



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO EN INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA -CPA**

Nombre del Proyecto:

**“APLICACIÓN DE UN MODELO DE CONTROL Y GESTIÓN
FINANCIERA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA Y
MAXIMIZAR LOS NIVELES DE LIQUIDEZ DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “13 DE ABRIL”**

AUTORA:

MARÍA JOSÉ BARRAGÁN RAMÍREZ

TUTOR:

ECON. JOSÉ TORRES MIRANDA MABF

GUAYAQUIL – ECUADOR

2015



CARTA DE CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Directora de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y analizado el Proyecto de Investigación con el Tema **“Aplicación de un Modelo de Control y Gestión Financiera en la Recuperación de Cartera y Maximizar los Niveles de Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 De Abril”** presentado previo a la obtención del título de **Ingeniera en Contabilidad y Auditoría-CPA.**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos necesarios.

Presentado por la egresada:

Srta. María José Barragán Ramírez C.I 1205047622

ECON. José Torres Miranda, MABF
Tutor del Proyecto de Investigación

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **María José Barragán Ramírez**, declaro bajo juramento que, el proyecto investigativo desarrollado, es de mi autoría y me responsabilizo por los criterios y opiniones vertidos en el mismo y de los resultados obtenidos.

De la misma forma, cedo los derechos de autor a la **UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL**, según lo establecido por la Ley de la Propiedad Intelectual por su reglamento y normatividad institucional vigente.

María José Barragán Ramírez

C.I. 1205047622

AGRADECIMIENTOS

Primero quiero agradecer a Dios por ser mi luz, mi guía y estar conmigo en todo momento, porque sin Él nada es posible en este mundo.

Agradezco a mis padres por ser mi apoyo incondicional en mi vida, por ser mi ejemplo a seguir, por cuidar de mí siempre, por todos sus esfuerzos y sacrificios, por ser mis guerreros favoritos, por alentarme a seguir mis sueños y no darme por vencida. Todos mis logros se los debo a ellos.

A mi abuelita Dorita, mi segunda mamá por estar ahí siempre apoyándome.

A mis hermano Braulio y René por alentarme a seguir adelante.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de abril” Ltda., por abrirme sus puertas, y ayudarme con la información para el desarrollo de mi proyecto.

María José Barragán Ramírez

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado de todo corazón a Dios, por escuchar mis oraciones y guiar mi camino

A mis padres, Ketty Ramírez Carrera y Newton Barragán Albán, por todo el esfuerzo que han realizado a lo largo de todos estos años de incansable lucha por darme un mejor futuro.

A mi querida abuela Dorita Carrera por sus consejos y enseñanzas.

A mis hermanos Braulio Barragán y René García.

A todos aquellos que me apoyaron y han estado conmigo desde el principio y culminación de mi carrera.

María José Barragán Ramírez.

ÍNDICE

TABLAS	IX
GRÁFICOS	X
INTRODUCCIÓN	XI
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	2
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.6 OBJETIVOS GENERAL	4
1.7 OBJETIVO ESPECÍFICOS	4
1.8 HIPÓTESIS	4
1.9 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	4
1.10 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	5
CAPITULO II	6
MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES	6
2.2 MARCO REFERENCIAL	7
2.2.1 MODELO DE CONTROL	7
CONTROL INTERNO	7
COMPONENTES DEL MODELO COCO	9
2.2.2 MODELO DE GESTIÓN	11
2.2.3 MODELO FINANCIERO	12
2.2.4 GESTIÓN DE COBRANZA	12
2.2.5 ESTRATEGIAS DE COBRANZA	13
2.2.6 TIPOS DE COBRANZAS	13
2.2.7 GESTIÓN FINANCIERA	14
2.2.8 PLANIFICACIÓN FINANCIERA	14
2.2.9 ANÁLISIS FINANCIERO	15
2.2.10 APLICACIÓN DE RATIOS FINANCIEROS	15

2.3 MARCO CONCEPTUAL	16
2.3.1 EL CRÉDITO.	16
2.3.2 CARTERA DE CRÉDITO	16
2.3.3 MADURACIÓN DE CRÉDITOS.....	17
2.3.4 EL SISTEMA FINANCIERO	18
2.3.5 CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES.....	19
2.3.6 RIESGO FINANCIERO.	20
2.4 NORMATIVA LEGAL	20
CAPÍTULO III.....	23
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
3.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA	23
3.1.2 ENFOQUE CUALITATIVO	23
3.1.3 MÉTODO DEDUCTIVO:	23
3.1.4 MÉTODO INDUCTIVO:	24
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	24
3.2.1 Población.....	24
3.2.2 Muestra:	25
3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.3.1 LA ENTREVISTA	26
3.3.2 LA ENCUESTA.....	26
3.3.3 LA DOCUMENTACIÓN	27
3.4 RECURSOS UTILIZADOS FUENTES, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO.	27
3.5 TRATAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	28
3.5.1 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A SOCIOS	40
3.5.2 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS AL PERSONAL DE ÁREA CREDITICIA.....	45
3.5.3 ANÁLISIS FINANCIERO	46
MÉTODO HORIZONTAL.....	46
ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL	51
ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS ESTADOS RESULTADOS	55
MÉTODO DE ANÁLISIS VERTICAL	57
APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS.....	64

CAPITULO IV	72
4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	72
4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	72
4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA	72
4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	73
4.6 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA	74
4.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	75
4.7.1 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE CARTERA VENCIDA.....	75
4.7.2 PERSONAL CON APTITUDES PARA REALIZAR COBROS	76
4.7.3 CANALES DE COMUNICACIÓN	76
4.7.4 CONVENIOS DE PAGO O NEGOCIACIÓN	76
4.7.5 PRODECIMIENTOS DE RECUPERACIÓN	77
4.7.6 MODELO DE CONTROL DE GESTIONES DE COBRANZA	81
4.7. 8 PROYECCIONES PARA EL PERIODO 2015.....	93
ANÁLISIS DE PROYECCIONES	95
4.8 COSTO- BENEFICIO	96
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES	98
BIBLIOGRAFÍA	99
ANEXOS	102

TABLAS

TABLA 1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	5
TABLA 3 MUESTRA SOCIOS	25
TABLA 4 MUESTRA- EMPLEADOS	25
TABLA 5 RECURSOS UTILIZADOS	27
TABLA 6 CRONOGRAMA RECOLECCIÓN DE DATOS	28
TABLA 7 PREGUNTA #1 ENCUESTA	29
TABLA 8 PREGUNTA #2 ENCUESTA	30
TABLA 9 PREGUNTA #3 ENCUESTA	31
TABLA 10 PREGUNTA #4 ENCUESTA	32
TABLA 11 PREGUNTA #5 ENCUESTA	33
TABLA 12 PREGUNTA #6 ENCUESTA	34
TABLA 13 PREGUNTA #7 ENCUESTA	35
TABLA 14 PREGUNTA #8 ENCUESTA	36
TABLA 15 PREGUNTA # 9 ENCUESTA	37
TABLA 16 PREGUNTA #10 ENCUESTA	38
TABLA 17 PREGUNTA #11 ENCUESTA	39
TABLA 18 ANÁLISIS HORIZONTAL DE ACTIVOS.....	46
TABLA 19 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS PASIVOS	49
TABLA 20 ANÁLISIS HORIZONTAL PATRIMONIO	50
TABLA 21 ANÁLISIS HORIZONTAL DE ESTADO RESULTADO	54
TABLA 22 ANÁLISIS VERTICAL DE BALANCE GENERAL	57
TABLA 23 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO RESULTADO.....	62
TABLA 24 ÍNDICE DE SOLVENCIA.....	64
TABLA 25 ÍNDICE DE RENTABILIDAD.....	66
TABLA 26 ÍNDICE DE LIQUIDEZ.....	67
TABLA 27 ÍNDICE DE MOROSIDAD	69
TABLA 28 ÍNDICE DE COBERTURA DE PROVISIONES	70
TABLA 29 TABLA DE CONTENIDOS	74
Tabla 30 MATRIZ DE RIESGO	75
TABLA 31 CANALES DE COBRO.....	75
TABLA 32 GESTIONES DE COBRANZA LLAMADAS	81
TABLA 33 GESTIONES DE COBRO A DOMICILIO	82
TABLA 34 GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL	84
TABLA 35 CONTROL DE GESTIONES DEL GESTOR DE COBRO	86
TABLA 36 INFORME DE CARTERA	89
TABLA 37 INFORME DE MONITOREO DE RESULTADOS.....	91
TABLA 38 RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	93
TABLA 39 BALANCE GENERAL PROYECTADO	94

GRÁFICOS

GRÁFICO 1 AFILIACIÓN DEL SOCIO	29
GRÁFICO 2 ATENCIÓN AL SOCIO	30
GRÁFICO 3 INFORMACIÓN DE CRÉDITO	31
GRÁFICO 4 DIFICULTAD DE CRÉDITO	32
GRÁFICO 5 REALIZACIÓN DEL CRÉDITO	33
GRÁFICO 6 COBERTURA DE CRÉDITO	34
GRÁFICO 7 TIEMPO EN LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO	35
GRÁFICO 8 RETRASO EN PAGOS	36
GRÁFICO 9 PLAZO EN CRÉDITOS	37
GRÁFICO 10 RENOVACIÓN DE CRÉDITOS	38
GRÁFICO 11 FORMA DE PAGO DE CRÉDITOS	39
GRÁFICO 12 1.1 ÍNDICE DE SOLVENCIA.....	64
GRÁFICO 13 1.2 ÍNDICE DE SOLVENCIA.....	65
GRÁFICO 14 2.1 ÍNDICE DE RENTABILIDAD.....	66
GRÁFICO 15 2.2 ÍNDICE DE RENTABILIDAD.....	67
GRÁFICO 16 ÍNDICE DE LIQUIDEZ.....	68
GRÁFICO 17 ÍNDICE DE MOROSIDAD	69
GRÁFICO 18 ÍNDICE DE COBERTURA DE PROVISIONES	71
GRÁFICO 19 LA CARTERA VENCIDA	93
GRÁFICO 20 COSTO- BENEFICIO.....	96

ANEXOS

ANEXOS 1	103
ANEXOS 2	103
ANEXOS 3	103
ANEXOS 4	104
ANEXOS 5	105
ANEXOS 6	105
ANEXOS 7	105
ANEXOS 8	106
ANEXOS 9	106
ANEXOS 10	106
ANEXOS 11	107

RESUMEN

En la actualidad una de las desventajas de las instituciones financieras como las cooperativas, que afronta es el incremento en la morosidad en su carteras de créditos, debido a la falta de gestión y control de aquellos créditos que están en vencimiento, puesto que no tienen controles definidos para reforzar el área de cobros, que sin duda es una de las áreas más importante dentro de la institución, ya que si realiza un eficiente gestión de cobro disminuirá la morosidad en la cartera y ayudara a mejorar el nivel de liquidez, pero debido a la falta de técnicas que contribuyan al óptimo desempeño de los procesos esta área se ve afectada. Mediante el diagnóstico de la situación actual a través del análisis de las actividades que realiza el departamento de cobro se detectaron ciertas falencias, que generan un riesgo, ya que afectara la estructura financiera de la empresa, evitando que la cooperativa cumpla con sus metas planeadas, por ello se planteó una serie cambio con la finalidad de aumentar el capital y mejora los niveles de liquidez, por medio del uso del modelo de control interno y usando como herramienta la gestión financiera. Por lo tanto este trabajo va orientado a proporcionar un aporte positivo para contrarrestar los efectos de la mala gestión de cobro, mediante técnicas y estrategias que permitan agilizar la recuperación de cartera, minimizar el riesgo del incremento de la morosidad en la cartera de crédito, darle seguimiento y control por medio de la aplicación de un Modelo de Control y Gestión Financiera en la cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de abril”, para mejorar la liquidez.

