permanencia de la organización.

### **Matriz Evaluación de los Factores Internos**

*“Este instrumento para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y, además, ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas”*(ORTEGA C. A., 2008, pág. 73). Es importante definir las Fortalezas y debilidades de la Cooperativa para construir exitosamente una matriz de enfoque interno.

La matriz de Evaluación de Factores Internos se desarrolla siguiendo cinco pasos:

- a) Haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de auditoría interna. Use entre 10 y 20 factores que incluya tanto fuerzas como debilidades.
- b) Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (muy importante) a cada uno de los factores.
- c) Asigne una calificación entre uno y cuatro a cada uno de los factores para indicar si representa una debilidad mayor (calificación =1), una debilidad menor (calificación =2), una fuerza menor (calificación= 3), o una fuerza mayor (calificación=4).
- d) Multiplicar el peso de cada factor por su calificación para determinar una evaluación ponderada para cada variable.
- e) Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera. (ORTEGA C. A., 2008, pág. 74)

### **Matriz de Evaluación de los Factores Externos**

*“La matriz de evaluación de factores externos permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva”*. (ORTEGA C. A., 2008, pág. 75)

**Para elaborar una matriz de evaluación de los factores externos hay que seguir cinco pasos:**

- a) Haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de auditoría interna. Use entre 10 y 20 factores que incluya tanto oportunidades como amenazas.



- b) Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (muy importante) a cada uno de los factores.
- c) Asigne una calificación entre uno y cuatro a cada uno de los factores determinantes para con eficacia al factor, 4= respuesta superior, 3= una respuesta superior a la media, 2= una respuesta media y 1 = una mala respuesta.
- d) Multiplicar el peso de cada factor por su evaluación para obtener una calificación ponderada.
- e) Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización. (ORTEGA C. A., 2008, págs. 75-76)

### **Control interno**

El control interno comprende los procedimientos y métodos enfocados en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, es así que (MANTILLA, 2009, pág. 3).”*Define el COSO I como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización*”.

### **El control Interno para las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

“*Las Cooperativas de Ahorro y Crédito más que muchas entidades cooperativas comprenden cuan vulnerables son en cuanto a la salvaguarda de activos y, por tanto, cuán importante es tener un buen sistema de Control Interno*”.(AGUIRRE, pág. 37). El control interno en las cooperativas de ahorro y crédito es vital, ya que de esto dependerá la continuidad de las mismas, es una gran responsabilidad dar custodia al dinero de sus socios.

### **Los objetivos del Control Interno**

El control interno en todas las organizaciones busca cumplir con los siguientes objetivos:

“*Eficacia y eficiencia de las operaciones; Confiabilidad de la información financiera; Cumplimiento de normas y obligaciones y salvaguardar los activo*”. (MANTILLA, 2009, pág. 3)

## **Los objetivos del Control Interno para las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

**Autorización:** El funcionario del sistema de Control Interno descansa en la premisa de que todas las transacciones dimanen de un plan de autorización.

**Contabilización:** Esto significa que las cuentas y registros de una Cooperativa deben reflejar las transacciones tal cual como se ejecutaron; si este objetivo está cumplido a cabalidad, es posible preparar informes financieros contables.

**Salvaguardia:** En razón de la liquidez y naturaleza negociable de los activos, el logro del objetivo de este control es más crucial para un intermediario financiero que para muchas empresas.(AGUIRRE, pág. 37)

### **Procesos del control interno**

- Ambiente de control
- Valoración de riesgo
- Actividades de control
- Información y comunicación
- Supervisión y monitoreo

### **Métodos para evaluar el sistema de control interno**

#### **1. Método de cuestionarios**

El método de cuestionario es el más utilizado, al momento de evaluar el sistema de control interno debido a que por medio de las preguntas realizadas al personal encargado del área en revisión, se puede evidenciar las falencias que posee la organización en cada una de las áreas. Para (ESTUPIÑAN, 2006, pág. 161)

Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. Las preguntas son formuladas de tal forma que la respuesta afirmativa indique un punto óptimo en el sistema de control interno y una respuesta negativa una debilidad o un aspecto no muy confiable.



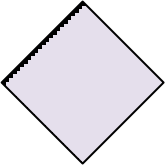


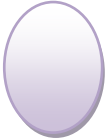

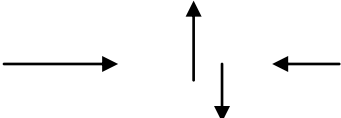
#### **2. Flujo grama**

Consiste en representar en forma gráfica y secuencial los procedimientos más significativos de un proceso o sistema administrativo. Un diagrama de flujo proporciona una imagen clara y total de las actividades, operaciones y

responsabilidades. Para (ESTUPIÑAN, 2006, pág. 161), el método gráfico o diagramas de flujo:

“Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el auditor utiliza símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa”.

Para la representación gráfica, se utiliza algunos símbolos, pero para la presente propuesta vamos a citar los principales, mismos que utilizaremos para enlistar los procesos y actividades que se realizan en el interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena., en proceso de otorgamiento de créditos y cobranzas, los mismos enunciamos a continuación:

Gráfico	Significado
	<p>Inicio y fin de un Proceso</p>
	<p>Operación, Proceso: Representan las actividades habituales.</p>
	<p>Decisión entre dos o tres alternativas</p>
 	<p>Documento Standard: se utiliza cuando en el proceso se hace referencia a un documento standard, es aquel que tiene un formato predeterminado.</p>
 	<p>Conectores: sirve para unir dos líneas de proceso dentro del mismo flujo grama.</p>
	<p>Línea de flujo: indica el sentido de ejecución de las operaciones.</p>

Es importante mencionar que un diagrama de flujo siempre tiene un único punto de inicio y final. Además todo camino de ejecución debe permitir llegar desde el inicio del proceso hasta el término del proceso.

### **Índices Financieros Cooperativos**

*“Es el instrumento financiero que nos permite llevar a cabo el estudio de las operaciones de la empresa en el pasado y la evolución que ha experimentado la misma en situación económica”.*(AGUIRRE, pág. 126)

### **Clases de Indicadores Financieros.**

Clases de Indicadores Financieros según: (Baena, pág. 127)

*“Liquidez (capacidad de afrontar nuevos compromisos)*

*Endeudamiento (oportunidad de financiación)*

*Actividad, eficiencia o rotación (capacidad d controlar la inversión)*

*Rentabilidad (grado de generación de utilidades)*

*Mercado (sistema de valor agregado)”*

Los indicadores que vamos a utilizar para cumplir con nuestra propuesta son los indicadores de liquidez, endeudamiento y algunos indicadores utilizados únicamente para el sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es por ello que detallaremos que son, como están compuestos y la forma de cálculo.

**Tabla N°27. Indicadores de crédito**

<b>Nombre</b>	<b>Formula</b>
Promedio de incremento por socios	$\frac{\text{Ahorros Netos del Mes}}{\text{N}^\circ \text{ Socios}}$
Utilización de los Ahorros para los Préstamos.	$\frac{\text{Préstamos}}{\text{Ahorros}}$
Porcentaje de Socios que tiene Préstamos	$\frac{\text{N}^\circ \text{ Socios con Préstamos}}{\text{N}^\circ \text{ Socios}}$
Morosidad	$\frac{\text{Cartera de credito vencida}}{\text{Total de cartera}}$

Elaborado por: la autora a partir de Aguirre, Luis

### **Los indicadores de liquidez**

Para (Baena, pág. 125) los indicadores de liquidez “*determina la capacidad que tiene la empresa para responder por sus obligaciones contraídas a corto plazo*”. Además el mismo autor señala que los índices de liquidez se clasifican en: “*razón corriente o circulante, razón rápida o prueba del ácido y capital de trabajo*”. Cabe recalcar que para el caso de la cooperativa el índice de razón rápida o prueba del ácido no se lo ejecutan ya que el mismo tiene que ver con los inventarios y la cooperativa no posee en sus plan de cuentas dicha cuenta, por lo que es imposible calcularlo, los dos indicadores de liquidez restantes se los efectuará con normalidad. A continuación se detalla la formula a utilizar para calcular el índice de liquidez.

$$\text{Razón Corriente o Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El índice de liquidez corriente refleja la capacidad de pago de sus deudas a corto plazo utilizando sus pasivos a corto plazo. Para (Blanco Luna, 2012, pág. 426).

El índice de liquidez corriente es el índice de balance más empleado. No solo es una medida de liquidez de la empresa, sino también una medida de margen de seguridad que la gerencia tiene para cubrir las inevitables disparidades en el flujo de fondos a través de las cuentas de activos corriente y pasivo corriente.

## **Capital de trabajo neto**

Este indicador sirve para medir la capacidad de una empresa en cuanto al pago oportuno de sus deudas en un periodo no mayor al del ejercicio fiscal, es decir un año. *“La razón o indicador de capital de trabajo, no es propiamente un indicador, sino una forma de apreciar de manera cuantitativa (en moneda legal) los resultados obtenidos por la razón o indicador corriente”*.(Baena, pág. 131). Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Capital de Trabajo neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

## **Índices de Solvencia**

### **Solvencia**

*“Significa contar con el potencial de generar los recursos necesarios o suficientes para cubrir las deudas. Mediante el estudio de la solvencia se mide la capacidad de pago que tiene el negocio para cumplir con sus obligaciones a corto plazo”*. La solvencia en una empresa es de vital importancia, ya que visualiza la capacidad que tiene la empresa de generar los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones sin necesidad de terceros.

La diferencia de la liquidez con la solvencia, se puede acotar que la liquidez es cumplir con los compromisos u obligaciones de la empresa y solvencia es tener con que pagar esos compromisos, cabe mencionar que para tener liquidez se necesita tener solvencia previamente, el nivel de solvencia se determina con la siguiente fórmula:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

### **Nivel de Endeudamiento**

*“Esta razón o indicador representa la relación entre el pasivo total y el activo total; es la proporción del endeudamiento de una empresa”*.(Baena, pág. 169). Este indicador representa el porcentaje de endeudamiento de una entidad.

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

### **Endeudamiento del patrimonio**

$$\text{Endeudamiento del Patrimonio} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

### **Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión proporcionan para la Cooperativa de Ahorro y Crédito información sobre las funciones y procesos que se deben cumplir en cada una de las áreas. Para entender de mejor manera citamos la definición “*Proporciona información sobre las funciones y procesos clave con los que opera la dependencia o entidad. Mediante su consulta es factible detectar desviaciones que impidan en último término el cumplimiento de los objetivos estratégicos*”. (MALDONADO.E, 2001, pág. 244)

### **Objetivo de la medición de la gestión**

*“El objetivo fundamental, con la utilización de los indicadores para medir la gestión institucional, es buscar la mayor rentabilidad social y económica de los recursos de la organización”.* (MALDONADO.E, 2001, pág. 249)

### **Usos de los indicadores de Gestión.**

1. Genera registros y asegura control.
2. Mejora la práctica administrativa.
3. Redefine políticas.
4. Formulación del plan y del presupuesto.
5. Mejora la calidad del servicio y de los productos.
6. Contribuye a la equidad en la distribución y la oportunidad en la entrega de los servicios. (MALDONADO.E, 2001, pág. 250)

### **Tipos de indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión se dividen en:

- Indicadores de eficiencia
- Indicadores de eficacia
- Indicadores de productividad

➤ Indicadores de impacto

### **Indicadores de eficacia**

Antes de proceder a analizar los indicadores de eficacia, debemos conocer de que se trata la eficacia, la misma que es la capacidad de cumplir los objetivos y las metas planteadas o programadas con los recursos que se disponen y en un periodo de tiempo determinado.

*“Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber”.* (Maldonado B, 2011, pág. 85)

#### **Tipos:**

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

Para poder interpretar el resultado de este indicador se toma en cuenta lo siguiente: *“cuando la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento”.* (Maldonado B, 2011, pág. 85)

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

*“La eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobreejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos”.* (Maldonado B, 2011, págs. 85-86)

### **Indicadores de Eficiencia**

Los indicadores de eficiencia tienen relación directa con los indicadores de eficacia ya que para calcular los indicadores de eficiencia utilizamos los resultados del cálculo realizado a los índices de eficacia. Tomando en cuenta lo expuesto (Maldonado B, 2011, pág. 86), manifiesta que los indicadores de eficiencia. *“Se aplica para medir la relación establecida entre metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin”.* Además es importante mencionar que es la eficiencia



*“presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de una adecuada presupuestación”.* (Maldonado B, 2011, págs. 85-86)

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficacia programática}}{\text{Eficacia Presupuestal}}$$

### **Indicadores de Productividad**

Los indicadores de productividad, representa la productividad del ser humano en función de la realización de una tarea. Para (Maldonado B, 2011, págs. 85-86) los indicadores de productividad. *“Se utiliza para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo”.* Con el fin del entender de mejor manera lo que significa el índice de productividad podemos decir que es la relación entre los bienes y servicios producidos y los insumos requeridos en un periodo de tiempo.

No existe una formula defina para calcular el índice de productividad, pero (Maldonado B, 2011, págs. 85-86) nos da pautas para crear nuestros propios indicadores de productividad y nos manifiesta lo siguiente: *“Estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se deben identificar los recursos humanos que intervinieron en su realización y dividir entre estos las unidades obtenidas como producto final”.*

### **Indicadores de Impacto**

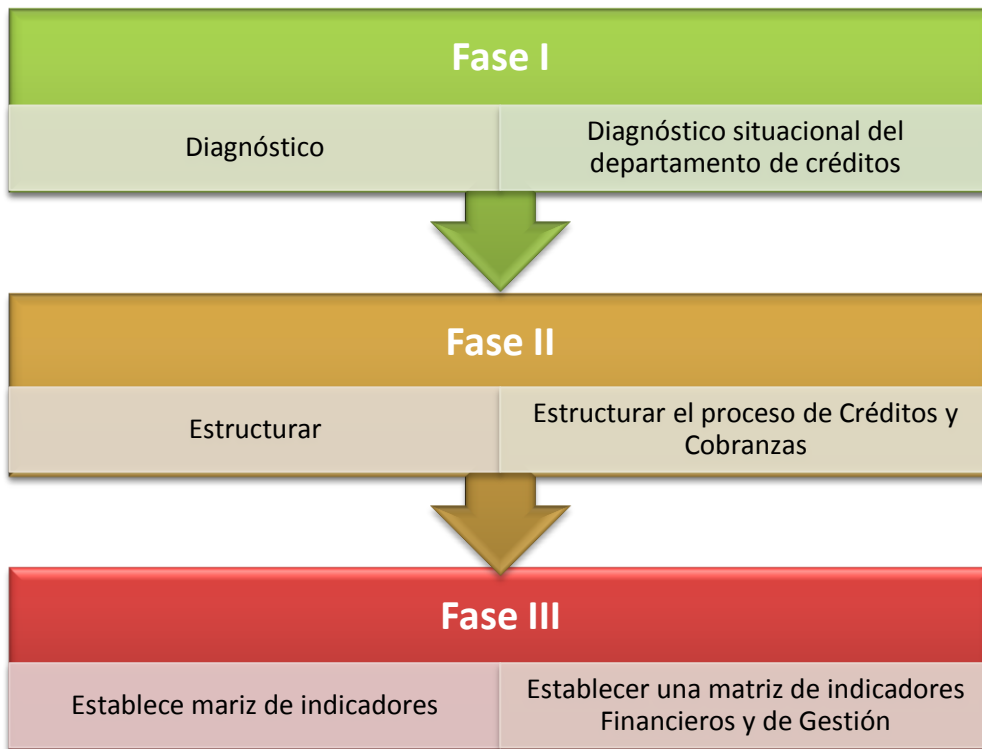
El indicador de impacto permite visualizar el grado de aceptación de un servicio prestado por alguna entidad.