Palabras claves: Gestión Financiera, cartera vencida, Gestión de cobro, control interno

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto se desarrolló con la finalidad de proporcionar una guía de procesos enfocada a la recuperación de cartera de aquellos créditos con problemas de retorno en sus pagos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”, dicho proyecto consta de capítulos.

En el Capítulo 1, se describe el planteamiento del problema, los antecedentes históricos que han afectado directamente a la institución, la justificación por la que se desarrolló el proyecto, la delimitación que tuvo la investigación, el alcance, el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto, la identificación de las variables, la hipótesis, la operacionalización de las variables.

En el Capítulo 2, se basa en las teorías y conceptos que se utilizaron para el desarrollo del trabajo, desde diversos puntos de autores en cuanto a los modelos de control, la gestión de cobro, la gestión financiera, los riesgos financieros, los indicadores financieros; así mismo, la normativa legal como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que es el organismo que regula las cooperativas.

En el Capítulo 3, La Metodología que se aplicó para la recolección de información fue el método deductivo, inductivo para verificar cuales son las falencias en los procesos, así como también los análisis financieros y administrativo que sirvieron para los enfoques cualitativos y cuantitativos, mediante el uso de instrumentos de recolección de datos.

En el Capítulo 4, el desarrollo la Propuesta, objetivos, la justificación del misma, la hipótesis, técnicas de control y estrategias para disminuir el aumento de cartera vencida y mejorar la recuperación.

El costo y los beneficios de la propuesta, las conclusiones obtenidas de acuerdo a los hallazgos encontrados durante el desarrollo de la investigación y sus respectivas recomendaciones.

La bibliografía utilizada como referencia en base a libros, sitios web, revistas financieras que sirvieron como fuente de información para la investigación.

Los anexos que se encuentran adjuntos como respaldo del proyecto en base a toda la investigación realizada.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril”, radicada en el cantón Ventanas, ha generado un fuerte impacto en la economía del cantón, ofertando fuentes de trabajo y brindando un buen servicio ya que con el tiempo ha ganado posicionamiento en el mercado, acaparando sectores productivos por su facilidad de acceso a crédito, sin embargo el grado de incertidumbre del retorno de la inversión es muy riesgoso.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de abril”, cuenta con manuales de procesos para el área de crédito y cobranza de forma general, los mismos que han venido aplicando, pero no cuenta con procesos específicos para realizar un adecuado seguimiento y control de cobros.

Muchos de los errores frecuentes que se presentan en el funcionamiento en procesos en el área de créditos y cobranzas en este tipo de instituciones, se debe a la ausencia o desorganización de datos, personal no capacitado, confiar en personas deshonestas, tratar de manera descortés al cliente, asignación de cupos que sobrepasan la capacidad del cliente.

Sin embargo, por la existencia de falencias en los procesos en la cooperativa, no se desarrolla una gestión de cobro de forma eficiente, dando como resultado así una baja recuperación en la cartera de créditos vencidos, generando un impacto en la liquidez de la institución y generando un aumento en la morosidad de aquellas carteras de créditos que están en vencimiento.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo un Modelo de Control Y Gestión Financiera ayudaría a la recuperación de cartera y disminuir los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de abril”?

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

TABLA 1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	
PROVINCIA:	Los Ríos
CANTÓN:	Ventanas
CAMPO:	Gestión Financiera
ARÉA:	Administrativa Financiera
TEMA:	Aplicación de un Modelo de Control y Gestión Financiera en la recuperación de cartera y maximizar los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 De Abril”.

Fuente: María José Barragán Ramírez
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

1.4 ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación presenta los Límites siguientes:

Espacio: Por ser socia y tener una buena relación con la gerencia se me facilitó el acceso a los departamentos de créditos y cobranzas, contabilidad para la obtención de información.

Tiempo: Por disposición de la Gerencia de la cooperativa se me concedió la asesoría y consulta con el personal encargado del departamento de crédito y cobranzas después de las 5pm.

Recursos: Los recursos utilizados en la investigación fueron la investigación de descriptiva, documentación necesaria para el desarrollo del tema, libros, revistas, internet, reglamentos referentes al tema en estudio.

1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Mediante la implementación de un modelo Control y gestión financiera y su respectiva aplicación, se quiere lograr la minimización de diversos riesgos a los que están expuestas este tipo de instituciones, como el aumento del índice de morosidad. El objetivo es reforzar una de las mayores áreas afectadas, como es la recuperación de la cartera, pero para llevar a cabo dicha tarea se debe elaborar técnicas que permitan desarrollar procesos de manera eficiente.

No basta con tener políticas y procedimientos básicos para el manejo de sus operaciones crediticias, sino también a una parte fundamental; el personal que labora en ella, ya que son los responsables de llevar a cabo las tareas que la institución designa y por otro lado los socios que son en sí quienes permiten la rotación del efectivo en la cooperativa.

Los servicios aportados por una eficiente gestión de cobranzas son imprescindibles para obtener información de carácter legal, y contribuir con las obligaciones financieras ante el organismo de control como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento de la institución.

Por lo tanto el proyecto generará beneficios en la cooperativa, ya que se mejoran los procesos de la recuperación de cartera, disminuirá el incremento de la morosidad en la cartera contribuyendo a la mejora la liquidez en la empresa, dándole la oportunidad a institución de ofrecer más líneas de crédito para los socios , generando un impacto al desarrollo de la economía del cantón en función de nuevas inversiones favoreciendo a los sectores agrícola, transporte, bienestar

social y una mejor calidad de vida del socio. Además servirá como guía a los estudiantes de la universidad para el desarrollo de futuros proyectos.

1.6 OBJETIVOS GENERAL.

Implementar un modelo de Control y Gestión Financiera para la recuperación de cartera y mejorar los niveles de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda.

1.7 OBJETIVO ESPECÍFICOS.

- ✓ Revisar la cartera vencida, mediante el listado de créditos en vencimiento, para determinar un diagnóstico de la situación actual
- ✓ Analizar los procedimientos que se han llevado a cabo, mediante el análisis del manual interno de manejos de cobro, para la recuperación de la cartera.

1.8 HIPÓTESIS

Con la implementación de un modelo Control y Gestión Financiera se mejorará la recuperación de cartera y se maximizarán los niveles de liquidez de la cooperativa.

1.9 IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES INDEPENDIENTES

Maximizar los niveles de liquidez.

VARIABLE DEPENDIENTE

Modelo de Control y Gestión Financiera para la recuperación de cartera.

1.10 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variab les	Medición	Objetivo	Hipótesis	Indicadores
Variable Independiente				
Niveles de Liquidez	Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener el punto de equilibrio para futuras inversiones y cobertura de sectores productivos 	<p>H1.- A un mayor nivel de liquidez, mayor será la oportunidad de acceder a inversiones futuras.</p> <p>H2.- A un menor nivel de liquidez mayor será la probabilidad de quiebra en la institución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Movimiento del flujo de efectivo
Variable Dependiente				
Modelo de Control y Gestión Financiera para la recuperación de cartera.	Cualitativa Cuantitativa	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Optimización y manejo de recursos. ✓ Medición y aplicación de ratios financieros. ✓ Reforzar y analizar procesos financieros y administrativos. ✓ Servir de apoyo a la toma de decisiones 	Mediante un buen uso y correcta aplicación de la gestión financiera, servirá como una útil herramienta para agilizar, medir e implementar procesos y servir de apoyo a toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas - Procesos crediticios - Gestiones de cobro - Solvencia - Liquidez - Rentabilidad - Calidad

Fuente: María José Barragán Ramírez.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de abril “Ltda., fue fundada en el Cantón Ventanas el 30 de agosto de 1966 por iniciativa de un grupo de maestros, con el fin de anticipar sus salarios. Conformado únicamente por maestros fiscales; primarios y secundarios, donde los préstamos eran respaldados por sus propios sueldos y los descuentos eran debitados directamente vía rol, ya sea por la Dirección de Estudio y/o Colecturía.

En el 2007, por iniciativa de los Directivos del Consejo de Administración, realizaron una campaña para permitir el ingreso de microempresarios como socios, con la finalidad de servir de soporte al microcrédito y dinamizar la economía en el Cantón Ventanas, ya que este sector tenía difícil acceso a la banca privada.

La actividad principal de la institución es ofrecer créditos a la ciudadanía como el crédito de consumo, vivienda, comercial y microcrédito, también ofrece servicios como el pago de SOAT, pago matrícula vehicular, servicio de pagos interbancarios a través del Banco Central (SPI).

Está ubicada en el cantón Ventanas en las calles 9 de octubre y Velasco Ibarra peatonal a la iglesia central frente al parque, lugar donde se encuentra sus instalaciones. Cuenta con sucursales en otros cantones de la provincia de Los Ríos como Vinces y Urdaneta.

Actualmente la Cooperativa se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la según la resolución n° SPPS-ROCPS-2013-000612 segmento 3.

2.2 MARCO REFERENCIAL

2.2.1 MODELO DE CONTROL

CONTROL INTERNO

"Conjunto de políticas y procedimientos establecidos en una entidad con el objetivo de proporcionarle un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos inherentes a las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de leyes y otras normas aplicables" (Fowler Newton, 2008)

IMPORTANCIA DEL CONTROL INTERNO

"La importancia del control interno es de una relevancia en las empresas que buscan institucionalizarse para alcanzar altos niveles de competitividad, por medio de la transparencia y la rendición" (Deloitte, 2010)

CLASIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO

El control interno se puede clasificar en dos componentes:

Control Administrativo: Se refiere a la autorización de las transacciones por parte de administración.

Control contable o financiero: Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable.

Son parte principal del control interno ya que corresponde a una función de lo administrativo y financiero, ambos enmarcados dentro de un plan organizacional efectivo, sustentable y dinámico capaz de ser versátil y lograr establecer un equilibrio, para contar con un sistema de control interno eficiente. (Mantilla S.A, Auditoria del Control Interno, 2009)

COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO

El control está dividido en los cinco componentes que son:

- (a) el entorno de control;
- (b) el proceso de valoración del riesgo por la entidad;
- (c) el sistema de información, incluidos los procesos de negocio relacionados, relevantes para la información financiera, y la comunicación;
- (d) actividades de control; y
- (e) seguimiento de los controles (NIA -315- A56)

MODELO COCO

DEFINICIÓN

Dado a conocer por el Instituto Canadiense de Contadores Certificados (CICA), a través de un consejo encargado de diseñar y emitir criterios o lineamientos generales sobre control. Define al Modelo COCO (Instituto Canadiense de Contadores Certificados, CICA, 1995.)

El informe COCO es producto de una profunda revisión del Comité de Control de Canadá sobre el reporte COSO cuyo propósito fue hacer el planteamiento de un modelo más sencillo y comprensible, antes las dificultades que en la aplicación del COSO¹ enfrentaron inicialmente algunas organizaciones. El resultado es un modelo conciso y dinámico encaminado a mejorar el control, el cual describe y define al control en forma casi idéntica a como lo hace el Coso.

El Modelo COCO consiste en que en vez de conceptualizar el proceso de control como una pirámide de componentes y elementos interrelacionados, que proporciona un marco de referencia mediante 20 criterios generales, que el personal de toda organización puede usar para diseñar, desarrollar, modificar o evaluar el control.

¹ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

CONTROL INTERNO SEGÚN COCO

Incluye aquellos elementos de una organización (recursos, sistemas, procesos, cultura, estructura y metas) que tomadas en conjunto apoyan al personal en el logro de los objetivos de la organización:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de los reportes internos o externos.
- Cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables, así como con las políticas internas.

IMPORTANCIA DE CONTROL INTERNO SEGUN COCO:

Los controles internos le hacen posible a la administración negociar en ambientes económicos y competitivos rápidamente cambiantes, ajustándose a las demandas y prioridades de los clientes, y reestructurándose para el crecimiento futuro.

- Los controles internos promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos, y ayudan a asegurar la confiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

Puesto que los controles internos sirven a muchos propósitos importantes, existen crecientes llamadas para mejorar los sistemas de control interno y los informes sobre ellos.

COMPONENTES DEL MODELO COCO

El Modelo de Control Interno está compuesto por cuatro grupos que tienen veinte criterios.

- ✓ Propósito
- ✓ Compromiso
- ✓ Aptitud
- ✓ Evaluación y Aprendizaje

Propósito:

- Los objetivos deben ser comunicados.

- Se deben identificar los riesgos internos y externos que afecten el logro de objetivos.
- Las políticas para apoyar el logro de objetivos deben ser comunicadas y practicadas, para que el personal identifique el alcance de su libertad de actuación.
- Se deben establecer planes para guiar los esfuerzos.
- Los objetivos y planes deben incluir metas, parámetros e indicadores de medición del desempeño.

Compromiso:

- Se deben establecer y comunicar los valores éticos de la organización.
- Las políticas y prácticas sobre recursos humanos deben ser consistentes con los valores éticos de la organización y con el logro de sus objetivos.
- La autoridad y responsabilidad deben ser claramente definidos y consistentes con los objetivos de la organización, para que las decisiones se tomen por el personal apropiado.
- Se debe fomentar una atmósfera de confianza para apoyar el flujo de la información.

Aptitud:

- El personal debe tener los conocimientos, habilidades y herramientas necesarios para el logro de objetivos.
- El proceso de comunicación debe apoyar los valores de la organización.
- Se debe identificar y comunicar información suficiente y relevante para el logro de objetivos.
- Las decisiones y acciones de las diferentes partes de una organización deben ser coordinadas.
- Las actividades de control deben ser diseñadas como una parte integral de la organización.

Evaluación y Aprendizaje:

- Se debe monitorear el ambiente interno y externo para identificar información que oriente hacia la reevaluación de objetivos.
- El desempeño debe ser evaluado contra metas e indicadores.

- Las premisas consideradas para el logro de objetivos deben ser revisadas periódicamente.
- Los sistemas de información deben ser evaluados nuevamente en la medida en que cambien los objetivos y se precisen deficiencias en la información.
- Debe comprobarse el cumplimiento de los procedimientos modificados.
- Se debe evaluar periódicamente el sistema de control e informar de los resultados. (Modelos de Control Interno(S.f))
-

MODELO DE CONTROL COSO

El modelo de control COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) surgió en 1995. define al control interno, de manera amplia, como un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, el directorio y la gerencia y por toda l persona que trabaja una institución

El informe como tal es un medio para alcanzar un fin y no un fin por sí. No es un evento o circunstancia sino una serie de acciones que permean las actividades de una organización. Es una cadena de acciones extendida a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos de la misma, entre éstos: Planificación, Ejecución y Supervisión. CAMPBELL, P. (2003).

El modelo COSO continuación se presentan los 5 componentes:

COMPONENTES FACTORES

- ✓ Ambiente de Control:
- ✓ Evaluación de Riesgo:
- ✓ Actividades de Control:
- ✓ Información y Comunicación:
- ✓ Supervisión y Monitoreo (Control Interno(s.f))

2.2.2 MODELO DE GESTIÓN

“Un modelo de gestión refleja la elección que han hecho los altos ejecutivos de una empresa, en cuanto a definición de objetivos, motivación de esfuerzos,

coordinación de actividades y asignación de recursos”. (Birkinshaw & Goddard, 2009)

2.2.3 MODELO FINANCIERO

“Es la herramienta de primer nivel utilizada por los mejores Bancos y Empresas del mundo para realizar negociaciones, valoraciones, sensibilizar estrategias, tomar decisiones financieras y medir los requerimientos de financiamiento.” (Vair Companies In, 2015)

2.2.4 GESTIÓN DE COBRANZA.

Una gestión de cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

Por todo ello es fundamental establecer las condiciones generales de cobro que sean eficaces y para ello se debe:

1. Dejarles claro a los futuros clientes cuáles son las condiciones de cobro.
2. Evitar las prisas, primero hay que conocer al cliente.
3. Pedir referencias
4. Si hay dudas, pedir garantías.
5. Establecer una política de créditos y otorgar a cada cliente una cifra adecuada a su capacidad de reembolso.
6. No fiarse de las apariencias.
7. No forzar objetivos demasiado ambiciosos.
8. Incorporar el lema : “otorgar bien es cobrar bien y cobrar bien es otorgar mejor”
9. Implicar al comercial en todo el proceso.

La política de cobros debe estar sujeta a las consideraciones que sitúen a la institución en condiciones óptimas de equilibrio entre su nivel de competitividad comercial y la eliminación de los gastos que proporcionaría la ausencia de esa misma política. (Codina, 2012).

2.2.5 ESTRATEGIAS DE COBRANZA

(MORRISEY, 1995) define la estrategia como la dirección en la que una empresa necesita avanzar para cumplir con su misión. (PERE J. BRACHFIELD, 2012) es importante la elaboración de estrategias de cobro que permitan tener una clara visión de lo que se pretende alcanzar, y minimice los riesgos en impagos de crédito en funciones de algunas tácticas como el análisis de los morosos, los canales de comunicación, la capacitación y motivación de los oficiales de crédito, canales de comunicación, saber negociar un acuerdo de pagos razonable, encontrar argumentos para convencer al deudor.

2.2.6 TIPOS DE COBRANZAS

COBRANZA PREVENTIVA

Es cuando la cartera que está por vencer y que no ha tenido gestión anterior es gestionada. Para el control de los Procedimientos y Procesos de esta cobranza se asignan a un grupo de personas liderados por un Supervisor a cargo de gestores de cuentas y recaudadores. (PERE J. BRANCHFIELD, 2009).

COBRANZA REGULAR

Es aquella que mediante los responsables directos de la Cobranza, utilizando los medios y procedimientos regulares para ejecutar el cobro ya sea vía telefónica, visita a domicilio, envíos de cartas o notificaciones.

Este proceso debe ser programado, analizado y sometido a revisión por parte de los responsables de la administración del negocio antes de elegir el tipo de cobranza (PERE J. BRANCHFIELD, 2009).

COBRANZA JUDICIAL

Este término jurídico hace referencia a la que se realiza mediante juicio ejecutivo contra un deudor moroso. En este tipo de cobranza la empresa puede o no intervenir directamente. En los casos en que intervenga, está considerada dentro de su personal de línea o asesoría a un gestor, o abogado especialista en cobranza Judicial. (F. RAMOS, 2014)

2.2.7 GESTIÓN FINANCIERA

“La Gestión financiera 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.” (Nunes, 2012)

La gestión financiera son todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico, es decir, billetes y monedas o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. Con el objetivo de manejar la liquidez de las personas o su flujo de ingresos, y al mismo tiempo, poder acceder al financiamiento por medio de la concesión de un crédito. No obstante la gestión financiera nos ayuda a medir, evaluar, controlar y prevenir o a su vez disminuir a gran escala los diferentes riesgos a los que está expuesta la empresa en términos financieros. (Gestión Financiera, 2015)

Basados en los beneficios y el uso de la gestión financiera en las instituciones, en la recuperación de cartera de créditos, servira de apoyo para medir los niveles de morosidad, por medio de la aplicación de los índices financieros, con la finalidad de determinar un diagnóstico del estado de la cartera de crédito y realizar proyecciones, sirviendo de soporte para la toma de decisiones.