Este tipo de indicador persigue dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la prestación de un servicio, su repercusión en el grupo social al que se dirige, su incidencia o efecto producido en el entorno socio-económico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucional en el ámbito interno. (Maldonado B, 2011, pág. 87)

## **6.8 Plan Operativo**

Mediante el crecimiento y desarrollo que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena. , durante los últimos 3 años ha permitido que se desarrolle esta investigación, debido a que los procedimientos de control del efectivo no han sido adecuados, las actividades que se realizan en el proceso de otorgamiento y recuperación de la cartera de créditos ha sido deficiente ocasionando que la cooperativa posea un índice de cartera vencida elevado y por ende la morosidad siga creciendo estos factores no permiten que la cooperativa siga con su crecimiento institucional. Es momento de llevar un control en el otorgamiento y recuperación de la cartera de crédito de la cooperativa siguiendo todos los procesos para un buen desempeño laboral, siendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena., una cooperativa dedicada a la prestación de servicios financieros, la actividad principal de la cooperativa es el otorgamiento de créditos es por esto que la cooperativa debe poseer un modelo de control de créditos con el fin de reducir su cartera vencida e incrementar la liquidez de la misma. Para esto debemos concientizar y capacitar al personal para que ponga en práctica el modelo de control de créditos y cobranzas.

**Gráfico 17 Fases de la Propuesta**



**6.8.1. Tabla N° 28 Actividades**

<b>FASES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
FASE I	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar un diagnóstico situacional al departamento de créditos para establecer estrategias de control a corto y mediano plazo.</li> </ul>	1. Diagnóstico FODA	Matriz FOA	5 Días	Investigadora
		2. Diagnóstico Cuantitativo de la cartera vencida	Diagrama de Tendencias		
		3. Realizar la gráfica de tendencia de la cartera vencida			
		4. Efectuar un levantamiento de los procesos y políticas existentes, a fin de determinar puntos críticos.	Matriz de Procesos Cuestionarios de Control Internos para detectar niveles de riesgo y confianza.		

Elaborado por: Guamán, K (2015)

<b>FASES</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>RECURSOS</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
FASE II	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructurar el proceso de otorgamiento de créditos y cobranzas orientado a disminuir el porcentaje de cartera vencida.</li> </ul>	Establecer el nuevo proceso de crédito	Flujo grama	15 días	Investigadora
		Políticas de Crédito			
FASE III	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer una matriz de indicadores financieros y de gestión como herramienta de planificación para el cumplimiento de metas y objetivos.</li> </ul>	Organizar una matriz de indicadores	Matriz de indicadores	10 días	Investigadora

Elaborado por: Guamán, K (2015)

### 6.8.1.1 FASE I

1.-Aplicar un diagnóstico situacional al departamento de créditos para establecer estrategias de control a corto y mediano plazo

1.1 Análisis cualitativo a partir de una matriz FODA a la cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.

#### 6.8.1.1.1 Matriz FODA

**Tabla N° 29 Análisis FODA**

Análisis Interno	Análisis Externo
<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imagen Corporativa</li> <li>2. Grupo humano</li> <li>3. Cobertura en distintas ciudades del país</li> <li>4. Cajero automático Trilingüe</li> <li>5. Atención los días sábados tanto en la matriz como las sucursales</li> <li>6. Agilidad en trámites para concesión de créditos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tendencia creciente del mercado financiero cooperativo.</li> <li>2. Creciente mercado de PYMES.</li> <li>3. Alianza estratégica con empresas de servicio público para recaudación de pagos.</li> <li>4. Nuevo marco jurídico y regulatoria.</li> <li>5. Confianza de los socios en la cooperativa.</li> <li>6. Automatización de procesos de mercado.</li> </ol>
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carencia de manuales de procedimientos.</li> <li>2. Deficiente capacidad de gestión comercial para vincular nuevos socios.</li> <li>3. Deficiente estructura del manejo de riesgo.</li> <li>4. Deficiente manejo de la base de datos de los socios.</li> <li>5. Falta de servicios automatizados</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crecimiento y superación de la competencia directa.</li> <li>2.</li> <li>3.</li> <li>4. Cambios en el marco jurídico ecuatoriano.</li> <li>5. Crisis económica internacional.</li> <li>6. Repunte tecnológico de la banca tradicional ecuatoriana.</li> </ol>

Elaborado por: Guamán, K (2015)

## Matriz de Impacto Interno

**Cuadro 30. Matriz de Impacto Interno**

<b>FACTOR INTERNO CLAVE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Imagen Corporativa	0,25	2	0,5
Cobertura en distintas ciudades del país	0,15	4	0,6
Carencia de manuales de procedimientos	0,12	3	0,36
Deficiente gestión comercial para vincular nuevos socios.	0,1	2	0,2
Deficiente estructura del manejo de riesgo.	0,25	1	0,25
Deficiente manejo de la base de datos de los clientes.	0,13	2	0,26
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,17</b>

Elaborado: Guamán, K (2015)

### Proceso de ponderación Matriz Interna

- Identificación de las fortalezas y debilidades claves de la empresa.
- Asignar una ponderación que vaya desde 0.0 (sin importancia), 1 (importante) a cada factor. La ponderación indica la importancia relativa de cada factor respecto a su éxito en una organización.
- Asignar una calificación del 1 al 4 a cada uno de los factores, para señalar si la variable representa una debilidad importante dando clasificación a cada uno de los factores como lo enunciamos a continuación:

1 = Debilidad alta

2= Debilidad Baja

3= Fortaleza Baja

4= Fortaleza Importante

- Multiplicar la ponderación de cada uno de los factores internos por su clasificación, para establecer un resultado ponderado a cada una de las variables.
- Sumar los resultados ponderados para cada una de las variables, a fin de establecer el resultado total ponderado para la cooperativa.

Sin importar el número de factores por incluir, el resultado total ponderado puede oscilar de un resultado bajo de 1.0 a un alto de 4,0; siendo 2,5 el resultado promedio. Los resultados mayores de 2,5 indican una organización con un nivel alto de posicionamiento interno, mientras que los menores de 2,5 evidencia una organización con debilidades internas.

### **Conclusión:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, genero un resultado de 2,17 lo que evidencia la existencia de debilidades internas, que se necesitan revisarse y realizar los cambios de metodología necesarios en la parte de la gestión de control que ha venido realizando la cooperativa.



## Matriz de Impacto Externo

Tabla N°31 .Matriz Impacto Externo

<b>FACTOR INTERNO CLAVE</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
Tendencia al crecimiento del mercado cooperativista.	0,25	3	0,75
Alianza estratégica con empresas del sector público para recaudación de pagos de varios servicios.	0,25	4	1
Nuevo marco jurídico regulatorio.	0,1	3	0,3
Crecimiento y superación de la competencia directa.	0,2	1	0,2
Crisis financiera Internacional	0,2	2	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2,65</b>

Elaboración: Guamán, K (2015)

### Proceso de ponderación Matriz Externa

- Identificación de las fortalezas y debilidades claves de la empresa.
- Asignar una ponderación que vaya desde 0.0 (sin importancia), 1 (importante) a cada factor. La ponderación indica la importancia relativa de cada factor respecto a su éxito en una organización.
- Asignar una calificación del 1 al 4 a cada uno de los factores, para señalar si la variable representa una debilidad importante dando clasificación a cada uno de los factores como lo enunciamos a continuación:
  - 1 = Amenaza Baja
  - 2= Amenaza Importante
  - 3= Oportunidad Baja
  - 4= Oportunidad Importante

- Multiplicar la ponderación de cada uno de los factores internos por su clasificación, para establecer un resultado ponderado a cada una de las variables.
- Sumar los resultados ponderados para cada una de las variables, a fin de establecer el resultado total ponderado para la cooperativa.

Sin importar el número de factores por incluir, el resultado total ponderado puede oscilar de un resultado bajo de 1.0 a un alto de 4,0; siendo 2,5 el resultado promedio.

Los resultados mayores de 2,5. Un resultado 4,0 indicaría que la cooperativa compite dentro de un ramo atractivo y dispone de abundantes oportunidades externas, mientras que un resultado de 1,0 mostraría todo lo contrario. Cabe enunciar que el número recomendado de amenazas y oportunidades claves a incluir en la matriz de evaluación del factor externo varía de cinco a veinte.

### **Conclusión:**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, generó un resultado de 2,65 lo que evidencia la existencia de oportunidades para que la cooperativa mejore sus servicios, en especial en la captación de nuevos socios.

#### **6.8.1.1.2 Diagnóstico Cuantitativo de la cartera vencida.**

#### **Análisis de la cartera de crédito**

**Tabla N°32. Cartera de crédito**

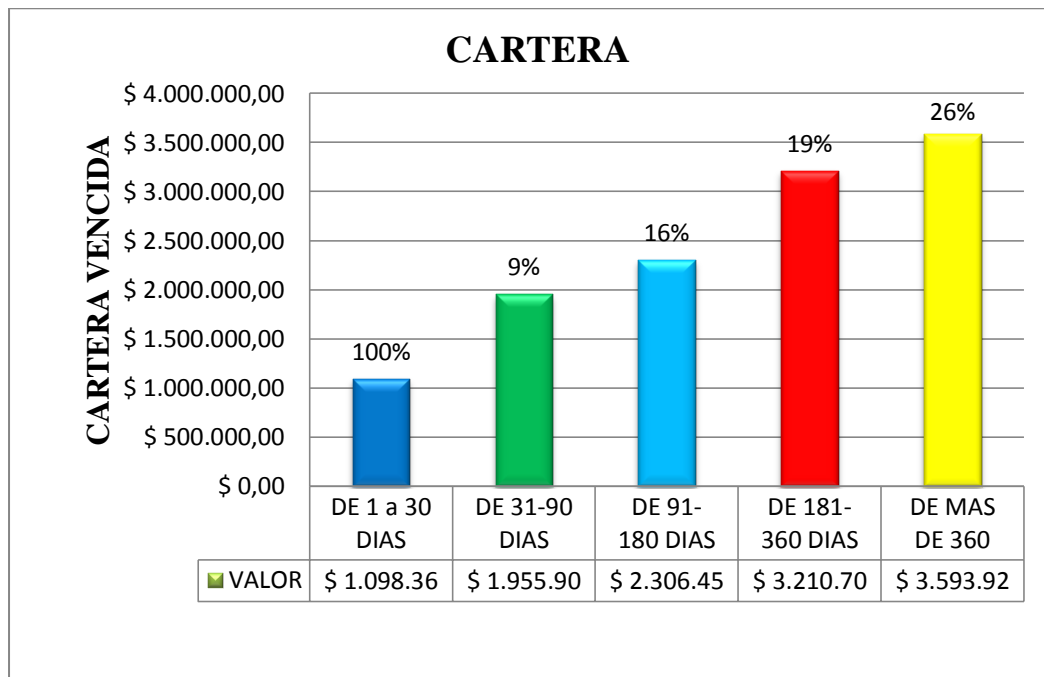
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>VALOR</b>	<b>%</b>
SALDO CUENTAS POR COBRAR	\$ 12.165.364,97	
DE 1 a 30 DIAS	\$ 1.098.367,59	9%
DE 31-90 DIAS	\$ 1.955.907,54	16%
DE 91- 180 DIAS	\$ 2.306.458,51	19%
DE 181-360 DIAS	\$ 3.210.705,30	26%
DE MAS DE 360	\$ 3.593.926,03	30%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo al Tabla N° 32 analizamos la cartera existente se observa que los créditos otorgados a un plazo superior a los 360 días es el que acumula la mayor cifra en dólares otorgados por la cooperativa a sus socios, le sigue la cartera de crédito de 181-360 días; continua la cartera de crédito de 91-180 días, así también se observa que las carteras de crédito de 1-30 y de 31-90 no representan una gran cantidad de dinero, esto se debe a que los socios solicitan créditos de montos superiores a los \$5000.00 mismo que serán cancelados entre 1 y 3 años.

**Gráfico 18 Cartera de crédito**



Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis e Interpretación:**

En el gráfico N° 18, se evidencia el porcentaje de cada uno de los plazos de las carteras de créditos que dispone la cooperativa como ya se observó en el cuadro N° 32 en dólares, mientras que en el grafico observamos el porcentaje que representa cada uno de esos valores, así como lo enunciamos anteriormente el plazo de cartera de crédito más alto es el de más de 360 días con un 30% y el más bajo con un 9% es el de 1-30 días, esto se da por el monto y la capacidad de pago que dispone cada uno de los socios de la cooperativa.

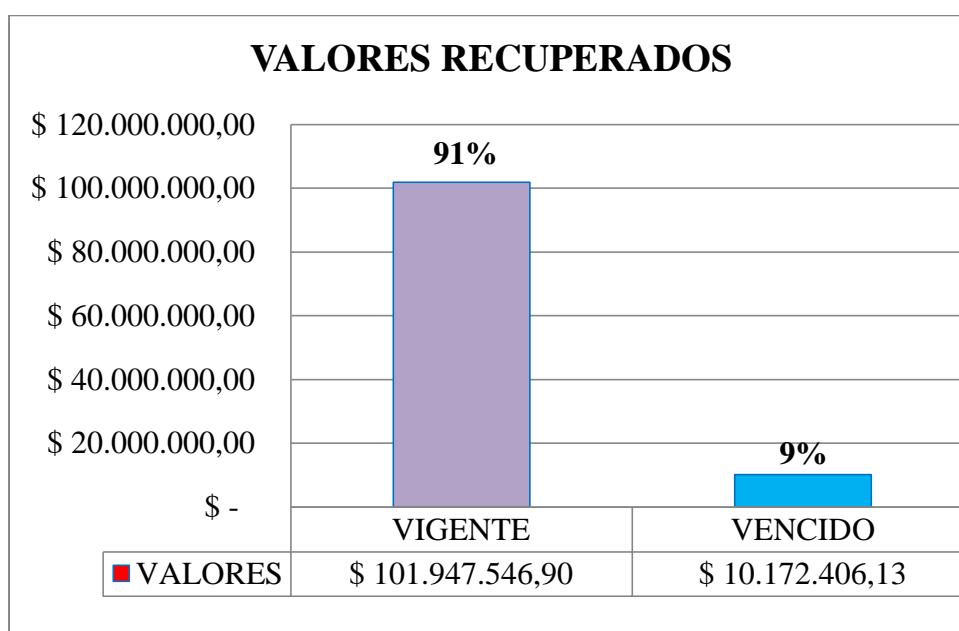
**CUADRO RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

**Tabla N° 33 Recuperación de cartera de crédito**

CUENTAS	VALORES	%
VIGENTE	\$ 101.947.546,90	91%
VENCIDO	\$ 10.172.406,13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 112.119.953,00</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N°19. Recuperación de cartera de crédito**



Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis e Interpretación:**

En la tabla N° 33 se visualiza la cartera de crédito vigente y la vencida en dólares, pudiendo observar que la cartera de crédito vencida es de \$10.172.406,13, valor representativo para la cooperativa, además en el gráfico N° 19 se presenta la misma información en porcentajes, misma que facilita la lectura de la información la cartera de crédito vencida representa el 9% del total de cartera de crédito que dispone la cooperativa.