2.2.8 PLANIFICACIÓN FINANCIERA

“La planificación financiera como la declaración de lo que se pretende hacer en un futuro, y debe tener en cuenta el crecimiento esperado; las interacciones entre

financiación e inversión; opciones sobre inversión y financiación y líneas de negocios; la prevención de sorpresas definiendo lo que puede suceder ante diferentes acontecimientos y la factibilidad ante objetivos y metas.” (Stephen at el, 1996)

2.2.9 ANÁLISIS FINANCIERO.

El análisis financiero es una herramienta que nos permitirá obtener un mejor entendimiento de la situación financiera en la empresa.

Para analizar el contenido de los estados financieros existen los siguientes métodos para evaluar:

- **Método de Análisis Horizontal.-** Este consiste en comparar los estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para poder determinar los aumentos y disminuciones de las variaciones.
- **Análisis vertical:** Estudia las relaciones entre los datos financieros de una empresa para un solo juego de estados, es decir, para aquellos que corresponden a una sola fecha o a un solo período contable. El propósito de este análisis es evaluar la estructura de los medios de la empresa y de sus fuentes de financiamiento. (Análisis Financiero, 2011)

2.2.10 APLICACIÓN DE RATIOS FINANCIEROS.

Los ratios financieros o también llamados indicadores financieros son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados, extraídos de los estados financieros de una empresa. A menudo se utiliza en contabilidad, con el objetivo de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa u otra organización.

Los ratios financieros pueden ser utilizados por los administradores dentro de una empresa, los accionistas actuales y potenciales (propietarios) de una empresa, y por los acreedores de una empresa.

Los analistas financieros utilizan los ratios financieros como herramienta para medir la capacidad de liquidez de la empresa, sus niveles de rentabilidad, el alcance de cobertura, la eficiencia y otros indicadores que sirven para estudiar el financiamiento a la empresa.

Cabe destacar que los ratios financieros se pueden modificar según las necesidades de la empresa. Para el caso de las instituciones financieras se aplicarán ratios que nos permiten obtener un análisis minucioso acerca de cómo se encuentra su parte financiera y el área que vamos a analizar. (Análisis Financiero, 2015).

2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 EL CRÉDITO.

Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2015)

2.3.2 CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito es un término utilizado en finanzas, banco, títulos y valores financieros. Es un conjunto de créditos y financiamientos otorgados por el sistema bancario a las personas físicas y diversas instituciones del sector público y privado. (Eco-Finanzas, 2015).

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa. Estas clases de operaciones a su vez incluyen una clasificación por su vencimiento en cartera por vencer, vencida y que no devenga intereses.

Según su vencimiento:

Por Vencer.- Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido.

Vencida.- Es la cartera que ya ha pasado del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros a partir de su fecha de vencimiento.

Para el paso vencido consideramos que:

Créditos Comerciales pasan de los 30 días.

Créditos de Consumo de los 15 días.

Créditos de Vivienda de los 60 días.

Créditos de Microempresa de los 5 días.

Que no Devenga Intereses.- Todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencido, se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa.

Cálculo de Intereses.- Los intereses se calculan sobre el saldo del crédito y se contabiliza en cuenta por cobrar, contra una cuenta de ingresos, diariamente.

Paso ha Vencido.- Una cuota o un crédito pasa a vencido cuando luego de haber llegado la fecha de vencimiento o pago de la cuota o crédito, han transcurrido, adicionalmente los plazos que determina la SBS. Cuando una cuota pasa a "vencido", el resto de cuotas pasan a la cuenta "que no devenga intereses", todas salen de la cartera por vencer y los intereses apropiados hasta la fecha se reversan, es decir, reversamos la cuenta por cobrar y reversamos el ingreso. (Vascones, 2015).

2.3.3 MADURACIÓN DE CRÉDITOS.

Los créditos tienen un proceso de maduración, el mismo que consiste en reclasificarlas a la cuenta que corresponda, dependiendo del número de días que faltan para su vencimiento.

La maduración de créditos por vencer y que no devengan intereses siempre va de mayor a menor, es decir, si una cuota que al día de hoy faltan 31 días para que se venza (se encuentra en la banda de 31 a 90 días), el día de mañana, a la misma cuota le faltarán 30 días (deberemos reclasificarla a la banda de 1 a 30 días). Por el contrario, la maduración de créditos vencidos, va de menor a mayor, es decir, si una cuota que al día de hoy está vencida 30 días (se encuentra en la banda de 1 a 30 días), el día de mañana, la misma cuota tendrá un día más de vencido (debemos reclasificarla a la banda de 31 a 90 días).

2.3.4 EL SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero está formado por el conjunto de instituciones, medios y mercados, cuyo fin primordial es canalizar el ahorro que generan los prestamistas o unidades de gasto con superávit, hacia los prestatarios o unidades de gasto con déficit, así como facilitar y otorgar seguridad al movimiento de dinero y al sistema de pagos.

Los Oferentes de Fondos.

Se denomina como tal a los ahorradores, quienes acumulan un excedente de dinero y quieren prestarlo para obtener un mayor rendimiento.

Los principales ahorradores, u oferentes de fondos suelen ser los hogares, otros grupos, como las empresas y las instituciones públicas, que también pueden encontrarse en un momento determinado acumulando fondos y optar por prestarlo.

Demandantes de Fondos.

Son aquellos quienes necesitan capital para financiar proyectos de inversión u otras actividades.

Por lo general los principales demandantes de capital son las empresas y las administraciones públicas, también las familias acuden a la prestación de fondos con el fin de financiar sus gastos.

Esta labor es llevada a cabo por la intermediación de las instituciones financieras que forman parte del sistema financiero, mediante las cuales se realiza la transformación de los activos financieros emitidos por las unidades inversoras (su objetivo es obtener un óptimo rendimiento es sus activos) en activos indirectos más acordes a las preferencias de los ahorradores. (Mercado de Valores.-España, 2015)

2.3.5 CARTERA QUE NO DEVENGA INTERESES

Cartera de Créditos Comercial que no devenga intereses.- Está conformada por las créditos comerciales, cuyas cuotas, sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya pasó a vencido y por lo tanto dejan de devengar intereses.

Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses.- Está conformada por los créditos de consumo, cuyas cuotas, sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya pasó a vencido y por lo tanto dejan de devengar intereses.

Cartera de Créditos de Vivienda que no devenga intereses.- Está conformada por los créditos de vivienda, cuyas cuotas, sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya pasó a vencido y por lo tanto dejan de devengar intereses.

Cartera de Créditos para la Microempresa que no devengan intereses.- Está conformada por los créditos de microempresa, cuyas cuotas, sin encontrarse vencidas, tienen una cuota que ya pasó a vencido y por lo tanto dejan de devengar intereses.

Cartera de Créditos Comercial Vencida.- Está conformada por aquellas cuotas o créditos, que habiendo llegado a su fecha de vencimiento, han transcurrido adicionalmente 30 días y por lo tanto adquieren el status de vencido.

Cartera de Créditos de Consumo Vencida.- Está conformada por aquellas cuotas o créditos, que habiendo llegado a su fecha de vencimiento, han transcurrido adicionalmente 15 días y por lo tanto adquieren el status de vencido.

Cartera de Créditos de Vivienda Vencida.- Está conformada por aquellas cuotas o créditos, que habiendo llegado a su fecha de vencimiento, han transcurrido adicionalmente 60 días y por lo tanto adquieren el status de vencido.

Cartera de Créditos para la Microempresa por Vencer.- Está conformada por aquellas cuotas o créditos, que habiendo llegado a su fecha de vencimiento, han transcurrido adicionalmente 5 días y por lo tanto adquieren el status de vencido.

2.3.6 RIESGO FINANCIERO.

En el ámbito financiero, se dice que una inversión tiene riesgo cuando existe la posibilidad de que el inversor no recupere los fondos que ha invertido en ella. Las inversiones con riesgo alto tendrán que proporcionar una mayor rentabilidad, para que al inversor le compense invertir en ellas. (Superintendencia de Bancos Y Seguros, 2015).

2.4 NORMATIVA LEGAL

La Constitución de la República del Ecuador en su Art. 283, señala que “el sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”; además, consagra que “el sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios”.

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

Art. 80.- Disposiciones supletorias.- Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este Capítulo, se registrarán en lo que corresponda según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

Solvencia y prudencia financiera.- Título II Capítulo 1 art. 85 “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; e) Desempeño Social; y, f) Transparencia. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

De la calificación de los activos.- Art.2 “La calificación de los activos de riesgo se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidas y que no devengan intereses. Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por cada operación. Adicionalmente, se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas señaladas en el presente capítulo y, además, otros factores que la respectiva institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito.” (Sustituido con resolución No. JB-2011-1897 de 15 de marzo del 2011) (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

De las provisiones.- art.69 Titulo VII Provisión es una cuenta de valuación del activo que afecta a los resultados y que se constituye para cubrir eventuales

pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización de los activos o de los contingentes. (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2015)

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

[Artículo reformado por el Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial N° 332 de 12 de septiembre del 2014].

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA

“Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente” (Tamayo y Tamayo M. Pág. 35)

En la investigación se va aplicar este método para estudiar el problema a tratar, a través del análisis de todos aquellos factores, que ayudaran a despejar dudas, para llegar a las conclusiones.

3.1.2 ENFOQUE CUALITATIVO:

Es el que “utiliza recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación y puede o no probar hipótesis en su proceso de interpretación” (HERNÁNDEZ, 2003)

En la investigación se refiere al análisis administrativo que vamos a obtener como resultado de las muestras aplicadas de las entrevistas en la cooperativa, ya que vamos a obtener información de políticas, procesos, requisitos de créditos, tipo de crédito u otra información, nos servirá de ayuda para determinar las causas de las deficiencias.

3.1.3 MÉTODO DEDUCTIVO:

“Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”. (Ander-Egg, 1996)

Mediante el uso de este método en la investigación, se usara el análisis de las encuestas, entrevistas u otra información.

3.1.4 MÉTODO INDUCTIVO:

El método inductivo crea leyes a partir de la observación de los hechos, mediante la generalización del comportamiento observado; en realidad, lo que realiza es una especie de generalización, sin que por medio de la lógica pueda conseguir una demostración de las citadas leyes o conjunto de conclusiones. (Behar, 2008)

A partir de una breve hipótesis en cuanto a las deducciones sobre la investigación sean, se analizaran varios aspectos, ya que mediante este método se podrá profundiza en algo mas especifico , por ejemplo la baja recuperación de cartera o el aumento de la cartera vencida

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

“La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (Tamayo y Tamayo, 1997)

Es el conjunto formado por todos los elementos a estudiar. Va dirigido a los ciudadanos que forman parte de la cooperativa que viven en el cantón Ventanas.

El segmento de población que se tomará para la representación de la muestra serán los socios que forman parte de la Cooperativa y el personal que conforma el departamento de créditos y cobranza.

3.2.2 Muestra:

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que les capacita de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según (Tamayo y Tamayo, 1997) en cuanto a la muestra indica que "es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico".

Fórmula para el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

$$\frac{7000 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(7000 - 1)0,09^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2} = \frac{6722,28}{57,65} = 116,61 = 117$$

N = 7000.

$\sigma = 0,5$

Z = 95% de confianza equivale a 1,96

e = 0,09

1. Muestra aplicada a los socios de la cooperativas

TABLA 3 MUESTRA SOCIOS

POBLACIÓN	MUESTRA
SOCIOS DE LA COOPERATIVA	117
TOTAL	117

Fuente: Socios de COAC "13 de Abril"
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

2. Muestra a los empleados del Departamento de Créditos y Cobranzas.

TABLA 4 MUESTRA- EMPLEADOS

POBLACIÓN	MUESTRA
EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA	5
TOTAL	5

Fuente: Empleados de COAC "13 de Abril"
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

La etapa del proceso de investigación que sucede en forma inmediata al planteamiento del problema. Es decir, cuando se obtienen los elementos que determinan lo que se va a investigar, seguidamente se pasa al campo en estudio para proceder a efectuar la recopilación o recolección de datos. (Tamayo y Tamayo, 2003)

Las técnicas y herramientas utilizadas para la recolección de datos se realizarán en base a la aplicación de las encuestas que se harán a los socios de la cooperativa, y también a las entrevistas realizadas a los integrantes del Departamento de Créditos y Cobranzas, con el objetivo de comprobar las hipótesis hechas sobre la problemática que existe en cuanto a los cobros de cartera y otras áreas que están ligadas directamente con estas variables

Para llevar a cabo la obtención de información se utilizarán las herramientas y técnicas necesarias, con la finalidad de lograr de manera eficaz y eficiente un óptimo resultado. Las tres principales técnicas de recolección de datos son:

3.3.1 LA ENTREVISTA

Define la entrevista como: "conversación que se sostiene con un propósito definido y no por la mera satisfacción de conversar". Bingham. W y Moore. B.V, (1973). En la investigación se usara la entrevista como recurso para obtener información sobre los encargados del Departamento de Crédito y Cobranza,.

3.3.2 LA ENCUESTA

“Una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población”. (Ferrado, 2014)

Mediante las encuestas que se realizaran a los socios se podrá y analizar desde otro punto de vista, es decir que servirá en la investigación, con la finalidad de ampliar el criterio con respecto al objeto de estudio.

3.3.3 LA DOCUMENTACIÓN

En cuanto este método constituye una técnica de recolección de información básica, que consiste en revisar la documentación que les permite a los investigadores obtener más datos sobre el tema u objeto de estudio. (Recolección de datos, 2015)

3.4 RECURSOS UTILIZADOS FUENTES, CRONOGRAMA, PRESUPUESTO.

TABLA 5 RECURSOS UTILIZADOS

Recursos Bibliográficos	Recursos Suministros de oficina	Recursos de Equipo	Recursos Monetarios
Libros	Hojas, carpeta.	Computadora	Pasajes
Revistas	Perforadora	Impresora	Hospedaje
Artículos	Grapadora, grapas	Copiadora	Comida
Documentos	Lápices, esferos, resaltadores.	Scanner	Llamadas telefónicas
Internet	Clips	Calculadora	Impresiones

Fuente: María José Barragán Ramírez.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

TABLA 6 CRONOGRAMA RECOLECCIÓN DE DATOS

CRONOGRAMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS							
ACTIVIDADES	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Visita a la Cooperativa							
Revisión de procesos							
Obtención de Estados Financieros							
Realización de entrevistas al área de Crédito y Cobranza							

Fuente: María José Barragán Ramírez.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

3.5 TRATAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

A medida que se vayan obteniendo los resultados de las muestras de las entrevistas hechas al personal del área de Créditos y Cobranzas del cantón Ventanas de la Cooperativa, y se procederá a realizar la tabulación e interpretación de datos, por medio del uso de tablas y representaciones porcentuales, así mismo se realizarán los correspondientes gráficos para su mayor entendimiento.

Mediante la interpretación de datos se podrán apreciar los resultados que se obtuvieron, y a su vez tener un punto de vista de cómo se manejan los procesos en la cooperativa en cuanto al manejo de cartera y cuáles son las deficiencias que atribuyen a la problemática.

A continuación presentaremos los resultados obtenidos por medio de las Así mismos las entrevistas realizadas a los integrantes del Departamento de Crédito y Cobranzas, entre ellos el Gerente de crédito, los gestores de cobro y otros que conforman el departamento, fueron diseñadas bajo los parámetros de entrevistas cerradas.

ENCUESTAS

Pregunta # 1.

¿Cuánto tiempo tiene como socio en la cooperativa?

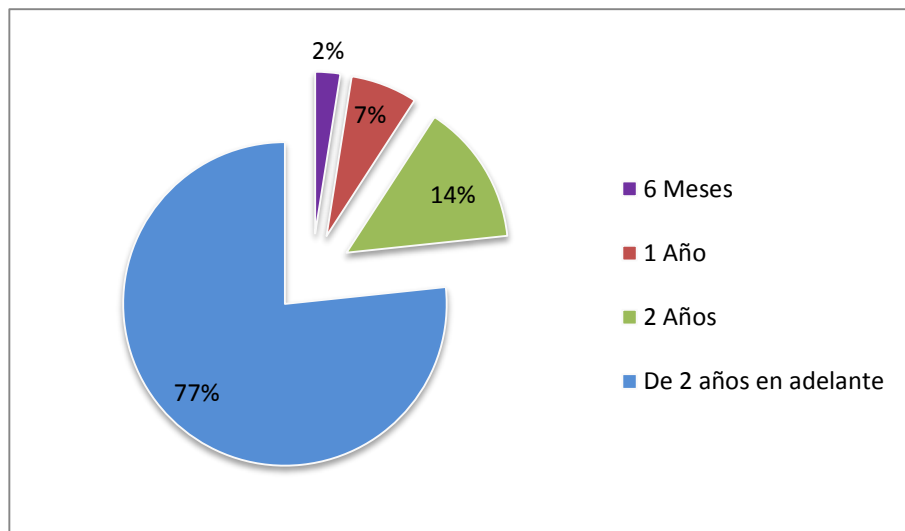
TABLA 7 PREGUNTA #1 ENCUESTA

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
6 Meses	3	2%
1 año	8	7%
2 años	16	14%
De 2 años en adelante	90	77%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 1
AFILIACIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COAC "13 DE ABRIL"



Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Interpretación.- De acuerdo a la muestra tomada aproximadamente el 77% de los socios lleva en la cooperativa más de dos años de afiliación, así mismo tenemos un 14% de socios que llevan tan solo 2 años de pertenecer a la institución, por otro lado el 7% de socios reflejados en la muestra pertenece a aquellos que llevan un 1 año de afiliación y por ultimo un 2% que lleva seis meses.

Pregunta #2.

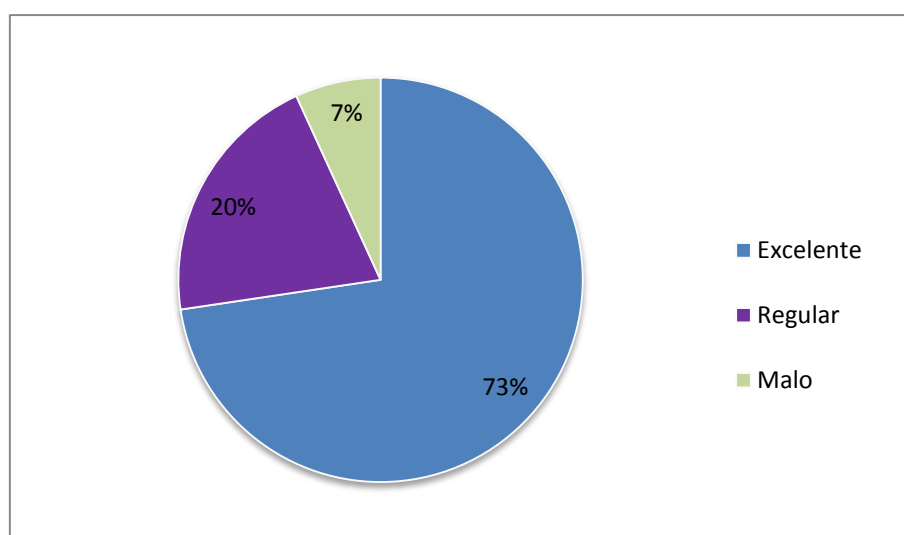
¿Cómo calificaría la atención al socio por parte del departamento de Créditos?

TABLA 8 PREGUNTA #2 ENCUESTA

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	85	73%
Regular	24	20%
Malo	8	7%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

GRÁFICO 2
ATENCIÓN AL SOCIO



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Interpretación.- Se pudo constatar que la atención brindada a los socios por parte de los empleados de la COAC “13 de Abril” Ltda. Es encuentra excelente, de acuerdo al criterio emitido por ellos mismo, cuyas respuestas favorables abarcan un 73% como excelente, no obstante tenemos un 20% que lo califica con regular, siguiéndole a este un 7% que lo califica como mala atención.

Pregunta #3.