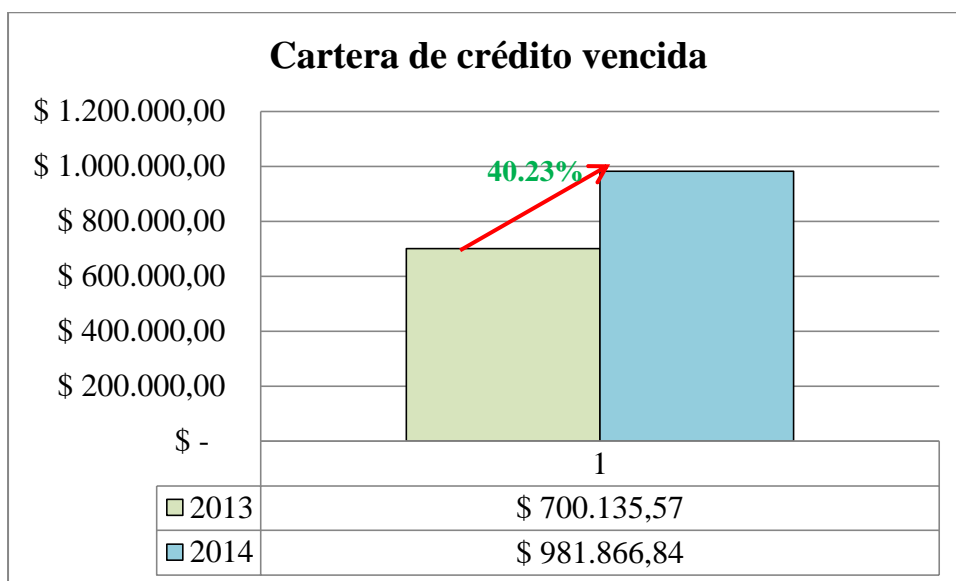
**CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DEL AÑO 2013 VS EL AÑO 2014**

**Tabla N° 34 Cartera de Crédito vencida 2013-2014**

CARTERA VENCIDA	VALOR	%
2013	\$ 700.135,57	Incremento 40.23%
2014	\$ 981.866,84	

Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N°20. Cartera Vencida 2013-2014**



Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis e Interpretación:**

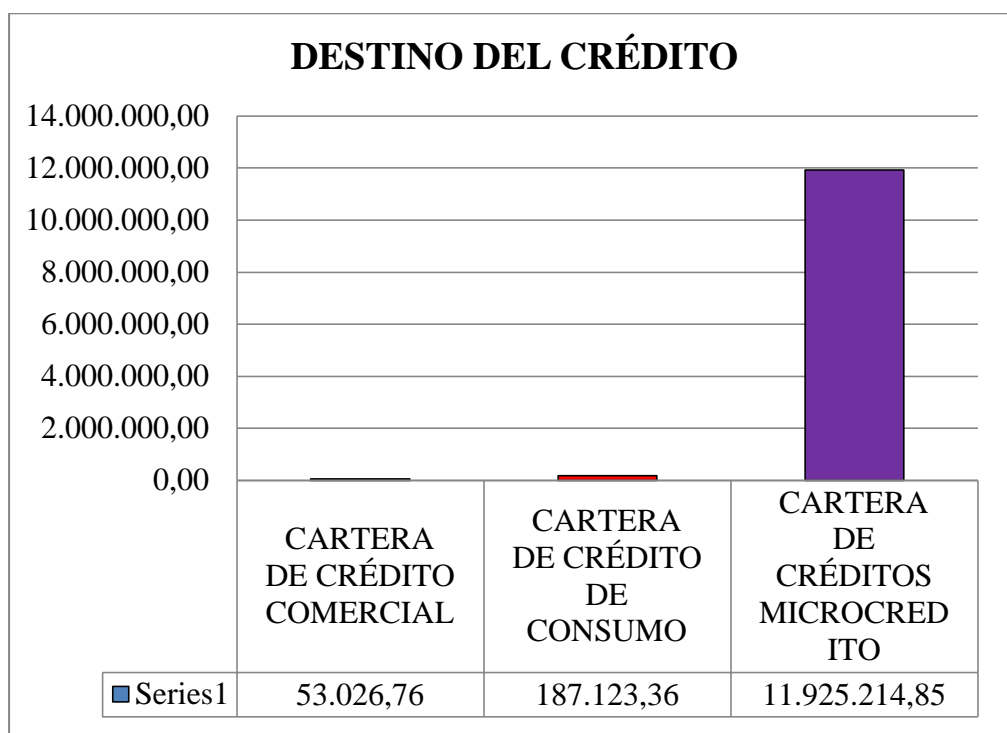
De acuerdo al tabla N° 34 y gráfico N°20 mismos que contienen información sobre la cartera de crédito que poseía la empresa en el 2013 y la que tenía al finalizar el año 2014, esta cartera de crédito vencida se ha incrementado en \$281731,27 , la misma que da a conocer que la cooperativa ha incrementado el porcentaje de la cartera vencida en un 40.23% , esta situación ocurre por las falencias en el procedimiento de otorgación de créditos, además influye en gran parte el no disponer de un departamento de cobranzas.

**Tabla N° 35 Destino de crédito**

DESTINO DE CREDITO	Dólares	%
CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL	53.026,76	0,4%
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	187.123,36	1,5%
CARTERA DE CRÉDITOS MICROCREDITO	11.925.214,85	98,0%
TOTAL DE CARTERA DE CRÉDITO 2014	12.165.364,97	100%

Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Gráfico N °21 Comparativo por el destino de crédito**



Elaborado por: Guamán, K (2015)

**Análisis e Interpretación:**

El destino de los créditos que la cooperativa oferta son: cartera de crédito de consumo, microempresa y comercial mismo que en la tabla N°35 se observa el monto de cartera de crédito de cada una de las anteriormente mencionadas en dólares siendo la cartera de crédito microcrédito la que engloba la mayor cantidad a la vez que la cartera de crédito comercial abarca el monto más bajo. Así mismo el gráfico N°21 refleja la misma información pero en porcentajes pudiendo visualizar y entender de manera más rápida y fácil, así como ya se conoce que la cartera de crédito que la cooperativa dispone con mayor monto es la cartera de microcrédito, misma que representa el 98% del total de cartera de crédito, la cartera de crédito de consumo representa el 1.5% y finalmente la cartera de crédito comercial únicamente representa el 0.4%

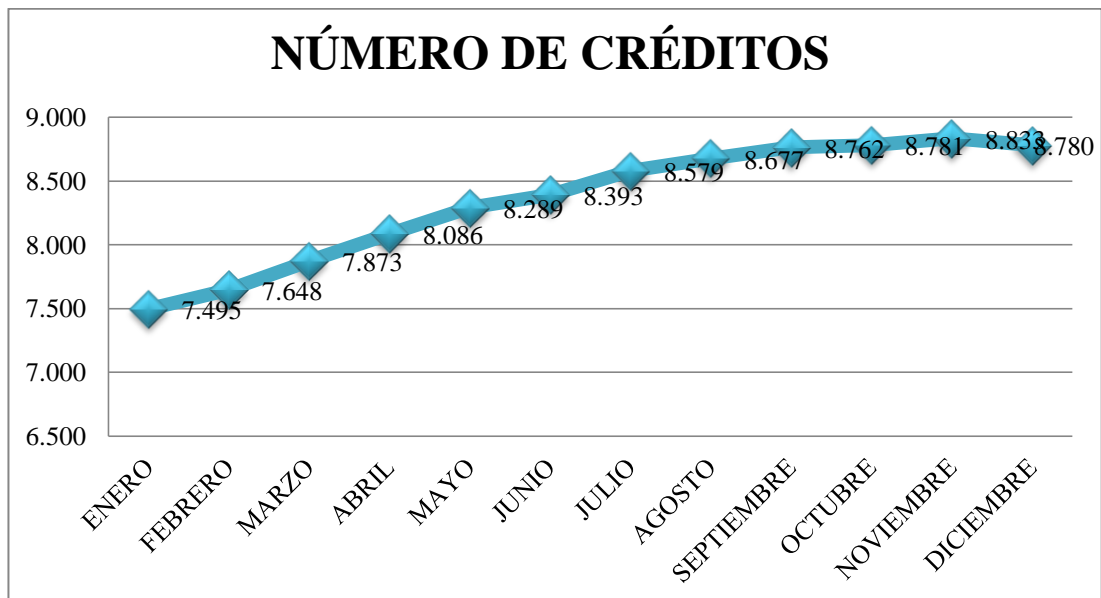
## TENDENCIA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DURANTE EL 2014

Tabla N°36. Número de créditos otorgados

MESES	N° DE CRÉDITOS
ENERO	7.495
FEBRERO	7.648
MARZO	7.873
ABRIL	8.086
MAYO	8.289
JUNIO	8.393
JULIO	8.579
AGOSTO	8.677
SEPTIEMBRE	8.762
OCTUBRE	8.781
NOVIEMBRE	8.833
DICIEMBRE	8.780

Elaborado por: Guamán, K (2015)

Gráfico N°22 Créditos otorgados



Elaborado por: Guamán, K (2015)



### **Análisis e Interpretación:**

El número de créditos otorgados por la cooperativa durante el año 2014 se ha incrementado mes a mes durante todo el año, es así que en la tabla N°36 se observa que el mes que ha tenido un mayor crecimiento en cuanto al número de créditos concedido por la cooperativa es el mes de Noviembre con un total de créditos consignados tanto en la matriz como en las sucursales fue de 8833 créditos, así también el mes más bajo en cuanto al otorgamiento de créditos fue el mes de Enero con un total de 7495 créditos concedidos. Para visualizar e interpretar de manera más sencilla está el gráfico N° 22 mismo que contiene la información del número de créditos concedidos en el año 2014, pero graficados en un diagrama de tendencia para observar el incremento del número de créditos otorgados por la cooperativa en los todos los meses del año 2014.

**6.8.1.1.3 Efectuar un levantamiento de los procesos y políticas existentes, a fin de determinar puntos críticos.**

**Cuestionario de Evaluación de Riesgo de Control**

N°	FACTOR/PREGUNTA	RESPUESTAS		Observaciones
		SI	NO	
1	¿Existe una vigilancia efectiva y constante del plazo de vencimiento de las carteras de crédito?		X	No cuenta con departamento de cobranzas.
2	¿El sistema de verificación de puntos SCORING DE CREDITOS se actualiza periódicamente?		X	No cuenta con departamento de cobranzas.
3	¿Los asesores de créditos cuentan con nivel de instrucción superior?		X	Únicamente son bachilleres.
4	¿Existe una división clara de las funciones de autorización y aprobación de créditos?		X	No existe un manual de procedimientos para el departamento de créditos.
5	¿Se realiza una comprobación y validación de las garantías?		X	No cuenta con personal adecuado.
6	¿Se realizan capacitaciones al personal del departamento de créditos sobre los cambios que realiza constantemente?	X		
7	¿Se realizan trimestralmente un informe de seguimiento a las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	X		
8	¿Los colaboradores del departamento de créditos, tienen claro las políticas y procedimientos a realizar al momento de otorgar un crédito?		X	No existe un manual de procedimientos para el departamento de créditos.
9	¿Se realiza un seguimiento continuo a los socios que poseen un monto considerable de cartera vencida?	X		
10	¿Existen funciones y procedimientos establecidos para la recuperación de cartera?		X	No existe un manual de procedimientos para el departamento de créditos.
11	¿El gerente de la cooperativa revisa constantemente el porcentaje de cartera vencida?	X		
12	¿Se toman medidas correctivas inmediatas para recuperar la cartera?		X	No cuenta con personal capacitado.

Elaborado por: Guamán, K (2015)

### MATRIZ DE EVALUACIÓN DE RIESGO DE CONTROL

N°	FACTOR/PREGUNTA	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN
1	¿Existe una vigilancia efectiva y constante del plazo de vencimiento de las carteras de crédito?	1	0
2	¿El sistema de verificación de puntos SCORING DE CREDITOS se actualiza periódicamente?	1	0
3	¿Los asesores de créditos cuentan con nivel de instrucción superior?	1	0
4	¿Existe una división clara de las funciones de autorización y aprobación de créditos?	1	0
5	¿Se realiza una comprobación y validación de las garantías?	1	0
6	¿Se realizan capacitaciones al personal del departamento de créditos sobre los cambios que realiza constantemente?	1	1
7	¿Se realizan trimestralmente un informe de seguimiento a las cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	1	1
8	¿Los colaboradores del departamento de créditos, tienen claro las políticas y procedimientos a realizar al momento de otorgar un crédito?	1	0

9	¿Se realiza un seguimiento continuo a los socios que poseen un monto considerable de cartera vencida?	1	1
10	¿Existen funciones y procedimientos establecidos para la recuperación de cartera?	1	0
11	¿El gerente de la cooperativa revisa constantemente el porcentaje de cartera vencida?	1	1
12	¿Se toman medidas correctivas inmediatas para recuperar la cartera?	1	0
TOTAL PONDERACION		12	
TOTAL CALIFICACION			4
N.C =CT/PT *100= 4/12 = 33%			
N.R.C= 100- N.C =100-33=67%			

Elaborado por: Guamán, K (2015)

## TABLAS DE VALORACIÓN DE RIESGOS

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-90%
85%-50%	49%-25%	24%-5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE SIGNIFICANCIA		

EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO	ENFOQUE
ALTO	BAJO	CUMPLIMIENTO
MODERADO	MODERADO	MIXTO
BAJO	ALTO	SUSTANTIVO

## **Conclusiones:**

El nivel de confianza es de 33% es BAJO por diferencia el riesgo de control es de 67%, el cual se califica como BAJO en función del mismo.

Con la definición del cuestionario del departamento de créditos vamos a proceder a evaluar el sistema de control interno con el fin de analizar las falencias existentes en la cooperativa, los mismo que enunciamos a continuación: no existe una vigilancia efectiva y constante del plazo de vencimiento de las carteras de crédito, el sistema de verificación de puntos SCORING DE CREDITOS no se actualiza periódicamente, la cooperativa no cuenta con asesores de crédito con instrucción de tercer nivel, no están definidas las funciones para la autorización y aprobación de créditos, no existen funciones y procedimientos establecidos para la recuperación de cartera , no se toman medidas correctivas inmediatas para recuperar la cartera.

### **6.8.1.2 FASEII**

Estructurar el proceso de otorgamiento de créditos y cobros orientado a disminuir el porcentaje de cartera vencida.



**OBJETIVO:**

ESTABLECER UN MANUAL PARA EL CONTROL DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDIGENA A FIN DE REDUCIR LOS NIVELES DE CARTERA VENCIDA E INCREMENTAR LA LIQUIDEZ.

**TEMAS:**

- I. EL CRÉDITO  
Definición  
Ventajas
- II. LAS 5 C DE CRÉDITO  
Capacidad  
Carácter  
Capital  
Condiciones  
Colaterales
- III. MARCO LEGAL  
Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria
- IV. POLÍTICAS DE CRÉDITO  
Objetivo general  
Reglamento de crédito  
Tipo de crédito
- V. LA COBRANZA  
Definición  
Políticas de cobranzas  
Funciones del personal de cobranzas.



**DESARROLLO:**

**CAPITULO I**

**I. EL CRÉDTIO**

Definición

Ventajas

**Definición:**

El crédito no es dinero, pero es casi dinero. El dinero es un medio de intercambio de aceptación virtualmente universal, por lo menos en el país de origen, pero el crédito es un medio de intercambio de aceptación limitada.

**Ventajas:**

- Aumento en el volumen de créditos.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Ampliación y apertura de nuevos mercados.
- Sirve para elevar el nivel de ingreso.
- Creación de fuentes de empleo, mediante la creación de nuevas empresas

**CAPITULO II**

**II. LAS 5 C DE CRÉDITO**

**Capacidad**

Entendida como la capacidad que tiene el socio para cubrir todas las obligaciones financieras adquiridas, constituyéndose en uno de los principales elementos para tomar la resolución de otorgarle o no el préstamo.

Medición de la capacidad de pago:

- a) Ingresos familiares mensuales.
- b) Si la relación ingreso/ egreso es positiva el socio se convierte en sujeto de crédito con capacidad de pago.
- c) Visitar el domicilio del solicitante, para la confirmación de los datos.

### **Carácter**

Se determina la estabilidad y cumplimiento del prestatario de sus diversos compromisos personales. Estos indicadores se refieren a:

- a) Historial creditico con la cooperativa.
- b) Historial de créditos comerciales y no comerciales con otras instituciones.
- c) Referencias de tarjetas de crédito
- d) Estabilidad laboral
- e) Referencia de tipo personal.

### **Capital**

El respaldo patrimonial se lo obtiene de la diferencia entre los activos y pasivos con que cuente el socio, sirve para determinar el estado de situación patrimonial que deberá ser siempre positivo.

### **Condiciones**

Capacidad para pagar, situación de la economía local. Si el prestatario es una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del prestatario, su mercado local y a sus competidores.