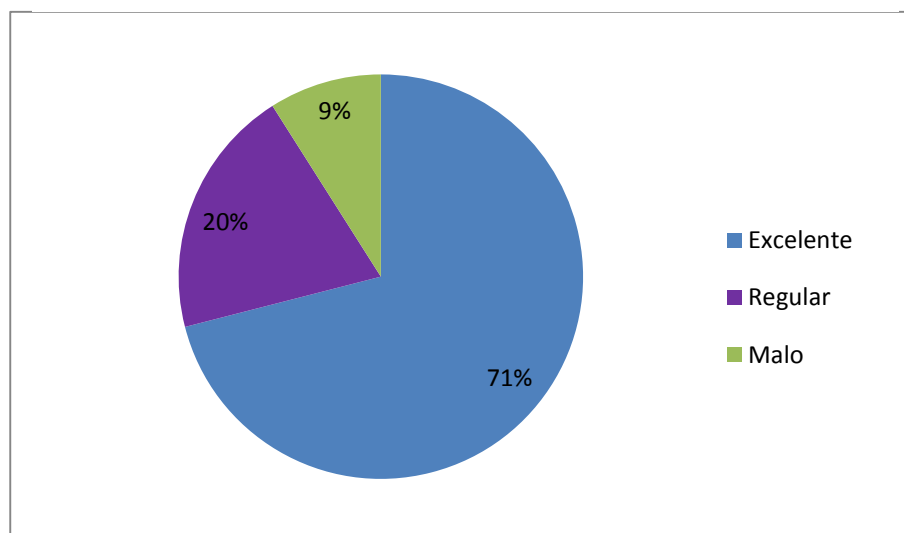
¿Cree usted que la información brindada acerca de los tipos de créditos ha sido oportuna?

TABLA 9 PREGUNTA #3 ENCUESTA

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Excelente	83	71%
Regular	24	20%
Malo	10	9%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

GRÁFICO 3
INFORMACIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Interpretación.- El 71% de los socios encuestados, según su criterio, califican como excelente la información que se obtienen de los créditos que ofrece la institución, y el 20% de los socios está inconforme con el servicio de información brindada, por ello lo califica con regular y el 9% restante de los socios lo califica como un mal servicio.

Pregunta #4.

¿Ha existido alguna dificultad al momento de obtener un crédito?

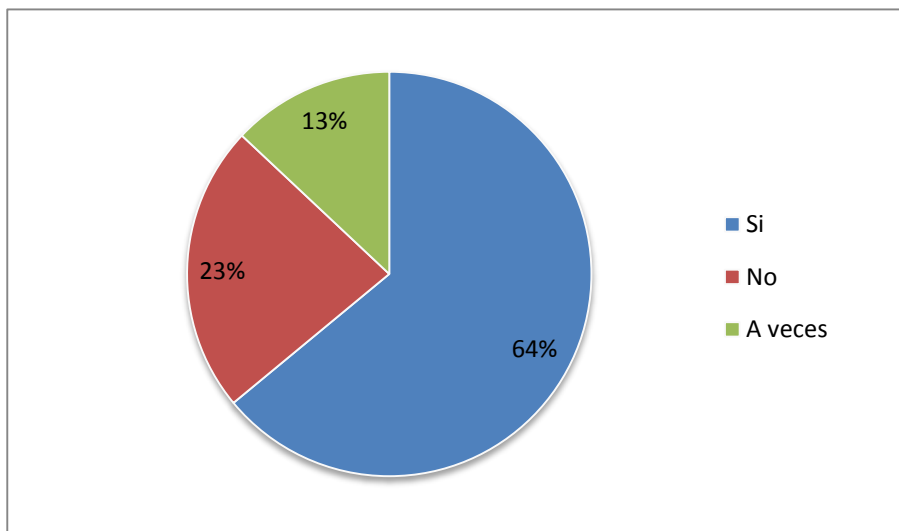
TABLA 10 PREGUNTA #4 ENCUESTA

CATEGORÍA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	75	64%
No	27	23%
A veces	15	13%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 4
DIFICULTAD DE LOS CRÉDITOS



Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Interpretación.- En su mayoría el 64% de los socios de la Cooperativa no han tenido muchas dificultades al momento de obtener un crédito, sin embargo parte de los socios no está conforme, ya que se han encontrado complicaciones, como se ve representado con el 23% y el 13% esto se debe muchas veces por la documentación que se exige para el tipo de crédito que el socio solicita.

Pregunta #5.

¿Ha realizado algún crédito en la cooperativa?

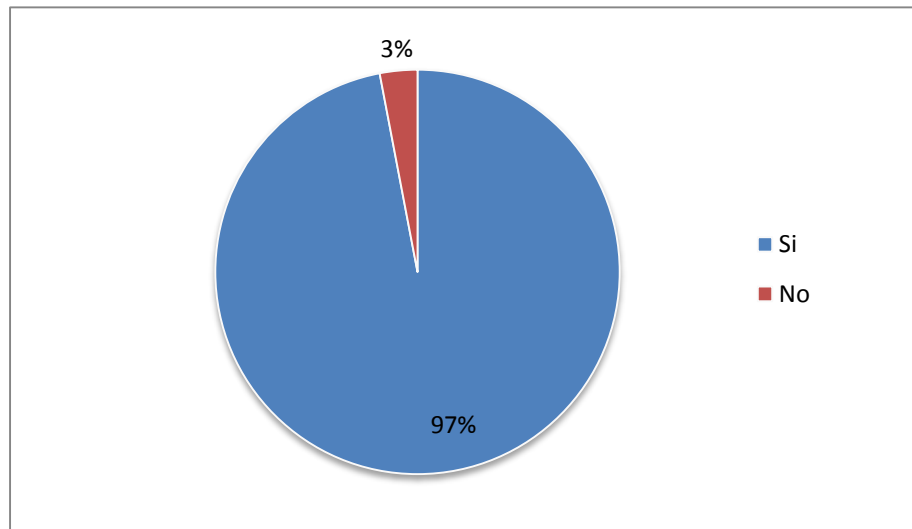
TABLA 11 PREGUNTA #5 ENCUESTA

CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	113	97%
No	4	3%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 5
REALIZACIÓN DE CRÉDITOS



Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

Interpretación.- Según el resultado de las encuestas realizadas, de los socios afiliados el 97% de los socios realizan créditos en la institución, mientras tanto el 3% restante de la muestra no realizan ningún tipo de crédito, es decir que en su mayoría los socios realizan créditos.

Pregunta #6.

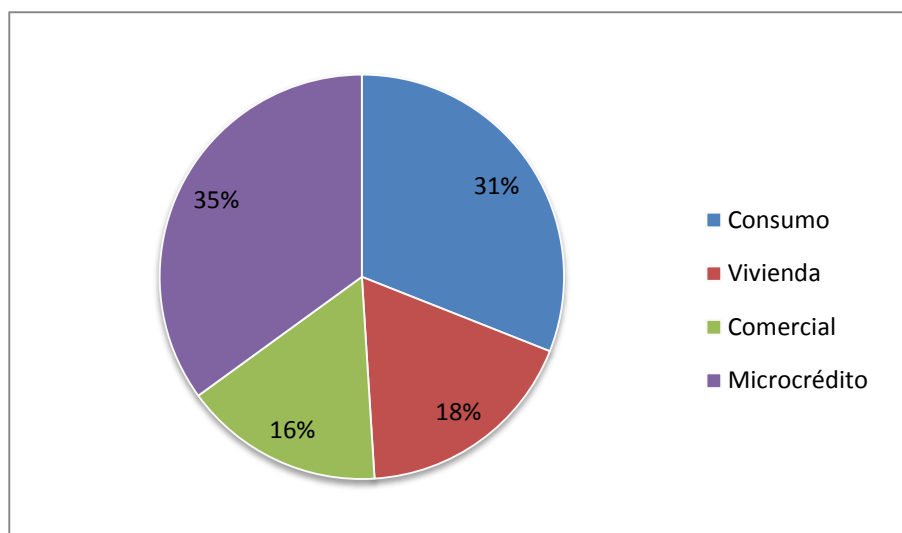
¿Qué tipo de crédito ha obtenido en la cooperativa?

TABLA 12 PREGUNTA #6 ENCUESTA

CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Consumo	36	31%
Vivienda	21	18%
Comercial	19	16%
Microcrédito	41	35%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 6
COBERTURA DE CRÉDITOS



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán

Interpretación.- De acuerdo al portafolio de créditos que la Cooperativa ofrece, los créditos con mayor cobertura por parte de los socios son los microcréditos representados con un 35%, siguiéndole a este los créditos de consumo con un 31%, sin embargo los créditos de vivienda solo cubren el 18% de los créditos otorgados, por otra parte el 16% restante está la cobertura de los créditos comerciales.

Pregunta #7.-

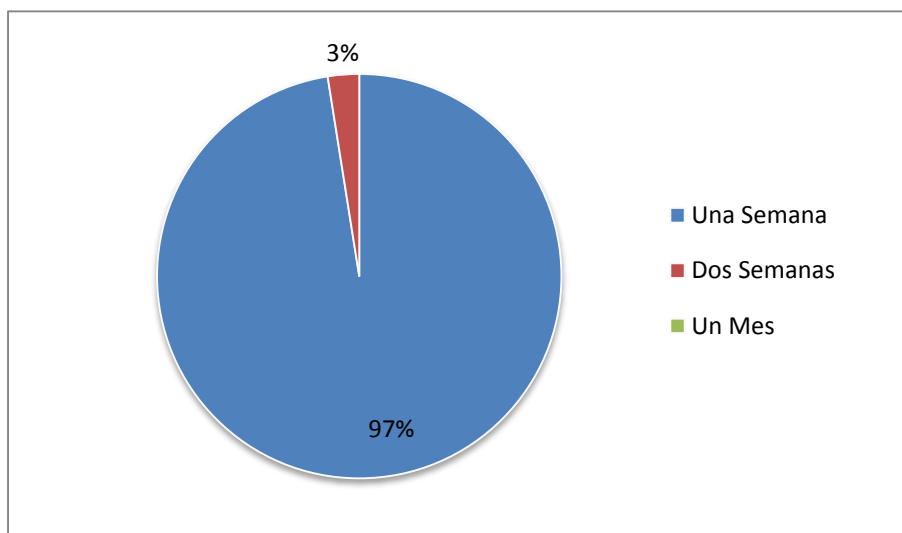
¿Cuánto tiempo se demora la obtención de un crédito?