### **Colaterales**

Es la fuente secundaria de pago que el solicitante pone a consideración de la cooperativa.

## **CAPITULO III**

### **III. MARCO LEGAL**



Todas las disposiciones establecidas en el Manual de Crédito Genérico para Cooperativas de Ahorro y Crédito, que incluye: Políticas, Procedimientos y Reglamentos de Productos Crediticios, se han elaborado considerando la siguiente legislación vigente:

Ley orgánica de Economía Popular y Solidaria  
A partir del art. 101.

## **CAPITULO IV**

### **IV. POLÍTICAS DE CRÉDITO**

#### **1. OBJETIVOS GENERALES**

Es importante considerar que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero, por ende el mismo necesita de políticas para que su actividad se encause sobre objetivos claros.

En otras palabras las políticas crediticias son reglas que norman la actuación institucional, y que acatándola permite lograr los objetivos propuestos. Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud de una administración efectiva.

Toda cooperativa con el objetivo de mitigar el riesgo crediticio y operacional de manera directa, deberá delinear políticas claras de crédito, y las mismas serán lineamientos centrales para la correcta administración de la cartera crediticia.

#### **2. REGLAMENTO DE CRÉDITO**

Es un conjunto ordenado de políticas y normas crediticias que regirán el

trabajo de una cooperativa, es decir la manera como se debe llevar a cabo la actividad crediticia.

### **3. TIPOS DE CRÉDITO Y CARACTERÍSTICAS GENERALES**

**Cartera de crédito comercial.-** este crédito está destinado para la adquisición de bienes destinados a la intermediación mercantil, compra de mercaderías e inventarios y créditos para transporte.

**Cartera de consumo.-** también conocido como de uso personal, este servirá para la adquisición de bienes muebles o servicios, entre ellos la compra de electrodomésticos, viajes, estudios, atención médica, otros.

**Cartera de Microcrédito.-** esta cartera de créditos tiene tres segmentos:

- Microempresa de acumulación ampliada: se refiere a microempresas que tiene a futuro proyecciones de crecimiento.
- Microcrédito de acumulación simple: los ingresos permiten el desarrollo diario de las actividades.
- Microcrédito minorista: conocida anteriormente como microempresa de subsistencia, tiene la finalidad de otorgar facilidades crediticias por valores menores.

**En función al plazo de su otorgamiento, las entidades clasificarán sus créditos en:**

- 1) **Corto Plazo:** Créditos de hasta doce (12) meses de plazo.
- 2) **Largo Plazo:** Créditos a plazos mayores a doce (12) meses.

**POLITICAS EN LA CONCESION DE CREDITOS**

Todos los involucrados deberán en todo momento observar las siguientes políticas:

- a) Es obligatorio el realizar el proceso de inspección y verificación para el primer crédito.
- b) Es obligación del asesor de crédito el mantener completa y actualizada la carpeta del socio.
- c) Sera el socio quien llene el formato de solicitud de crédito, sin embargo de ser necesario el personal de crédito de la cooperativa brindara ayuda si la solicita.
- d) Todas las solicitudes de créditos deberán especificar con exactitud el destino del crédito.
- e) El trámite de toda operación de crédito es personal.
- f) Como medida de control interno, no se autoriza la firma de los contratos o pagares de crédito fuera de la oficina de la COAC.

## **REQUISITOS BASICOS PARA EL SUJETO DE CRÉDTIO**

### **PERSONAS NATURALES**

- a) Que sean mayores de edad (18 años)
- b) Calificación de Scoring de créditos de 75
- c) Que tenga una actividad productiva definitiva.
- d) Que ofrezca garantías satisfactorias
- e) Contar con historial de crédito adecuado.
- f) Poseer solvencia económica.

### **PERSONAS JURIDICAS**

- a) Que sean entidadescuyoobjetivoprincipalesteclaramentedefinido.

- b) Que estén legalmente constituidas
- c) Que tengan un patrimonio mayor mínimo dos veces superior a la cuantía del crédito.
- d) Que su actividad genere ingresos ciertos y comprobados.
- e) Que acrediten su representación legal.
- f) Que provean información financiera necesaria y suficiente.
- g) Presentar su escritura pública.
- h) No mantener obligaciones con el estado.

## **CAPITULO V**

### **V. LA COBRANZA**

#### **Definición**

Es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ crédito.

#### **Políticas de cobranzas**

- a) Los responsables directos de cobranzas son los asesores de créditos y funcionarios del departamento de cobranzas.
- b) Los asesores de créditos enviarán mensajes o realizarán llamadas a los socios cuando han transcurrido desde el 6 hasta el 15 día de retraso en dos instancias:
- c) Para recordar su futuro vencimiento.
- d) En caso de mora el plazo y monto de retraso de pago.
- e) A partir del día 16 hasta el día 90 de vencimiento de la deuda se realizarán visitas al domicilio del socio, y se procederá a entregar la notificación respectiva.
- f) A partir del día 91 se procede a dar paso al cobro del crédito mediante abogado.

### **Funciones y responsabilidades**


- a. Elaborar los programas mensuales de trabajo y vigilar que se cumpla las metas.
- b. Elaborar el presupuesto mensual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la cooperativa.
- c. Cumplir con el objetivo departamental y de la cooperativa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- d. Establecer las políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.
- e. Llevar el control de sus actividades.
- f. Diseñar formularios y reportes.
- g. Supervisar los procedimientos de cobro.
- h. Llevar el control del grupo de riesgo alto.

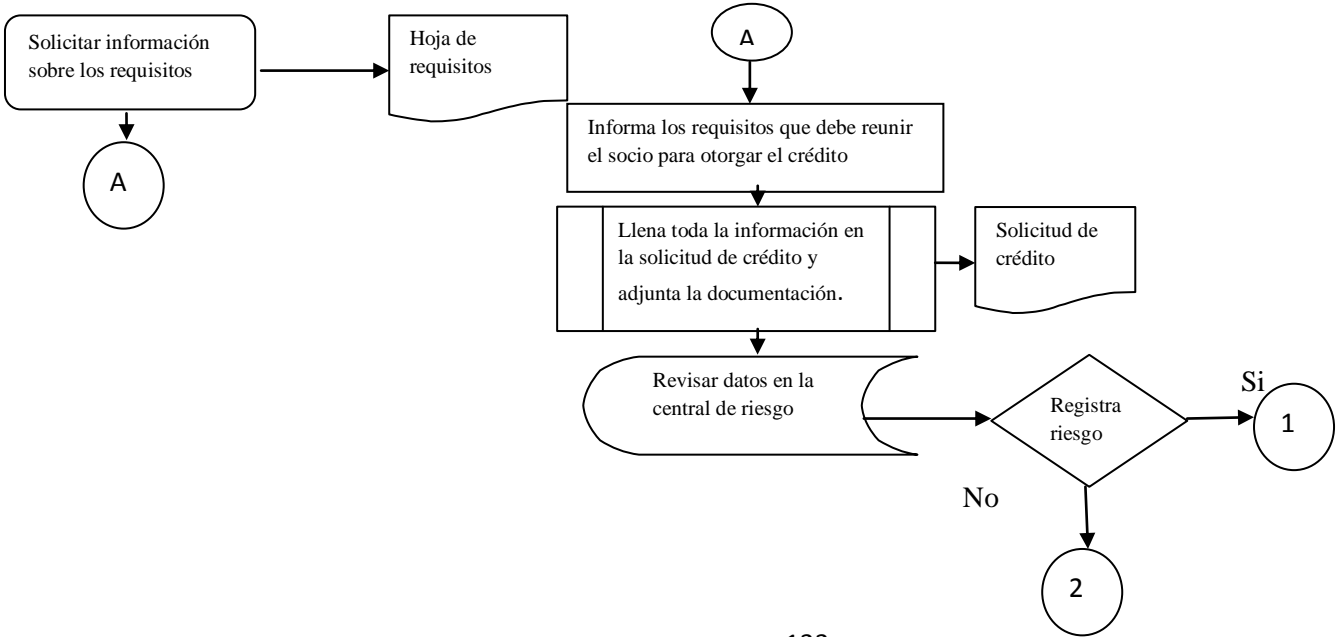
### 6.8.1.2.1 Proceso de Otorgamiento de Créditos.


A continuación se describe el proceso que debe seguir un socio de la COAS Escencia Indígena para un crédito.

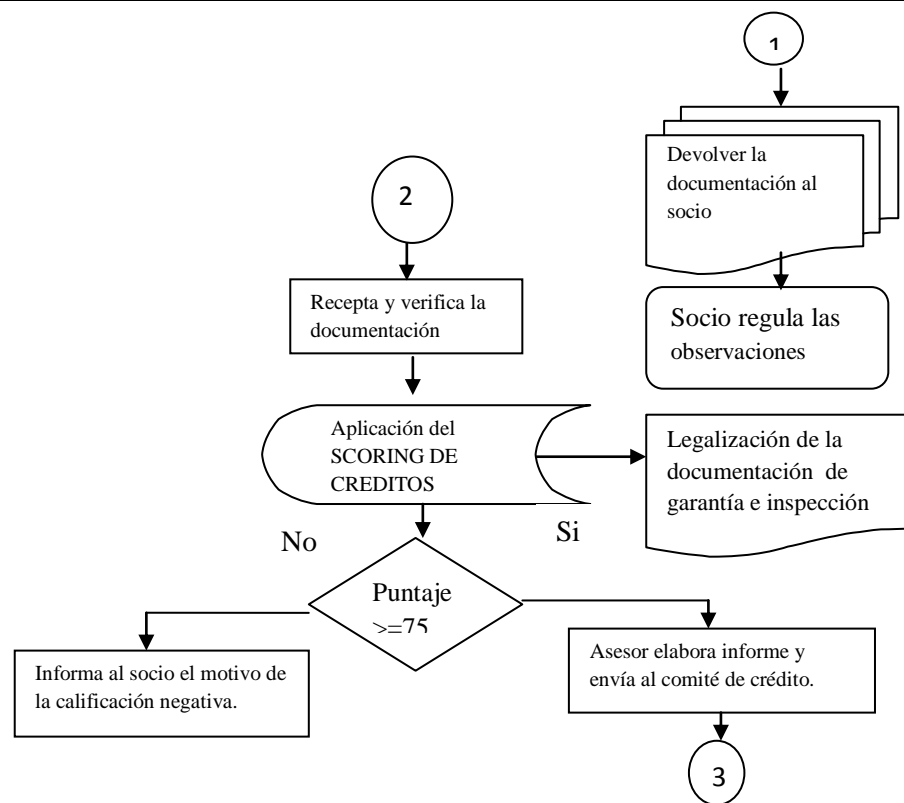
<b>Nombre del proceso</b>	Créditos
<b>Responsables</b>	Jefe de créditos
	Asesor de créditos
	Comité de créditos
<b>Objetivo</b>	Conceder el crédito al socio cumpliendo con la normativa vigente y condiciones establecidas.
<b>Ingresar y aprobar solicitud</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Solicitar información sobre requisitos</li><li>2. Llenar la solicitud de crédito.</li><li>3. Revisar la veracidad de los datos en la central de riesgo.</li><li>4. Si registra datos en la central de riesgo se niega la solicitud de crédito y finaliza el proceso.</li><li>5. Si la calificación de la central es positiva se continúa con el proceso de crédito.</li><li>6. Verificación de documentación.</li><li>7. Aplicación del Scoring de Créditos.</li><li>8. Si el puntaje generado por el Scoring es igual o mayor a 75 se continúa con el trámite, caso contrario finaliza.</li><li>9. Asesor elabore un informe y envíe al comité de créditos.</li><li>10. El comité de créditos analiza la documentación y si reúne todos los requisitos se procede a aprobar el crédito.</li><li>11. Preparación de pagaré o contrato de crédito.</li><li>12. Firman el pagaré los deudores y sus garantes.</li><li>13. Se procede a desembolsar el dinero en la cuenta del cliente.</li></ol>	

Figura N° 5 Flujo grama de Otorgamiento de Crédito


	<p><b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b></p>	
<p><b>SOCIO</b></p>	<p><b>CRÉDTOS</b></p>	<p><b>JEFE DE CRÉDITOS</b></p>

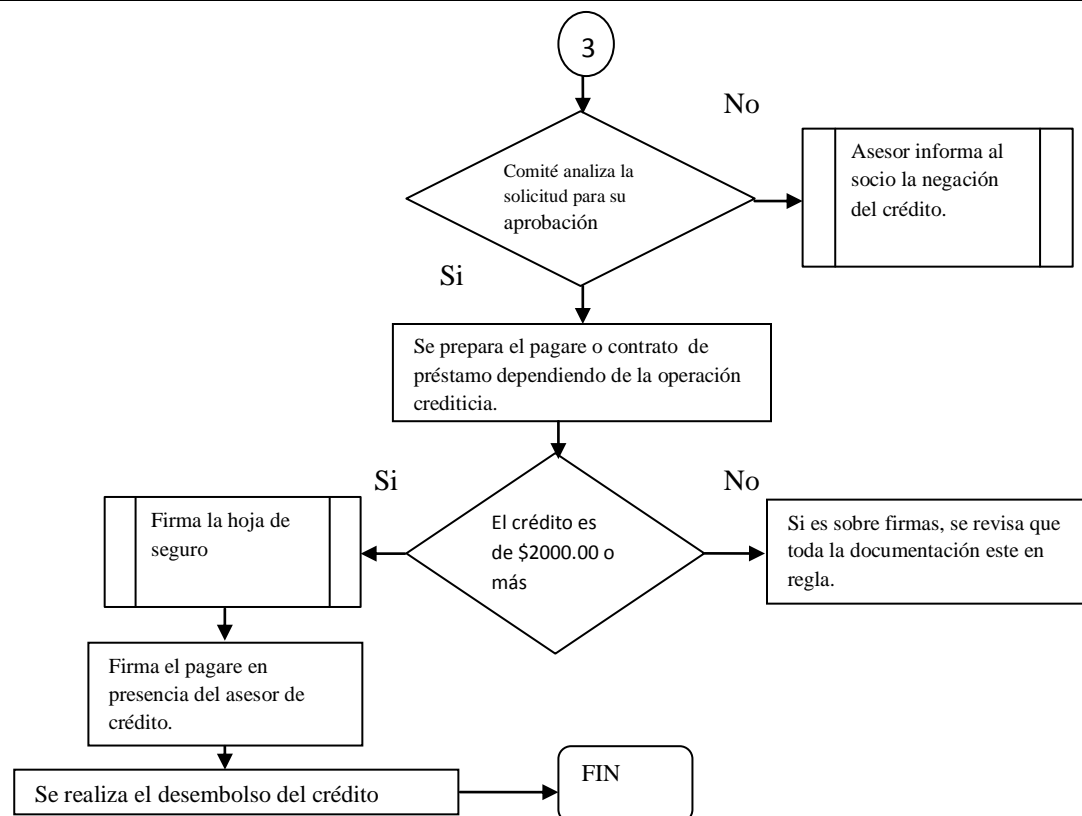


	<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	
<b>SOCIO</b>	<b>CRÉDTOS</b>	<b>JEFE DE CRÉDITOS</b>





 <b>ESCENCIA INDIGENA LTDA.</b> <small>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</small>	<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	
<b>SOCIO</b>	<b>CRÉDTOS</b>	<b>JEFE DE CRÉDITOS</b>



## **Resumen del proceso de otorgamiento de Créditos.**

El proceso de concesión de créditos inicia cuando el socio se acerca a la institución a solicitar información sobre los requisitos para acceder al mismo, dicha información es entregada en una hoja por la persona encargada de esa área, a continuación procede a llenar la solicitud de crédito al mismo tiempo reúne todos los documentos de respaldos solicitados.

La cooperativa designa un asesor de crédito para cada área de las ciudades donde se encuentra la cooperativa, el mismo que revisa la información en la central de riesgo para constatar que no se encuentre reportado por deudas en otras instituciones financieras y sobre todo para evidenciar el puntaje con el que le califica la central de riesgo, si el prestatario se encuentra reportado en la central de riesgo el crédito es negado y finaliza el trámite, si todo está en regla y la calificación de la central de riesgo es superior a o igual a los 600 puntos continua el proceso receptando toda la documentación.

Se procede aplicar un control interno de la cooperativa que es el SCORING DE CREDITOS, así mismo el socio debe poseer un puntaje superior o igual a 75 puntos, en caso de ser así se procede a la verificación de la documentación y la garantía, caso contrario se devuelve la carpeta explicando los motivos. Si el SCORING DE CREDITOS es favorable, el asesor de crédito envía la carpeta al comité de créditos mismo que se efectúa los días martes y jueves partir de las 10 de la mañana.


El comité de créditos analiza la solicitud para la aprobación del crédito, si el comité de crédito encuentra alguna falencia en la carpeta del prestatario se niega el crédito y el asesor del crédito deberá notificarle de inmediato esta decisión al socio, en caso de que el comité de crédito apruebe el crédito se procede a elaborar el contrato o pagare de crédito.

Cuando el crédito sea superior a \$2000.00 existe dos opciones si es sobre firmas se procede a revisar que toda la documentación este en regla y la segunda opción es que el socio firme la hoja de la CONSEP, finalmente el socio y su garante firma el crédito en presencia del asesor de crédito y se procede al desembolso mismo que se efectúa a través de la cuenta de ahorro del socio.

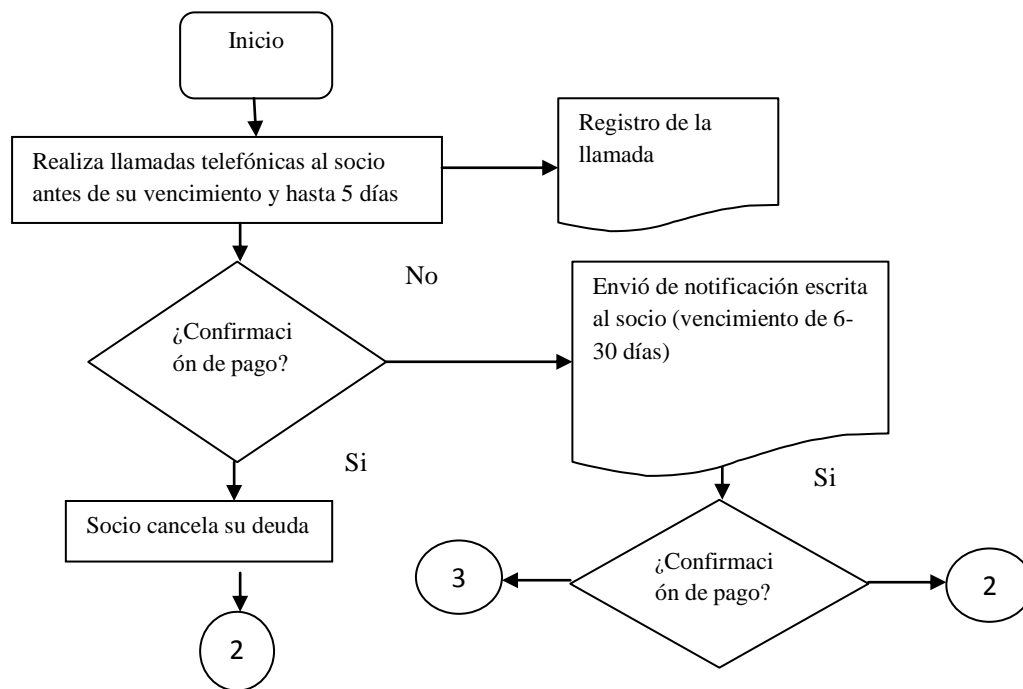
### 6.8.1.2.2 Proceso de Otorgamiento de Créditos.


A continuación se describe el proceso que debe seguir el departamento de cobranzas.

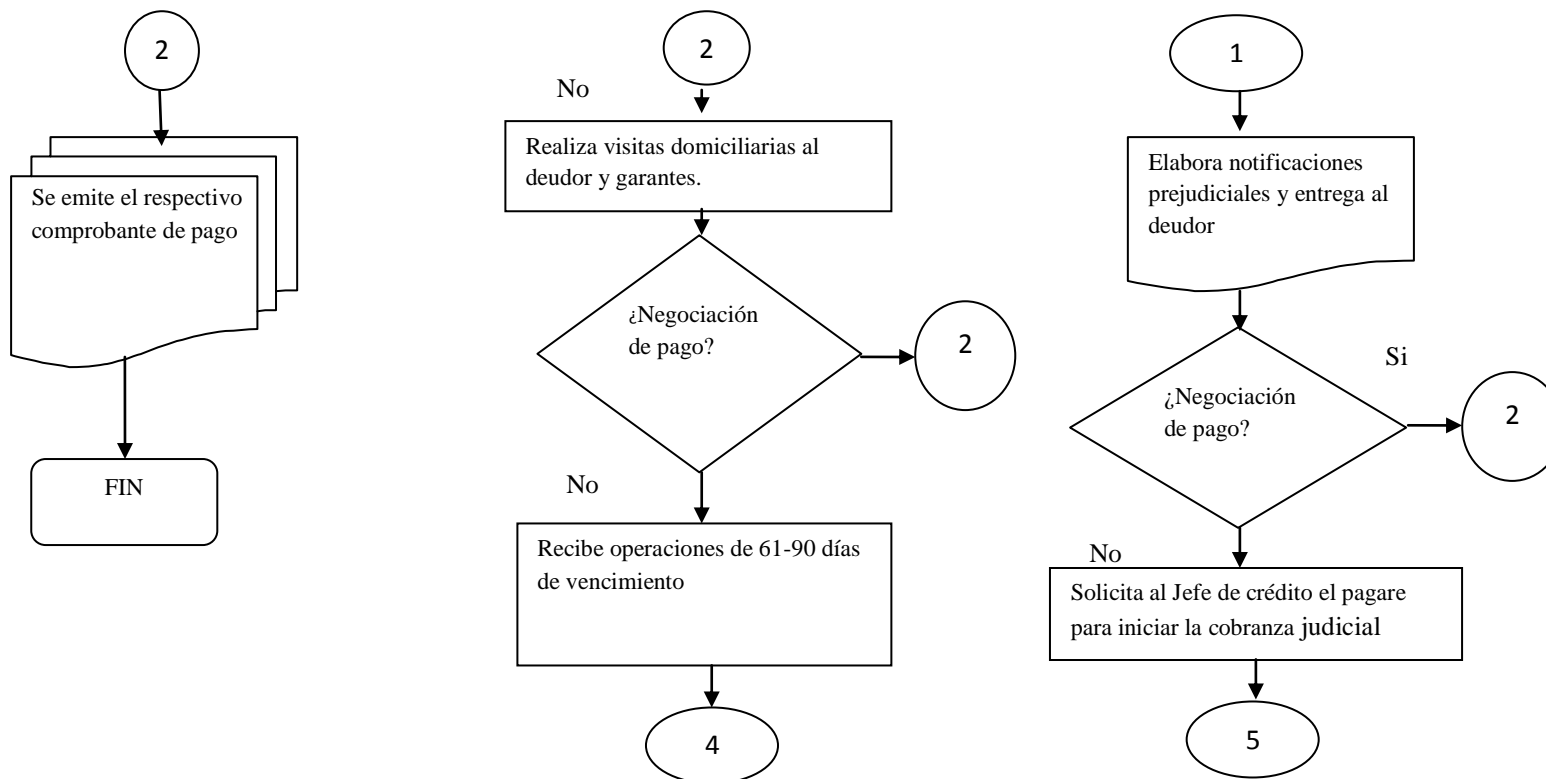
<b>Nombre del proceso</b>	Cobranzas
<b>Responsables</b>	Jefe de cobranzas
	Asesor de cobranzas
	Abogado
<b>Objetivo</b>	Disminuir el índice de cartera vencida.
<b>Cobranzas</b>	
<p><b>PROCEDIMIENTO</b></p> <p><b>Asesor de Cobranzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Debe hacer un seguimiento al socio para supervisar el normal funcionamiento de la fuente de pago.</li> <li>➤ Antes del vencimiento y hasta 5 días después se efectuarán llamadas telefónicas para recordar al socio el pago pendiente que mantiene con la Cooperativa por el Crédito.</li> </ul> <p><b>Jefe de Cobranzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A partir del sexto día y hasta el día 60 de vencido el plazo de pago, se enviara hasta 2 notificaciones escritas, las mismas que estarán redactadas en buenos términos.</li> </ul> <p><b>Asesor de Cobranzas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si el deudor no se acerca a solucionar el problema en los primeros 60 días, se procederá a realizar llamada telefónica y visto a los garantes.</li> </ul> <p><b>Abogado</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ A partir del día 61 hasta los 90 días de vencimiento de la fecha de pago se enviara al socio cartas del abogado, ya que en estas instancias se deberá realizar acciones de recuperación con la participación del abogado de la Cooperativa, con la documentación de soporte y el informe del seguimiento que se ha venido dando al socio moroso.</li> <li>➤ Vencimiento por más de 90 días, se procederá a realizar la demanda a través del abogado, mismo que pondrá en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el afán de recuperar forzosamente el dinero de la entidad.</li> </ul>	


	<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	
<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	<b>JEFE DE COBRANZAS</b>	<b>ABOGADO</b>

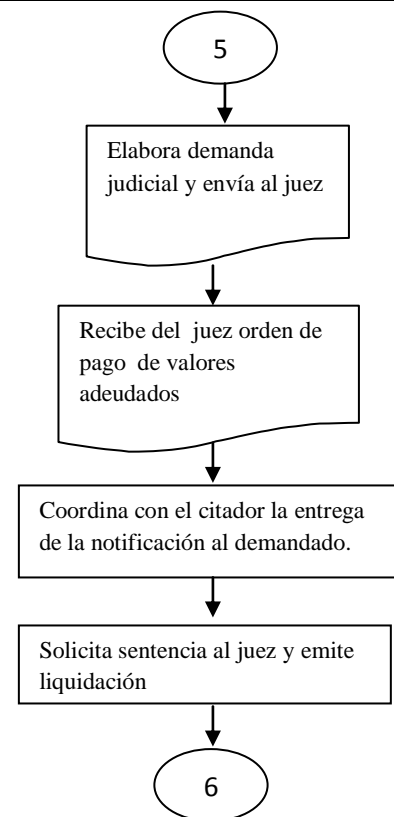
**Figura N°6. Flujo grama del proceso de cobranzas**




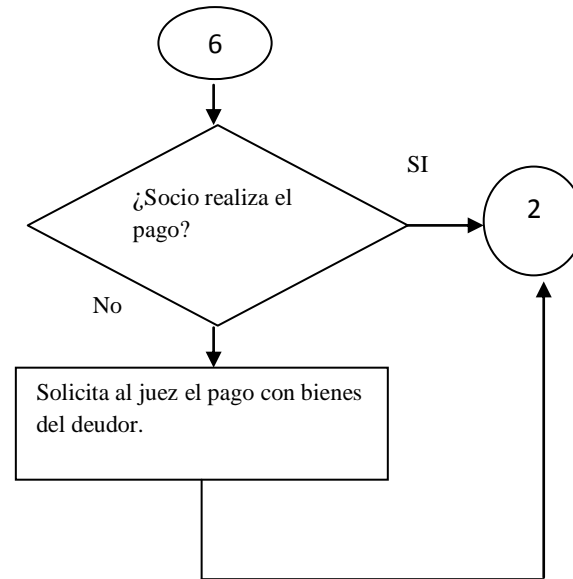
	<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	
<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	<b>JEFE DE COBRANZAS</b>	<b>ABOGADO</b>



	<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	
<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	<b>JEFE DE COBRANZAS</b>	<b>ABOGADO</b>



	<b>PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS</b>	
<b>ASESOR DE CRÉDITO</b>	<b>JEFE DE COBRANZAS</b>	<b>ABOGADO</b>



Jefe de Cobranzas
Asesor de Cobranzas
Abogado

### 6.8.2.2 PROCEDIMIENTOS EFECTIVOS DE CREDITOS Y COBRANZAS

<b>PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE CRÉDITO</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS</b>	<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA</b>
<p>El análisis de Crédito debe ser efectuado por personas con instrucción académica de tercer nivel y que conozcan del tema, mas no se lo maneje de forma rutinaria o se dejen llevar por razones de afinidad o compromiso ya que son recursos económicos plasmados en efectivo, que serán entregados a los socios al momento de otorgar el crédito, la cooperativa deberá tener plena confianza en sus socios , el pago de los créditos otorgados a sus prestatarios sean recuperados en el tiempo estipulado, el cual serán alizado mediante análisis cualitativos y cuantitativos periódicamente.</p>	<p>a) Los pagos en efectivo deben ser enviados utilizando el sistema para la verificación total del pago de la cuota.</p>	<p>a) Semanalmente se verificara la cartera de los socios y se identificaran los saldos que están próximos a vencer, para lo cual se gestionaran inmediatamente el cobro.</p>
	<p>b) El efectivo receiptado por cobro de los créditos debe ser deben ser enviados al departamento de créditos mediante conexiones del sistema el mismo día de la recaudación.</p>	<p>b) Es responsabilidad de cada agencia revisara los saldos vencidos de los socios y los solucionara.</p>
	<p>c) Bajo ninguna circunstancia se deberá disponer y hacer uso del dinero de cobranzas de crédito, sean estos para fines institucionales o personales.</p>	<p>c) El bloqueo de clientes por facturas no pagadas será sancionado.</p>
	<p>d) Todos los cobros sin excepcióndeberán ser registrados mediante comprobantes de ingreso.</p>	<p>d) Semanalmente se deberá realizar un cronograma con estrategias para la recuperación de cartera mediante llamadas telefónicas, visitas programadas con el fin de dar solución a las carteras de créditos vencidas.</p>



	<p>c) Bajo ninguna circunstancia se deberá disponer y hacer uso del dinero de cobranzas de crédito, sean estos para fines institucionales o personales.</p>	<p>c) El bloqueo de clientes por facturas no pagadas será sancionado.</p>
	<p>d) Todos los cobros sin excepción deberán ser registrados mediante comprobantes de ingreso.</p>	<p>d) Semanalmente se deberá realizar un cronograma con estrategias para la recuperación de cartera mediante llamadas telefónicas, visitas programadas con el fin de dar solución a las carteras de créditos vencidas.</p>
<p><b>RECOLECCION DE DOCUMENTACIÓN BÁSICA NECESARIA</b></p>		<p><b>ACTIVIDADES</b></p>
<p>a) <b>Solicitud de crédito.</b> Llenando la información correspondiente y debidamente revisada la firma de autorización para análisis del socio en el buró de crédito.</p>	<p>a) Los valores recaudados por cancelación de cuotas de crédito deberán ser ingresadas inmediatamente al sistema cobros.</p>	

<p><b>b) Documentos de identificación:</b> Cedula de identidad, Papeleta de votación, Copia del pago de predio del último año, copia de bien que va a dejar como garantía.</p> <p><b>Documentos de Ubicación:</b> Copia del pago de cualquier servicio básico, Croquis de la ubicación del domicilio.</p> <p><b>c) Documentos de Ingresos:</b> Rol de pagos mecanizado ( en caso de laboral en relación de dependencia), Ruc del negocio (en caso de tenerlo), otros ingresos.</p> <p><b>d) Documentos de Patrimonio:</b> Copia de la matricula vehicular (verificar si pertenecen a persona natural o jurídica).</p> <p><b>e) Otros documentos referenciales:</b> Estado de cuenta de tarjetas de crédito, estado de cuenta de cuentas corrientes, Certificados Bancarios de manejo de cuentas o créditos.</p>	<p>b) Se deberá emitir semanalmente un reporte de recaudación por cancelación de créditos</p> <p>c) La actualización del manual debe ser actualizado por lo menos semestralmente.</p> <p>d) Se entregara el fin de mes un informe del estado de la cartera de crédito tanto vencida como la cartera de crédito por vencer.</p>
---	--

Elaborado por: Guamán K, (2015)

### **6.8.1.3 FASE III**

Establecer una matriz de indicadores financieros y de gestión como herramienta de planificación para el cumplimiento de metas y objetivos.