TABLA 13 PREGUNTA #7 ENCUESTA

CATEGORIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Una Semana	114	97%
Dos Semanas	3	3%
Un Mes	-	-
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 7
TIEMPO EN LA OBTENCIÓN DEL CRÉDITO



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Interpretación.- El tiempo que la Cooperativa brinda a sus socios para la obtención de créditos, toma como mínimo una semana como se lo ve expresado en el gráfico con un 97%, y va a depender del tipo de documentación y tipo de crédito que se adquiera, así mismo en algunos de los casos toma más tiempo de lo previsto, según el 3% reflejado en el gráfico.

Pregunta #8.

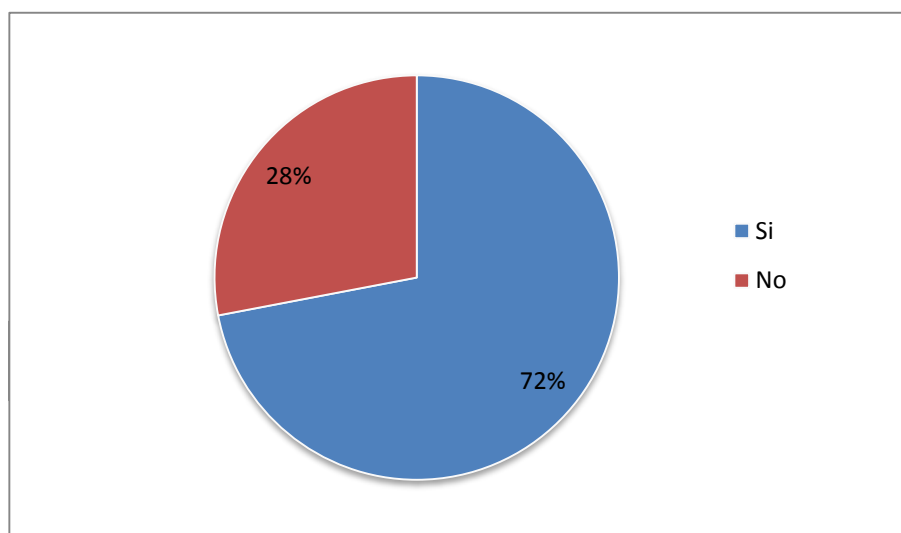
¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de sus cuotas?

TABLA 14 PREGUNTA #8 ENCUESTA

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	84	72%
No	33	28%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 8
RETRASO EN PAGOS



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Interpretación.- Dentro de este rango se encuentran aquellos socios que han tenido inconvenientes con el pago de cuotas de sus créditos y por ellos se atrasan en los pagos de sus créditos que corresponden al 72% de la muestra representado en el gráfico, el 28% restante equivale a los socios que no se han tenido inconvenientes con el pago de sus cuotas de crédito.

Pregunta #9.

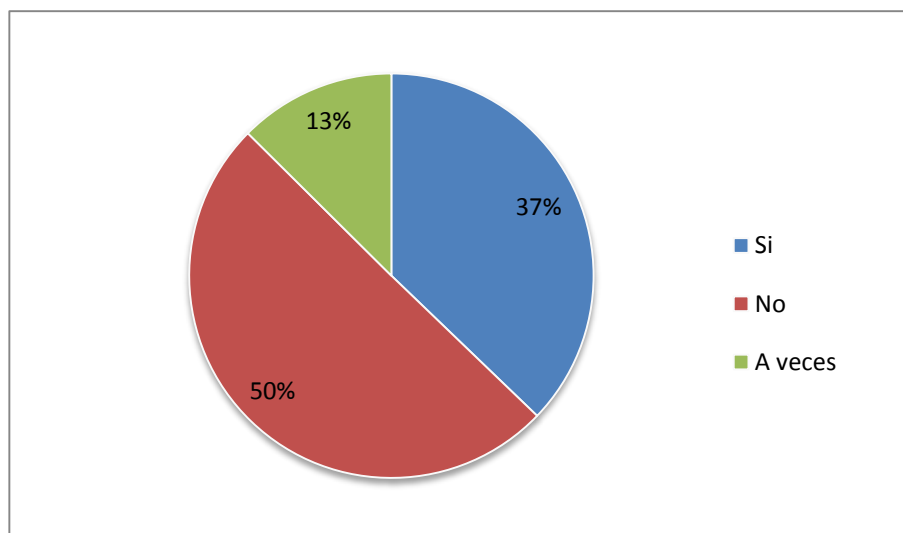
¿Se encuentra conforme con los plazos pactados para el pago de crédito?

TABLA 15 PREGUNTA # 9 ENCUESTA

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	44	37%
No	58	50%
A veces	15	13%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 9
PLAZO DE PAGO EN CRÉDITOS



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

Interpretación.- Los socios de la institución no se encuentran muy a gusto con los plazos que se otorgan para los créditos, según la encuesta un 37% está conforme con los plazos, mientras que el 50% de los socios encuestados no se encuentran de acuerdo, y un 13% con aquellos socios que muchas veces están de acuerdos con los plazo y a veces no.

Pregunta #10

¿Alguna vez ha efectuado renovación en sus créditos?

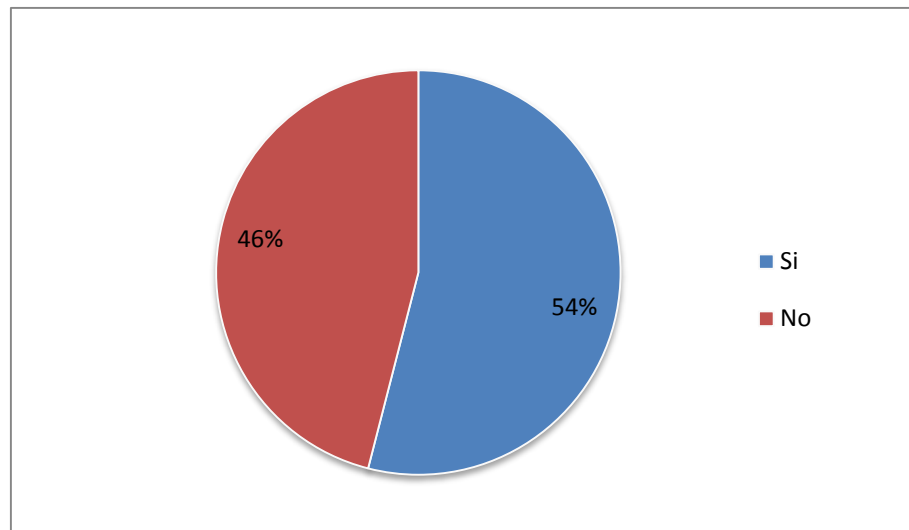
TABLA 16 PREGUNTA #10 ENCUESTA

CATEGORÍA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	63	54%
No	54	46%
TOTAL	117	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

**GRÁFICO 10
RENOVACIÓN DE CRÉDITOS**



Fuente: Encuestas

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

Interpretación.- Según los resultados de la muestra realizadas a los socios, el 54% de ellos han realizados renovaciones en sus créditos, con el fin de renegociar la deuda, pero por otra parte los socios tomados en la muestra no ha realizado las renovaciones de sus créditos reflejándose en el gráfico con un 46%. Cabe destacar que no es mucha la diferencia en cuanto a los que sí han renegociado sus deudas.

Pregunta #11.

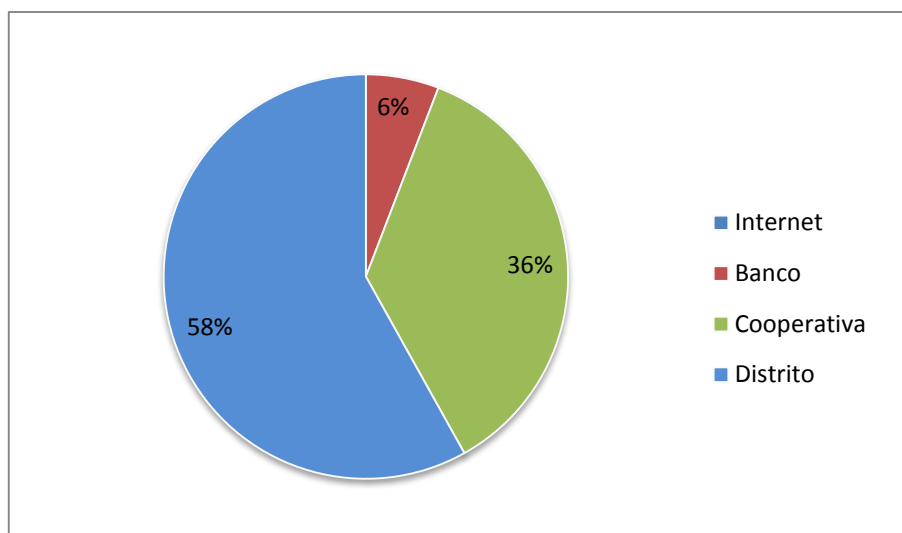
¿De qué forma realiza el pago de sus créditos?

TABLA 17 PREGUNTA #11 ENCUESTA

CATEGORÍAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Internet	-	-
Banco	7	6%
Cooperativa	42	36%
Distrito	68	58%
Total	117	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 11
FORMA DE PAGO DE CRÉDITOS



Fuente: Encuestas
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

Interpretación.- La institución ofrece varias formas de pago para facilidad y comodidad del socio entre estas una de las más usadas por los socios es el pago por medio del distrito, esta forma de pago es únicamente aplicable para los socios que son maestros de educación; en el gráfico está representado con un 58%, a su vez un 36% de los socios realiza sus pagos directamente a la cooperativa, esta forma de pago es un servicio que se aplica a todo tipo de socios, y el 6% restante corresponde a los socios que prefieren realizar sus pagos por medio del banco.

3.5.1 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS A SOCIOS

Mediante los datos recopilados de las encuestas realizadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” del Cantón Ventanas, se pudo concluir:

- a) La atención al cliente es excelente, la información brindada por el área de crédito es buena, el proceso para adquirir un préstamo es relativamente corto no máximo de una semana, dependiendo el tipo de crédito que se realice.
- b) El sector productivo con mayor cobertura es el de los microcréditos, representando el 35%, a diferencia de los demás productos ofertados en el portafolio del producto.
- c) El 77% de los socios tienen mucho tiempo de afiliación en la institución, no obstante el 97% de ellos han realizado préstamos. Aproximadamente el 72% de los socios que obtiene un crédito se retrasan en el pago de sus créditos, y no todos renegocian sus deudas a corto plazo, sin duda este es uno de los factores de que la cartera de crédito genere vencimiento y tenga morosidad.
- d) El 58% de los socios tomados en la muestra, realiza sus pagos por medio del distrito, esta forma de pago es exclusiva para los profesores que constan como socios en la cooperativa y se descuenta directamente de su rol de pago. Lo recomendable sería realizarlos directo en la cooperativa para que se hagan efectivo los valores. Cuando se realizan pagos por medio de terceros muchas veces no se hacen efectivas enseguida porque son saldos que están en poder de terceros y hasta que se hagan efectiva, la cartera de créditos puede caer en vencimiento.