#### **Índices Financieros Cooperativos**

*“Es el instrumento financiero que nos permite llevar a cabo el estudio de las operaciones de la empresa en el pasado y la evolución que ha experimentado la misma en situación económica”.*(AGUIRRE, pág. 126)

#### **Clases de Indicadores Financieros.**

Clases de Indicadores Financieros según: (Baena, pág. 127)

*“Liquidez (capacidad de afrontar nuevos compromisos)*

*Endeudamiento (oportunidad de financiación)*

*Actividad, eficiencia o rotación (capacidad d controlar la inversión)*

*Rentabilidad (grado de generación de utilidades)*

*Mercado (sistema de valor agregado)”*

Los indicadores que vamos a utilizar para cumplir con nuestra propuesta son los indicadores de liquidez, endeudamiento y algunos indicadores utilizados únicamente para el sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito, es por ello que detallaremos que son, como están compuestos y la forma de cálculo.

**Tabla N°37.Indicadores**

<b>Nombre</b>	<b>Formula</b>
Promedio de incremento por socios	$\frac{\text{Ahorros Netos del Mes}}{\text{N}^{\circ} \text{ Socios}}$
Utilización de los Ahorros para los Préstamos.	$\frac{\text{Préstamos}}{\text{Ahorros}}$
Porcentaje de Socios que tiene Préstamos	$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ Socios con Préstamos}}{\text{N}^{\circ} \text{ Socios}}$
Morosidad	$\frac{\text{Cartera de credito vencida}}{\text{Total de cartera}}$

Elaborado por: la autora a partir de Aguirre, Luis

### **Los indicadores de liquidez**

Para (Baena, pág. 125) los indicadores de liquidez “*determina la capacidad que tiene la empresa para responder por sus obligaciones contraídas a corto plazo*”. Además el mismo autor señala que los índices de liquidez se clasifican en: “*razón corriente o circulante, razón rápida o prueba del ácido y capital de trabajo*”. Cabe recalcar que para el caso de la cooperativa el índice de razón rápida o prueba del ácido no se lo ejecutan ya que el mismo tiene que ver con los inventarios y la cooperativa no posee en sus plan de cuentas dicha cuenta, por lo que es imposible calcularlo, los dos indicadores de liquidez restantes se los efectuará con normalidad. A continuación se detalla la formula a utilizar para calcular el índice de liquidez.

$$\text{Razón Corriente o Circulante} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

El índice de liquidez corriente refleja la capacidad de pago de sus deudas a corto plazo utilizando sus pasivos a corto plazo. Para (Blanco Luna, 2012, pág. 426).

El índice de liquidez corriente es el índice de balance más empleado. No solo es una medida de liquidez de la empresa, sino también una medida de margen de seguridad que la gerencia tiene para cubrir las inevitables disparidades en el flujo de fondos a través de las cuentas de activos corriente y pasivo corriente.

### **Capital de trabajo neto**

Este indicador sirve para medir la capacidad de una empresa en cuanto al pago oportuno de sus deudas en un periodo no mayor al del ejercicio fiscal, es decir un año. *“La razón o indicador de capital de trabajo, no es propiamente un indicador, sino una forma de apreciar de manera cuantitativa (en moneda legal) los resultados obtenidos por la razón o indicador corriente”*.(Baena, pág. 131). Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Capital de Trabajo neto} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### **Índices de Solvencia**

#### **Solvencia**

*“Significa contar con el potencial de generar los recursos necesarios o suficientes para cubrir las deudas. Mediante el estudio de la solvencia se mide la capacidad de pago que tiene el negocio para cumplir con sus obligaciones a corto plazo”*. La solvencia en una empresa es de vital importancia, ya que visualiza la capacidad que tiene la empresa de generar los recursos necesarios para hacer frente a sus obligaciones sin necesidad de terceros.

La diferencia de la liquidez con la solvencia, se puede acotar que la liquidez es cumplir con los compromisos u obligaciones de la empresa y solvencia es tener con que pagar esos compromisos, cabe mencionar que para tener liquidez se necesita tener solvencia previamente, el nivel de solvencia se determina con la siguiente fórmula:

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

## **Nivel de Endeudamiento**

“Esta razón o indicador representa la relación entre el pasivo total y el activo total; es la proporción del endeudamiento de una empresa”.(Baena, pág. 169). Este indicador representa el porcentaje de endeudamiento de una entidad.

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

## **Endeudamiento del patrimonio**

$$\text{Endeudamiento del Patrimonio} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

## **Indicadores de Gestión**

Los indicadores de gestión proporcionan para la Cooperativa de Ahorro y Crédito información sobre las funciones y procesos que se deben cumplir en cada una de las áreas. Para entender de mejor manera citamos la definición “*Proporciona información sobre las funciones y procesos clave con los que opera la dependencia o entidad. Mediante su consulta es factible detectar desviaciones que impidan en último término el cumplimiento de los objetivos estratégicos*”. (MALDONADO.E, 2001, pág. 244)

## **Objetivo de la medición de la gestión**

El objetivo fundamental, con la utilización de los indicadores para medir la gestión institucional, es buscar la mayor rentabilidad social y económica de los recursos de la organización. (MALDONADO.E, 2001, pág. 249)

## **Usos de los indicadores de Gestión.**

1. Genera registros y asegura control.
2. Mejora la práctica administrativa.
3. Redefine políticas.
4. Formulación del plan y del presupuesto.
5. Mejora la calidad del servicio y de los productos.
6. Contribuye a la equidad en la distribución y la oportunidad en la entrega de los servicios. (MALDONADO.E, 2001, pág. 250)

## **Tipos de indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión se dividen en:

Indicadores de eficiencia

Indicadores de eficacia

Indicadores de productividad

Indicadores de impacto

### **Indicadores de eficacia**

Antes de proceder a analizar los indicadores de eficacia, debemos conocer de que se trata la eficacia, la misma que es la capacidad de cumplir los objetivos y las metas planteadas o programadas con los recursos que se disponen y en un periodo de tiempo determinado.

*“Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un período determinado o el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber”.* (Maldonado B, 2011, pág. 85)

#### **Tipos:**

$$\text{Eficacia Programática} = \frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

Para poder interpretar el resultado de este indicador se toma en cuenta lo siguiente: *“cuando la cifra mayor a uno constituye un resultado positivo; cuando es menor a uno significa incumplimiento”.* (Maldonado B, 2011, pág. 85)

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

*“La eficacia presupuestal la cifra mayor a uno significa sobrejercicio; cuando es menor puede indicar un uso más racional de los recursos”.* (Maldonado B, 2011, págs. 85-86)

## **Indicadores de Eficiencia**

Los indicadores de eficiencia tienen relación directa con los indicadores de eficacia ya que para calcular los indicadores de eficiencia utilizamos los resultados del cálculo realizado a los índices de eficacia. Tomando en cuenta lo expuesto (Maldonado B, 2011, pág. 86), manifiesta que los indicadores de eficiencia. “*Se aplicara medir la relación establecida entre metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin*”. Además es importante mencionar que es la eficiencia “*presupone una clara definición del alcance de los resultados proyectados y la predeterminación de los costos unitarios a incurrir, con la finalidad de que cada meta o proyecto se realice dentro de una adecuada presupuestación*”.(Maldonado B, 2011, págs. 85-86)

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficacia programática}}{\text{Eficacia Presupuestal}}$$

## **Indicadores de Productividad**

Los indicadores de productividad, representa la productividad del ser humano en función de la realización de una tarea. Para (Maldonado B, 2011, págs. 85-86) los indicadores de productividad. “*Se utiliza para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores, en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo*”. Con el fin del entender de mejor manera lo que significa el índice de productividad podemos decir que es la relación entre los bienes y servicios producidos y los insumos requeridos en un periodo de tiempo.

No existe una formula defina para calcular el índice de productividad, pero (Maldonado B, 2011, págs. 85-86) nos da pautas para crear nuestros propios indicadores de productividad y nos manifiesta lo siguiente: “*Estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se deben identificar los recursos humanos que intervinieron en su realización y dividir entre estos las unidades obtenidas como producto final*”.



## **Indicadores de Impacto**

El indicador de impacto permite visualizar el grado de aceptación de un servicio prestado por alguna entidad.

Este tipo de indicador persigue dimensionar o cuantificar valores de tipo político y social; permite medir la cobertura que alcanza la prestación de un servicio, su repercusión en el grupo social al que se dirige, su incidencia o efecto producido en el entorno socio-económico. Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucional en el ámbito interno. (Maldonado B, 2011, pág. 87)

## **Selección de indicadores**

Es importante seleccionar los indicadores que van hacer de gran ayuda para la cooperativa al momento de medir su desempeño, por ello es importante ajustar cada indicador con el debido proceso para que así estén alineados con sus respectivas unidades de negocio y por ende con la Misión de la cooperativa, para lograr la efectividad de los objetivos estratégicos propuestos.

La metodología que permita efectuar un sistema de indicadores de gestión debe tener en cuenta los elementos asociados con un indicador para permitir una adecuada retroalimentación, que permita la presentación de la información completa y clara con otras herramientas de gestión que ayuden analizar las causas y a establecer puntos de mejora para sustentar la decisión a tomar.

## **Aspecto a considerar en la formulación de los indicadores**

1. Definir el objetivo que se desea cumplir.
2. Considerar acciones para llevar a cabo mediciones por el personal administrativo y operativo de la cooperativa tomando en cuenta los factores que faciliten su operación.
3. Enfocarse preferentemente hacia la medición de resultados y no hacia la descripción de procesos o actividades intermedias.

Se formulan mediante el método deductivo se implementan por el método inductivo y se validan a través del establecimiento de pautas de comportamiento de las partes

del proceso que se están midiendo; como en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena para los procesos de Créditos y Cobranzas.

Es importante designar a un responsable encargado de validarlos, verificarlos y de aplicar acciones inmediatas para evitar una desviación negativa.

Es importante mencionar que la matriz de indicadores financieros y de gestión abarca las tres fases de la propuesta los mismos que revisan:

- El diagnóstico de la situación de los departamentos de créditos y cobranzas a corto, mediano y largo plazo.
- Los indicadores al proceso de créditos y cobranzas que deberán ser aplicados para medirlos continuamente.
- Indicadores de financieros y de gestión como herramientas de planificación para el cumplimiento de metas y objetivos.

#### **6.8.1.3.1 Matriz de indicadores de Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.**

### MATRIZ DE INDICADORES FINANCIEROS

PROCESO	NOMBRE	PROPÓSITO	TIPO	FÓRMULA
<b>LIQUIDEZ</b>	RAZÓN CORRIENTE	Este índice refleja la capacidad de la cooperativa para responder a sus obligaciones corrientes.	FINANCIERO	$\frac{ACTIVO\ CORRIENTE}{PASIVO\ CORRIENTE}$
	CAPITAL DE TRABAJO	Refleja el saldo con el que cuenta la cooperativa para continuar con sus actividades.	FINANCIERO	ACTIVO CORRIENTE-PASIVO CORRIENTE

<b>PROCESO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>TIPO</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>SOLVENCIA</b>	<b>SOLVENCIA</b>	Significa contar con el potencial de generar los recursos necesarios o suficientes para cubrir las deudas.	<b>FINANCIERO</b>	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$
	<b>PATRIMONIO COMPROMETIDO POR CARTERA EN MORA MAYOR A 5 DIAS</b>	Mide el porcentaje de la cartera de créditos con mora mayor a 5 días comprometido en relación al patrimonio de la institución.	<b>FINANCIERO</b>	$\frac{\text{CRÉDITOS EN MORA MAYOR A 5 DIAS}}{\text{PATRIMONIO}}$
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO TOTAL</b>	Esta razón o indicador representa la relación entre el pasivo total y el activo total; es la proporción del endeudamiento de una empresa.	<b>FINANCIERO</b>	$\frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL ACTIVO}} * 100$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

<b>PROCESO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>TIPO</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	ENDEUDAMIENTO DEL PATRIMONIO	Mide la relación entre los fondos obtenidos desde terceros, es decir, partidas de pasivos en general, y los fondos propios de la empresa, que constituiría su patrimonio.	FINANCIERO	$\frac{TOTAL\ PASIVO}{TOTAL\ PATRIMONIO}$
<b>INCREMENTO</b>	PROMEDIO DE INCREMENTO POR SOCIOS	Mide el crecimiento anual de socios.	FINANCIERO	$\frac{AHORRO\ NETOS\ DEL\ MES}{N^{\circ}\ SOCIOS}$
<b>PRÉSTAMOS</b>	UTILIZACIÓN DE LOS AHORROS PARA LOS PRÉSTAMOS.	Mide el porcentaje de ahorros destinados para el otorgamiento de créditos.	FINANCIERO	$\frac{PRÉSTAMOS}{AHORROS}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

<b>PROCESO</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>TIPO</b>	<b>FÓRMULA</b>
<b>PRÉSTAMOS</b>	Porcentaje de Socios que tiene Préstamos	Muestra el porcentaje de socios que tienen créditos dentro de la institución.	FINANCIERO	$\frac{N^{\circ} \text{ SOCIOS CON PRÉSTAMOS}}{N^{\circ} \text{ DE SOCIOS}}$
<b>MOROSIDAD</b>	Índice de Morosidad mayor a 8 días	Muestra el nivel de cartera que ha caído en incumplimiento mayor a 5 días con relación a la cartera de créditos.	FINANCIERO	$\frac{\text{CRÉDITOS EN MORA MAYOR A 5 DÍAS}}{\text{CARTERA DE CRÉDITOS}}$
	Índice de Morosidad mayor a 30 días	Muestra el nivel de la cartera que ha caído en incumplimiento por más de 30 días con relación a la cartera crediticia.	FINANCIERO	$\frac{\text{CRÉDITOS EN MORA MAYOR A 30 DÍAS}}{\text{CARTERA DE CRÉDITOS}}$
	Incobrabilidad	Medir el porcentaje de la cartera castigada.	FINANCIERO	$\frac{\text{CARTERA INCOBRABLE}}{\text{CARTERA PROMEDIO}}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

### MATRIZ DE INDICADORES DE GESTIÓN

ÁREA A APLICAR	DIMENCIÓN A EVALUAR	PROPÓSITO	TIPO	FÓRMULA
<b>ORGANIZACIONAL</b>	<p><b>Misión</b> Ofrecer productos y servicios financieros de alta calidad que satisfagan las expectativas de nuestros asociados, apoyando su desarrollo integral a través de una organización más sólida y rentable. Contribuir al desarrollo socioeconómico del país a través de la prestación de productos y servicios financieros a los sectores productivos, comunidad en general, de manera eficiente, transparente, competitiva y con credibilidad.</p>	<p>Medir el grado de evolución en el cumplimiento de la Misión de la Cooperativa.</p> <p>Medir el cumplimiento de objetivos.</p> <p>Medir el cumplimiento de objetivos.</p>	GESTIÓN EFICACIA	$\frac{\text{Objetivos operativos alcanzados}}{\text{Objetivos definidos}}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

ÁREA A APLICAR	DIMENSIÓN A EVALUAR	PROPÓSITO	TIPO	FÓRMULA
<b>ORGANIZACIONAL</b>	<p style="text-align: center;"><b>Visión</b></p> <p>Consolidar nuestro liderazgo en el movimiento Cooperativo del Ecuatoriano, creando y fortaleciendo un grupo de personas y microempresarios mejorando la calidad de vida de nuestros asociados con una base financieramente sólida y bien posesionada. Ser una de la 5 mejores cooperativas de ahorro y crédito solvente, confiable y seguro que brinde calidad de servicios a nivel nacional, con procesos ágiles en base a su talento humano manteniendo y promoviendo los valores culturales.</p>	<p>Manera como relación los recursos con el cumplimiento del objetivo planteado a largo plazo.</p>	<b>GESTIÓN EFICACIA</b>	$\frac{\text{Metas alcanzadas}}{\text{Metas establecidas}}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)



<b>ÁREA A APLICAR</b>	<b>DIMENCIÓN A EVALUAR</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>TIPO</b>	<b>FÓRMULA</b>
COBRANZAS	INDICADOR DE COBRANZAS	Este indicador mide el nivel recaudado de las cuentas por cobrar de un periodo.	GESTIÓN	$\frac{\text{CUENTAS POR COBRAR RECUPERADAS}}{\text{TOTAL DE CUENTAS POR COBRAR}}$
CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA	INDICADOR DE CARTERA VENCIDA	Muestra el nivel de cartera vencida de un periodo.	GESTIÓN	$\frac{\text{CARTERA TOTAL}}{\% \text{ DE PROVISIÓN}}$
PORCENTAJE DE PROVICION REQUERIDA POR EL NUMERO DE CRÉDITOS EFECTUADOS	PROVICIÓN POR EL NÚMERO DE CRÉDITOS	Determinar el porcentaje de provisión que realiza la cooperativa.	GESTIÓN	$\frac{\text{AÑO 2014} - \text{AÑO 2013}}{\text{AÑO 2013}}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

<b>ÁREA A APLICAR</b>	<b>DIMENSIÓN A EVALUAR</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>TIPO</b>	<b>FÓRMULA</b>
PORCENTAJE DE CRECIMIENTO POR CAPTACION A LA VISTA	CRECIMIENTO POR CAPTACION A LA VISTA	Determinar cuál es el crecimiento de captaciones a la vista	GESTIÓN	$\frac{\text{AÑO 2014} - \text{AÑO 2013}}{\text{AÑO 2013}}$
DISTRIBUCIÓN DE FUNCIONES	División y distribución de funciones	Grado en que delimita cargas de trabajo. Como posibilita la delegación específica de autoridad	GESTIÓN	$\frac{\text{EMPLEADOS}}{\text{NUMERO DE DEPARTAMENTOS/AREAS}}$
SATISFACCIÓN DE SOCIOS	Grado en que los productos y servicios satisfacen las necesidades y expectativas de los socios.	Determinar cuál es el crecimiento de captaciones a la vista	GESTIÓN	$\frac{\text{SOCIOS SATISFECHOS}}{\text{Nº TOTAL DE SOCIOS}}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

<b>ÁREA A APLICAR</b>	<b>DIMENCIÓN A EVALUAR</b>	<b>PROPÓSITO</b>	<b>TIPO</b>	<b>FÓRMULA</b>
SOLICITUDES DE CREDITO	SOLICITUDES RECEPTADAS	Determinar el porcentaje de créditos otorgados.	GESTIÓN EFICIENCIA	$\frac{\text{SOLICITUDES RECEPTADAS}}{\text{SOLICITUDES ENTREGADAS}}$
SOLICITUDES DE CREDITO BIEN LLENADAS	SOLICITUDES DE CREDITO LLENADAS CORECTAMENTE	Determinar el porcentaje de créditos otorgados.	GESTIÓN EFICIENCIA	$\frac{\text{SOLICITUDES DE CREDITO LLENADAS CORECTAMENTE}}{\text{TOTAL DE SOLICITUDES RECEPTADAS}}$
GARANTÍAS	GARANTÍAS SOLICITADAS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS	Determinar el porcentaje de créditos otorgados.	GESTIÓN EFICIENCIA	$\frac{\text{GARANTIAS SOLICITADAS}}{\text{TOTAL DE GARANTIAS ENTREGADAS}}$

Elaborado por: Guamán, K (2015)

## Conclusiones:

- El objetivo principal de emplear indicadores financieros y de gestión en el proceso de créditos y cobranzas es el poder evaluar tanto en términos cuantitativos como cualitativos el puntual cumplimiento de sus etapas y propósito estratégico, partiendo de la revisión de sus funciones.
- El manejo simultáneo de los indicadores cuantitativos y cualitativos permite obtener una visión global y completa de la cooperativa, asociando la particularidad con las acciones y el comportamiento con los resultados.

### 6.8 Administración de la Propuesta

<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>	<b>Nombre</b>
Diseñar un manual de control de créditos orientado a disminuir el índice de cartera vencida y mejorar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena.	Administración- Gerente	Ing. Serafín Maliza
Aplicar un diagnostico situacional al departamento de créditos para establecer estrategias de control a corto y mediano plazo.	Administración y departamento de créditos.	Ing. Serafín Maliza Eco. Marco Maliza
Reestructurar el proceso de otorgamiento de créditos y cobros orientado a disminuir el porcentaje de cartera vencida.	Administración y departamento de créditos.	Ing. Serafín Maliza Eco. Marco Maliza
Establecer una matriz de indicadores financieros y de gestión como herramienta de planificación para el cumplimiento de metas y objetivos.	Administración y departamento de créditos.	Ing. Serafín Maliza Eco. Marco Maliza

## 6.9 Previsión de la evaluación.

Con el propósito de garantizar la ejecución de la propuesta planteada de conformidad con lo planificado, en los cuales se detalla los monitoreo permanentes que se va a realizar con la finalidad de implementar los correctivos a través de acciones que aseguren el logro de las metas planteadas.

**Tabla N°38. Previsión de la evaluación.**

¿Qué evaluar?	Manual de Créditos
¿Por qué evaluar?	Para conocer el avance del cumplimiento del manual de créditos.
¿Para qué evaluar?	Para establecer indicadores de medición.
Indicadores	Financieros y de Gestión (Eficacia, eficiencia, efectividad).
¿Quién evalúa?	Consultor.
¿Cuándo evaluar?	Mensualmente.
¿Cómo evaluar?	Encuesta.
Fuentes e Instrumentos	Cuestionario.

Elaborado por: Guamán, K (2015)

## BIBLIOGRAFÍA

(25 de Junio de 2013). Recuperado el 14 de Noviembre de 2014, de <http://search.proquest.com/docview/1370858840?accountid=36765>

(Enero de 2013). Recuperado el 2 de Noviembre de 2014, de [http://www.seps.gob.ec/c/document\\_library/get\\_file?uuid=00b4d287-0a6e-451d-84f0-54181d8a66b1&groupId=10157](http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=00b4d287-0a6e-451d-84f0-54181d8a66b1&groupId=10157)

(25 de Noviembre de 2014). Recuperado el 25 de Noviembre de 2014, de <http://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>

*Agenda para la transformación productiva territorial*. (Mayo de 2011). Recuperado el 3 de Noviembre de 2014, de <http://www.produccion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/AGENDA-TERRITORIAL-TUNGURAHUA.pdf>

Alves, J. C. (19 de Abril de 2011). *Planificación Financiera, conceptos, alcance y beneficios*. Recuperado el 01 de Junio de 2014, de Planificación Financiera, conceptos, alcance y beneficios: <http://alvesjuliocesar.blogspot.com/2011/04/planificacion-financiera-conceptos.html>

American Psychological Association. (12 de Mayo de 2014). Use la Teoría de los Juegos para afinar su estrategia empresarial. *Noticias Financieras Retrieved* .

Anónimo. (s.f.). *LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA*. Recuperado el 28 de 05 de 2014, de LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA: <http://www4.ujaen.es/~cruiz/diplot-5.pdf>

Arce, M. (2007). “MODELO DE PLAN FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE HERRAMIENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS APLICABLES EN UNA CLÍNICA DENTAL”. Tesis Inédita. “*MODELO DE PLAN FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE HERRAMIENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS APLICABLES EN UNA CLÍNICA DENTAL*” . Ecuador.

Arce, M. (2007). “MODELO DE PLAN FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE HERRAMIENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS APLICABLES EN UNA CLÍNICA DENTAL”. Tesis Inédita. “*MODELO DE PLAN FINANCIERO PARA EL DESARROLLO DE HERRAMIENTAS CONTABLES Y FINANCIERAS APLICABLES EN UNA CLÍNICA DENTAL*” . Quito, Pichincha, Ecuador.

Baena, D. (2010). *Analisi Financiero*. Bogota, Colombia, Colombia: Ecoe Ediciones.

Baena, D. (2010). *Analisis Financiero (Enfoque y Proyecciones)*. Bogota, Colombia, Colombia: ECO Ediciones.

Baena, D. (2010). *Análisis Financiero (Enfoque y Proyecciones)*. Bogotá, Colombia, Colombia: ECO Ediciones.

Baena, D. (2010). *Análisis Financiero Enfoque Proyecciones Financieras*. Bogotá, Colombia, Colombia: Kimpres Ltda.

Barcia, w. (29 de 10 de 2012). *La Producción de Arroz en el Ecuador*. Recuperado el 13 de 10 de 2014, de <http://ambitoeconomico.blogspot.com/2012/10/la-produccion-de-arroz-en-el-ecuador.html>

Barrios Yaseli, M. (2006). *Manual de Trabajos de Grado*. Caracas: FODUPEL.

Bartis, P. (2004). *La tradición popular y la investigación de campo una introducción a las técnicas de investigación*. Washington: Publicaciones del American Folklife Center.

Berk, J., DeMarzo, P., & Harford, J. (2010). *Fundamentos de finanzas corporativas*. Madrid: Pearson Educación.

Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación (Segunda ed.)*. Mexico, Mexico, Mexico: PEARSON EDUCATION.

Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoria Integral Normas y Procedimientos (SEGUNDA EDICION ed.)*. BOGOTÁ, COLOMBIA, COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

Block, S., & Hirt, G. (2008). *Fundamentos de administración financiera (Doudécima ed.)*. México: Mc-Graw-Hill.

Bodie, Z., & Metron, R. C. (1999). *Finanzas*. Mexico: Prentice Hall.

Bradford DeLong, J. (2007). *Miedo a las finanzas*. (S. d. Editora El Sol, Ed.) Recuperado el 03 de 05 de 2014, de <http://search.proquest.com/docview/307960814?accountid=36765>

Castellanos, L. (2011). La economía real sale a luz los primeros resultados del censo económico. *Gestión* , 16.

Censos, I. N. (2013). *Anuario Estadístico*. Recuperado el 31 de 10 de 2014, de [http://www.inec.gob.ec/archivos\\_temporales\\_descarga/AnuarioDESAE\\_2013.pdf](http://www.inec.gob.ec/archivos_temporales_descarga/AnuarioDESAE_2013.pdf)

Charzat, R. (1990). *Gestión Económica y Financiera*. Barcelona: Ediciones CEAC, S.A.

Chiriboga, L. A. (2010). *Sistema Financiero*. Quito.

Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Cecilio, H. (2013). *Planificación Financiera (Primera edición ed.)*. Madrid: ESIC.

Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). *Investigación Fundamentos y Metodología (Segunda ed.)*. México: Pearson Educación.

Contreras, J. (s.f.). *La naturaleza de la administración estratégica*. Recuperado el 01 de 06 de 2014, de La naturaleza de la administración estratégica: <http://www.joseacontreras.net/direstr/cap11d.htm>

Coral, L., & Gudiño, E. (2008). *Contabilidad Plus* (Sexta ed.). Colombia: McGraw-Hill.

CORBETTA, P. (2007). *METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION SOCIAL*. ESPAÑA: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.

De Llano, P., & Piñeiro, C. (2007). *Modelos de Gestión financiera* (Primera ed.). Madrid: McGraw-Hill.

DEFINICION.MX. (s.f.). *Definición de Axiología*. Recuperado el 29 de Mayo de 2014, de Definición de Axiología: <http://definicion.mx/axiologia/>

Dumrauf, G. *Guia de Finanzas* (Rafael Franco ed.). Buenos Aires , Argentina, Argentina: Grupo Guia S.A.

Dumrauf, G. (2003). *Guía de Finanzas* (Primera ed.). Buenos Aires: Grupo Guía S.A.

Dumrauf, G. (2003). *Guia de Finanzas*. Buenos Aires: Grupo Guia S.A.

Ecuador, L. C. (2013). *SOCIOS CORPCOM*. Recuperado el 13 de 10 de 2014, de <http://corpcom.com.ec/pdf/SOCIOS%20CORPCOM%202013.pdf>

Ekos, E. i. (2013). Rankin empresarial ecuador . *Ekogestión* , 47.

El ecuador esta repleto de tiendas. (Lunes de Agosto de 2011). *Líderes* , 8.

EL UNIVERSO. (5 de Febrero de 2014). IED se concentró en tres sectores. *IED se concentró en tres sectores* .

Encinas, L., & Victor, E. (31 de Enero de 2009). *POLÍTICA EMPRESARIAL*. Recuperado el 30 de Mayo de 2014, de *POLÍTICA EMPRESARIAL*: <http://politicaempresarialfaca.blogspot.com/>

EOI ESCUELA DE NEGOCIOS. (s.f.). *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO FINANCIERO NOTA TÉCNICA*. Recuperado el 30 de 05 de 2014, de *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO FINANCIERO NOTA TÉCNICA*: [http://api.eoi.es/api\\_v1\\_dev.php/fedora/asset/eoi:48199/componente48197.pdf](http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:48199/componente48197.pdf)

Estrella, P. P. (2009). *Tesis “Gestión financiera como herramientas para mejorar la eficiencia y eficacia en la empresa artesanal confecciones Rodan*. Ecuador.

Estupiñan Gitán, R. (2006). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES*. BOGOTA, COLOMBIA, COLOMBIA: ECOE EDICIONES.



ESTUPIÑAN, G. R. (2006). *CONTROL INTERNO Y FRAUDES*. BOGOTA, BOGOTA, COLOMBIA: ECOE EDICIONES2.

Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Fernández Guadaño, J. (2008). *Rentabilidad*. Obtenido de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>

FIAGRO. (2014). *Importancia de una buena gestión y planificación financiera en las PYMES*. Recuperado el 03 de 05 de 2014, de [http://www.fiagro.org/index.php?option=com\\_content&view=article&Itemid=1&id=1693&Itemid=1&PaginaActual=19](http://www.fiagro.org/index.php?option=com_content&view=article&Itemid=1&id=1693&Itemid=1&PaginaActual=19)

Fincowsky, E. B. (2001). *Auditoría administrativa*. McGraw-Hill.

Franklin, E. (2011). Toma de decisiones empresariales. *Universidad Nacional Autónoma de México* .

Franklin, E. (2011). Toma de decisiones empresariales. *Universidad Nacional Autónoma de México* , 2-4.

Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales* . México D.F.: El Colegio de México, A.C.

Gómez, F. (2001). La planificación financiera de la empresa. *Boletín de Estudios Económicos* .

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* . Córdoba : Brujas.

González Pérez , A. L., Correa Rodríguez, A., & Acosta Molina, M. (2002). Factores Determinantes de la Rentabilidad Financiera en las Pymes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad* .

Gonzalez, D., & Caballero, M. E. (2003). Creando una organización eficiente. *Reforma* , 6.

González, D., & Caballero, M. E. (2003). Creando una organización eficiente. *Reforma* , 6.

Grajales, T. (27 de Marzo de 2000). *TIPOS DE INVESTIGACION*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de [TIPOS DE INVESTIGACION: http://tgrajales.net/investipos.pdf](http://tgrajales.net/investipos.pdf)

*Guía Legar para inversiones* . (2013). Recuperado el 16 de 05 de 2014, de <http://www.investecuador.ec/files/GuiaLegal2013.pdf>

HERNANDEZ SAMPIERI y MENDOZA. (2008). LOS MÉTODOS MIXTOS. En S. HERNANDEZ, *METODOLIGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* (pág. 588). MEXICO: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL.

Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004). *Tutoría de la investigación científica* (Primera ed.). Quito: Diemerino Editores.

Higgins, R. (2004). *Análisis para la dirección financiera* (Séptima ed.). España: McGraw-Hill.

Horngren, C., Harrison, W., & Smith, L. (2003). *Contabilidad* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.

Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*. Barcelona: Universidad de Barcelona.

Illescas, S. (1 de 10 de 2013). En Tungurahua hay Cooperera como "piedras en el río". *En Tungurahua hay Cooperera como "piedras en el río"* .

Ilse. (06 de Enero de 2011). *ETAPAS EN LA TOMA DE DECISIONES*. Recuperado el 30 de Mayo de 2014, de ETAPAS EN LA TOMA DE DECISIONES: <http://ipalmagerenciamoderna.blogspot.com/2011/01/etapas-en-la-toma-de-decisiones.html>

James C. Van Horne, J. M. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. México : Undécima .

Lanzagorta, J. (16 de Enero de 2009). *ProQuest*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2014, de <http://search.proquest.com/docview/465458258?accountid=36765>

León, O. G. (2002). *Metodos de Investigacion*. España: McGRAW- HILL /INTERAMERICANA DE ESPAÑA, S.A.U.

Lugo, J. A. (2004). *Introducción a la economía*. (P. y. Valdes, Ed.)

Maldonado B, M. K. (2011). *AUDITORIA DE GESTIÓN* (CUARTA EDICION ed.). QUITO: PRODUCCIONES DIGITALES ABYA-YALA.

Maldonado, M. (1992). Recuperado el 19 de Noviembre de 2014, de [http://www.puce.edu.ec/economia/docs/disertaciones/1992/1992\\_maldonado\\_cueva\\_marina\\_isabel.pdf](http://www.puce.edu.ec/economia/docs/disertaciones/1992/1992_maldonado_cueva_marina_isabel.pdf)

Manitlla, S. A. (2009). *Auditoria del Control Interno* (Vol. Segunda Edición ). Colombia, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

MANTILLA, B. S. (2009). *AUDITORIA DEL CONTROL INTERNO*. BOGOTÁ, BOGOTÁ, COLOMBIA: ECOE EDICIONES.

Mantilla, S. A. (2005). *Control Interno Informe COSO* (Vol. Cuarta Edición ). Bogotá, Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Marín, A. (s.f.). Clasificación de la Investigación. *Enciclopedia Humanet* .

Maroto, J. A. (s.f.). LA PLANIFICACION FINANCIERA EN LA EMPRESA. *FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS y EMPRESARIALES - UNIVERSIDAD COMPLUTENSE* .

Márquez V., V. J. (2011). Recuperado el 10 de Noviembre de 2014, de <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2018/1/TESIS-EucarisRojas-VisnellyMarquez.pdf>

Martinez, J. M. (2005). Recuperado el 12 de Noviembre de 2014, de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/310/1/TESIS-352.43\\_M362\\_01.pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/310/1/TESIS-352.43_M362_01.pdf)

MARTINEZ, R. H., & ÁVILA, R. E. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. (L. A. DÍAZ, Ed.) MEXICO, MEXICO, MEXICO: CENGAGE LEARNING EDITORES, S.S DE C.V.

MEIGS, W. B. *PRINCIPIOS DE AUDITORIA*.

Mendez, D. (2010). *Proceso de Planificación Financiera*. Estados Unidos de América: Palibrio.

Mendoza, S. y. (2008). Los métodos mixtos. En S. y. Mendoza, *Metodología de la Investigación* (pág. 588). Mexico.

Ministerio de Agricultura, G. A. (2011). *ARROZ DEL ECUADOR*. Recuperado el 13 de 10 de 2014, de [www.ecuaquimica.com.ec/info\\_tecnica\\_arroz.pdf](http://www.ecuaquimica.com.ec/info_tecnica_arroz.pdf)

Miño Rojas, V. M. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. COLOMBIA, COLOMBIA: EDICIONES DE LA U.

Miño, R. V. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. COLOMBIA, COLOMBIA: EDICIONES DE LA U.

Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador: Editrogram S.a.

Moncayo, D. (2012). DISEÑO DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA UTILIZANDO EL PRESUPUESTO COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN, PARA LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO. Riobamba, Chimborazo , Ecuador .

Morales, M. M. (2011). Recuperado el 24 de Noviembre de 2014, de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1793/TA0103.pdf?sequence=1>

Moran, D. G., & Alvarado, C. D. (2010). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. (C. M. TORRES, Ed.) MÉXICO: PEARSON.

Moscoso, S. (2003). *Legislacion Laboral y Cooperativismo*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Holguin S.A.

Moyolema, M. (2011). "LA GESTION FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURIÑAN DE LA CIUDAD DE AMBATO AÑO 2010. aMBATO.

Muricia, G. (2014). El control de gestión y su incidencia en la rentabilidad.

Nava, A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestion financiera eficiente. *SCIELO* , 4.

Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodoligaci{fonogía de la Inves*. Colombia: Ediciones de la U.

Nunes, P. (26 de Agosto de 2012). *Ciencias Economias y Comerciales*. Recuperado el 22 de Enero de 2015, de Gestion: <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>

Ortega, A. (2002). *Introducción a las Finanzas*. Mexico, D.F.: Editorial Mexicana.

ORTEGA, C. A. (2002). *INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS*. México: Mc. Grow Hill.

ORTEGA, C. A. (2008). *PALNEACION FINANCIERA*. MEXICO: MCGRAW\_HILL.INTERAMERICANA.

Padilla, M. C. (2012). *Gestión Financiera* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.

Parada, J. (1988). *Rentabilidad Empresarial*. Universidad de concepción.

París, F. (2005). La Planificación Estratégica en las Organizaciones Deportivas. *La Planificación Estratégica en las Organizaciones Deportivas* . Badalona, España: Paidotribo.

PASCALE, R. (2009). *DECISIONES FINANCIERAS* (SEXTA EDICION ed.). ARGENTINA: PRENTICE HALL-EDUCATION,2009.

Pascale, R. (2009). *Decisiones Financieras* (Sexta ed.). Buenos Aires: Prentice Hall - Pearson Education.

Paz Ramírez, Y. (18 de 06 de 2008). *mujeresdeempresa*. Obtenido de Análisis Financiero: Fundamentos Teóricos: <http://www.mujeresdeempresa.com/finanzas/080603-analisis-financiero-fundamentos-teoricos.asp>

PAZMIÑO REAL, D. A. (2009). *LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD*. AMBATO, Tungurahua, Ecuador.

pensamiento, E. d. (2010). *productos de consumo masivo se elevaron*. Recuperado el 31 de 10 de 2014, de <http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/166113-productos-de-consumo-masivo-se-elevaron/>

Preve, L. A. (2010). *El desafío de la Rentabilidad* . Obtenido de [http://www.iae.edu.ar/antiguos/Documents/Revista16/Revista16\\_50al54.pdf](http://www.iae.edu.ar/antiguos/Documents/Revista16/Revista16_50al54.pdf)

Producción, precios y exportación de arroz ecuatoriano. (2012). *Revista El Agro* .

Pulgarín, S. A., & Rivera, H. A. (2012). Las herramientas estratégicas: un apoyo al proceso de toma de decisiones gerenciales. *Dialnet* , 89-114.

Pymes, V. (s.f.). <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/admonf1/8.pdf>. Obtenido de <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/admonf1/8.pdf>: <http://www.uovirtual.com.mx/moodle/lecturas/admonf1/8.pdf>

Ramirez, Y. (1 de Abril de 2013). *Administrador de empresas*. Recuperado el 19 de Diciembre de 2014, de <http://gerentesunesrmaracay.blogspot.com/search/label/Control%20De%20Efectivo>

Reyes. (2008). *Modelo e planificación financiera para incrementar la rentabilidad en el largo plazo en la fábrica de concentrados La Oriental*. tesis inédita. El Salvador.

Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima edición ed.). México: Pearson Educación.

Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración* (Tercera edición ed.). México: Pearson Educación.

Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de la Administracion Financiera* . México: Rec Tercer Milenio S.A.

Rodríguez, B. S. (Abril de 2008). LA PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN FINANCIERA COMO HERRAMIENTA PARA EL LOGRO DE LA ESTABILIDAD FINANCIERA, EN UNA EMPRESA DE DIAGNÓSTICOS CLÍNICOS. Tesis Inédita. *LA PLANIFICACIÓN Y ADMINISTRACIÓN*

*FINANCIERA COMO HERRAMIENTA PARA EL LOGRO DE LA ESTABILIDAD FINANCIERA, EN UNA EMPRESA DE DIAGNÓSTICOS CLÍNICOS* . Guatemala.

Rodríguez, M. (19 de Agosto de 2013). *Investigación bibliográfica y documental*. Recuperado el 10 de Julio de 2014, de Investigación bibliográfica y documental: <http://guiadetesis.wordpress.com/2013/08/19/acerca-de-la-investigacion-bibliografica-y-documental/>

Rodríguez, N. (2004). LA PLANIFICACIÓN FINANCIERA . *Revista Marina* .

Rosales Echarri, B. (2002). *La metodología de la Investigación Educativa para la Formación del Profesional*. La Habana: xxxxxxxxxxxxxxxx.

Ruiz Robles, R. (2012). *FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA*. México: Red Tercer Milenio S.C.

Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Ruiz, R. (2012). *Principios de la Administración financiera*. Recuperado el 05 de 11 de 2014, de [http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/economico\\_administrativo/Fundamentos\\_de\\_administracion\\_financiera.pdf](http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/economico_administrativo/Fundamentos_de_administracion_financiera.pdf)

Sánchez, I. (Septiembre de 2004). *Planificación Financiera - Herrameintas*. Recuperado el 01 de 06 de 2014, de Planificación Financiera - Herrameintas: [http://www.inosanchez.com/files/mda/af/TOPICO04\\_PLANIFICACION\\_FINANCIERA.pdf](http://www.inosanchez.com/files/mda/af/TOPICO04_PLANIFICACION_FINANCIERA.pdf)

Sáenz, C. (s.f.). *Curso de administració de bodega y control de inventarios*. Recuperado el 14 de 10 de 2014, de <http://www.fundacionrutten.cl/Download/courses/Administraciondebodegaycontrold einventario.pdf>

Saenz, F. (Diciembre de 2005). “Análisis, Planeación y Control Financiero para la Toma de Decisiones en Empresas Constructoras” . Tesis Inédita. “*Análisis, Planeación y Control Financiero para la Toma de Decisiones en Empresas Constructoras*” . MEXICALI, B. C., México.

Salgado, O. D. (2011). EL PAPEL DE LA PERCEPCIÓN EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN. *Revista de Ciencias Sociales de la Universidad Iberoamericana* . , 157.

Sánchez, A. (2006). La Planeación Financiera Soporte para Decisiones Estratégicas. *MM* , 154-159.

Sanz, c. J. (2002). *Diccionario Economico, Contable, Comercial y Financiero*. España: Romanya Valls S.A. Verdagers.

SEDER, J. W. (1977). *CREDITOS Y COBRANZAS* (PRIMERA ed.). MEXICO: COPYRIGHT.

Sinisterra, G., Polanco, L., & Henao, H. (2005). *Contabilidad: Sistema de información para las organizaciones* (Quinta ed.). Colombia: McGraw-Hill.

Smith, J. (2009). Professionalism and Ethics in Financial Planning. Tesis Inédita. *Professionalism and Ethics in Financial Planning*. . Australia .

Solidar, M. d. (28 de 12 de 2012). Ley de Economía Popular y Solidaria. *Ley de Economía Popular y Solidaria* . Quito, Ecuador, Ecuador.

Sosa, M. J. (s.f.). *Monografías*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2014, de <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monograf%C3%ADa103.pdf>

Sosa, M. (2010). *La administración del efectivo*. Recuperado el 18 de 11 de 2014, de <http://82.165.131.239/hosting/empresa/general/monografias/monograf%C3%ADa103.pdf>

Spiegel, M. R., & Stephens, L. J. (2001). *Eatadistica* (Tercera Edicion ed.). Mexico: McGRaw-Hill Interamericana.

Terán, A. P. (2010). “DISEÑO DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA PARA LA EMPRESA SAFETYMAX CÍA. LTDA CON EL FIN DE MAXIMIZAR UTILIDADES” Tesis Inédita. “*DISEÑO DE UN MODELO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA PARA LA EMPRESA SAFETYMAX CÍA. LTDA CON EL FIN DE MAXIMIZAR UTILIDADES*” . Sangolquí, Pichincha, Ecuador.

Torre, A. A. (Mayo de 2011). *La Gestión Financiera de la Empresa*. Recuperado el 30 de 05 de 2014, de La Gestión Financiera de la Empresa: [http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/Mayo\\_2011/IF\\_TORRE\\_PADILLA\\_FCE/CAP.I.PDF](http://www.unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Mayo_2011/IF_TORRE_PADILLA_FCE/CAP.I.PDF)

Tungurahua, C. d. (05 de 11 de 2013). *DISTRIBUCIÓN DE SOCIEDADES EN LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA POR NATURALEZA JURÍDICA* . Recuperado el 14 de 10 de 2014, de <http://www.cit.org.ec/files/NOTICAMARA-No.-10.pdf>

UNAL. (s.f.). *La Planeación* . Recuperado el 30 de Mayo de 2014, de La Planeación :  
<http://www.virtual.unal.edu.co/cursos/sedes/manizales/4010014/Contenidos/Capitulos%20PDF/CAPITULO%201.pdf>

# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**DESARROLLO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ESCENCIA INDIGENA**

**Objetivo:**

Determinar la incidencia del control del efectivo sobre la liquidez financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Escencia Indígena, a fin de que permita disminuir el índice de cartera vencida, lo cual contribuiría a la generación de recursos que promoverían el crecimiento institucional sostenible.

**Introducción:**

Para garantizar el propósito de esta encuesta, la información proporcionada será utilizada con reserva.

**Instrucciones:**

En las siguientes preguntas detalladas a continuación, según su realidad marque con una X, o encierre en un círculo según crea conveniente.

**CUESTIONARIO:**

1 ¿La cooperativa a socializado el manual de control del efectivo existente?

SI ( )

NO ( )

2. ¿Se realizan arqueos de caja sorprendidos a los fondos recaudados por parte de funcionarios de la cooperativa ajenos al manejo del efectivo y sus equivalentes?

SI ( )

NO ( )

3. ¿La cooperativa cuenta con un departamento de créditos?

SI ( )

NO ( )

4. ¿Están establecidas las funciones de cobros de cartera de créditos?

SI ( )

NO ( )

5. ¿Se efectúan conciliaciones bancarias de manera periódica por parte de un funcionario de la cooperativa ajeno al manejo del efectivo y sus equivalentes?

SI ( )

NO ( )

6. ¿Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranzas de la cartera de crédito que dispone la cooperativa?

SI ( )

NO ( )

7. ¿Existe controles que garanticen la recuperación de la cartera vencida?

SI ( )

NO ( )

8. ¿El proveedor de préstamos es el mismo desde el inicio de la COAC?

SI ( )

NO ( )

9. ¿Se realiza el comité de créditos antes de efectuar cualquier desembolso?

SI ( )

NO ( )

10. ¿Cuál es la frecuencia con la que invierten los socios?

a) Mensual

b) Bimensual

c) Trimestral

11. ¿El porcentaje de cartera vencida ha disminuido con relación al año 2013?

SI ( )

NO ( )

12. ¿La cooperativa realiza el cálculo de los indicadores de liquidez?

SI ( )

NO ( )

13. ¿Los indicadores de liquidez están dentro de los parámetros establecidos por la administración?

SI ( )

NO ( )

14. ¿El Gerente toma en consideración el análisis financiero antes de tomar una decisión?

SI ( )

NO ( )

**¡Gracias por su colaboración!**

Nombre del encuestador: Katherin Guamán

Fecha de realización:

## CRONOGRAMA

N°	ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE- ENERO				FEBRERO- MARZO				ABRIL- MAYO			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Diseño del instrumento de investigación.	X	X	X	X	X															
2	Diseño del instrumento de recolección de datos.				X	X	X														
3	Aplicación de una prueba piloto.						X	X													
4	Trabajo de Campo							X	X	X	X										