ENTREVISTAS

PREGUNTAS

JEFE DE DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en la cooperativa?

Llevo aproximadamente 4 años ejerciendo mi labor como Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza

2. ¿Cuenta el departamento de Crédito y Cobranza con un manual de políticas y procedimientos establecido?

En efecto así es, contamos con un manual de políticas y procedimientos.

3. ¿Cómo consideraría Ud. el desempeño de las políticas y procedimientos del manual?

Desde mi punto de vista bueno, pero tiene falencias en ciertas cosas, porque no se han especificado procesos para ciertas labores como la de cobranza.

4. Existen procesos específicos para realizar la gestión de cobro?

No uno específico, solo nos regimos al manual existente.

5. Cómo calificaría Ud. la labor desarrollada por parte de los oficiales de cobranza para la gestión de la cartera vencida?

Buena, pero no se lleva un debido control de sus gestiones

6. Cómo calificaría el desempeño de los jefe del crédito y el de cobranza?

Pues ellos son conscientes de sus responsabilidades, así que asumo que están haciendo una buena labor.

7. Reciben capacitaciones el departamento de crédito y cobranza?

Sí, todos los años se reciben capacitaciones.

8. Cada que tiempo se realizan las capacitaciones?

Una vez al año

9. Se lleva algún control sobre las gestiones de cobro de los créditos vencidos?

Solo lo básico, se manejan unos informes, pero por ahora no hay procesos, que aporten a desarrollar una buena labor eficiente

PREGUNTAS

JEFE DE CREDITO JEFE DE COBRANZA

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en la cooperativa?

Llevo trabajando aproximadamente 4 años.

2. Cuenta el departamento de Crédito y Cobranza con un manual de políticas y procedimientos establecido?

Sí.

3. ¿Cómo consideraría Ud. el desempeño de las políticas y procedimientos del manual?

Un poco buenos, puesto que hay procesos que no están definidos y necesitan ser implementados, como por ejemplo en el área de cobros.

4. ¿Existen procesos definidos para el control de las gestiones de cobro?

No, solo se manejan unos informes.

5. ¿Cada que tiempo se revisan los listados de crédito en vencimiento?

Se revisan dos veces a la semana.

6. ¿Cómo realizan el proceso de cobro los oficiales de cobranza?

Lo realizan por medio de llamadas, notificaciones, y cuando ya el socio no da respuesta se acude a la cobro judicial.

7. ¿Cada cuánto tiempo se les designa a los oficiales de crédito que gestionen los cobros?

Dos veces a la semana

8. ¿Se elabora algún control interno general sobre de las gestiones de cobro?

Ninguno en específico, solo el informe que de entrega, pero de controles no.

PREGUNTAS

JEFE DE CRÉDITO

1. **¿Qué tiempo lleva laborando en la cooperativa?**
4 años y medio.

2. **Cuenta el departamento de Crédito y Cobranza con un manual de políticas y procedimientos establecido?**
Sí

3. **¿Cómo consideraría Ud. el desempeño de las políticas y procedimientos del manual?**
Un poco eficientes

4. **¿Existen procesos definidos para el control de las gestiones de cobro?**
No, solo se manejan unos informes.

5. **¿Cada que tiempo se entregan los listados de crédito en vencimiento?**
Dos veces a la semana.

6. **¿Cómo realizan el proceso de cobro los oficiales de cobranza?**
No realizan por medio de llamadas, notificaciones, y cuando ya el socio no da respuesta se acude a la cobro judicial.

7. **¿Cada cuánto tiempo se les designa a los oficiales de crédito que gestionen los cobros?**
Dos veces a la semana

PREGUNTAS

OFICIALES DE COBRANZA

1. **¿Qué tiempo lleva laborando en la cooperativa?**

Más de 3 años

2. **¿Cuenta el departamento de Crédito y Cobranza con un manual de políticas y procedimientos establecido?**

Si

3. **¿Cómo consideraría Ud. el desempeño de las políticas y procedimientos del manual?**

Un poco deficiente, puesto que no hay una buena organización, en cuanto al manejo de los cobros.

4. **¿Existen procesos definidos para el control de las gestiones de cobro?**

No.

5. **¿Cada que tiempo se revisan los listados de crédito en vencimiento?**

Dos veces a la semana.

6. **¿Qué canales de cobro utilizan para realizar las gestiones de cobro?**

Vía telefónica, notificaciones y cuando no hay respuesta se visita a domicilio.

7. **¿A los cuantos días se notifica al socio del atraso en sus pagos?**

Después de una semana.

8. **¿Cada que tiempo realizan las gestiones de cobro?**

Dos veces a la semana

9. **¿Se lleva algún control de las gestiones de cobro?**

No, específicamente.

3.5.2 ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENTREVISTAS AL PERSONAL DE ÁREA CREDITICIA.

- a) La rotación del personal es muy baja, puesto que sus empleados llevan laborando ahí más de 3 años, este genera un punto a favor a la institución, todos lo que laboran en el departamento tienen completo conocimiento de las políticas y procesos que se manejan en el área, reciben capacitaciones una vez por año.
- b) Existe un manual de políticas y procedimientos en el departamento de crédito y cobranza, sin embargo no cuenta con procedimientos específicos encaminados a la cobranza de crédito, así mismo no llevan controles sobre las gestiones que se realizan para la gestión de cobro.
- c) La gestión de cobro es relativamente baja representadas según los criterios de las entrevistas puesto que solo realizan las gestiones de cobro dos veces por semana, ya que no se realizan revisiones de cartera vencida de forma diaria sino dos veces por semana, No existen controles para supervisar las actividades realizadas por la persona encargada de efectuar el cobro de créditos.
- d) Es necesario la aplicación de un Modelo de Gestión Financiera, para mejorar los procesos de gestión de cobranza, con la finalidad de recuperar la cartera de créditos que esta vencida y contar con mayor disponibilidad de fondos.

3.5.3 ANÁLISIS FINANCIERO

MÉTODO HORIZONTAL

TABLA 18 ANÁLISIS HORIZONTAL DE ACTIVOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.					
BALANCE GENERAL					
ANÁLISIS HORIZONTAL DE ACTIVOS					
CÓDIGO	PLAN DE CUENTAS	2013	2014	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
11	Fondos disponibles	1849595,74	1958471,96	108876,22	5,89%
1101	Caja	13161,91	38516,62	25354,71	192,64%
110110	Caja Chica	450,00	450,00	0,00	0,00%
110115	Fondo de Cambio	300,00	4000,00	3700,00	1233,33%
1103	Bancos y Otras Instituciones Financieras				
110305	Banco Central Del Ecuador	27233,43	108658,82	81425,39	298,99%
11031010	Banco Internacional Ventanas	699926,13	526831,97	-173094,16	-24,73%
11031020	Banco del Pichincha Babahoyo	390027,06	391867,5	1840,44	0,47%
11031025	Banco del Pichincha Ventanas	194868,61	241602,93	46734,32	23,98%
11031035	Banco Bolivariano Babahoyo	65206,38	52510,27	-12696,11	-19,47%
11031040	Banco Pichincha San Juan	63403,94	19691,32	-43712,62	-68,94%
11031045	Banco Internacional Cuenta de Ahorro	308548,66	279147,23	-29401,43	-9,53%
11031050	Ahorros en la Ucacme	35508,17	42534,32	7026,15	19,79%
11031055	Ahorros Coop.16 de Enero	674,47	674,47	0,00	0,00%
11031060	Banco Pichincha Cuenta de Ahorro	50286,98	392,03	-49894,95	-99,22%
11031065	Banco Guayaquil Ventanas	0,00	251594,48		
13	Inversiones	11900	12000,00	100,00	0,84%

1399	(-) Provisión para inversionistas		12000,00		
14	Cartera de Créditos	11071055,6	10215841,95	-855213,66	-7,72%
1401	cartera de crédito comercial por vencer	5183,97	896,17	-4287,80	-82,71%
1402	Cartera de Crédito de consumo por vencer	2387930,32	2921252,4	533322,08	22,33%
1403	Cartera de Crédito de Vivienda por vencer	3713707,77	2519311,29	-1194396,48	-32,16%
1404	Microcréditos por vencer	4719844,73	4034182,92	-685661,81	-14,53%
1426	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	20754,81	126084,00	105329,19	507,49%
1427	Cartera de crédito de vivienda que no devenga intereses	62401,58	288474,15	226072,57	362,29%
1428	Microcrédito que no devenga intereses	77123,94	87372,02	10248,08	13,29%
1449	Cartera de Crédito comercial vencida	65167,81	40922,77	-24245,04	-37,20%
1450	Cartera de Crédito de Consumo vencida	126313,23	245289,79	118976,56	94,19%
1451	Cartera de Crédito de Vivienda vencida	45391,59	157557,87	112166,28	247,11%
1452	Microcrédito vencida	246590,7	338853,41	92262,71	37,42%
1499	(-) Provisiones créditos incobrables	399354,84	544354,84	145000,00	36,31%
149905	Cartera de Crédito Comercial	49395,35	50626,08	1230,73	2,49%
149910	Cartera de Crédito de consumo	102000,00	162809,12	60809,12	59,62%
149915	Cartera de Crédito de Vivienda	35959,49	75921,96	39962,47	111,13%
149920	Cartera de Crédito para Microcréditos	212000,00	254997,68	42997,68	20,28%
16	Cuentas por Cobrar	145816,02	425500,30	279684,28	191,81%
1602	Intereses por cobrar de inversiones	611,07	611,07	0,00	0,00%
1603	Intereses por cobrar de Cartera de Crédito	142069,95	337152,59	195082,64	137,31%
160305	Cartera de crédito Comercial	23,56	17,4	-6,16	-26,15%
160310	Cartera de Crédito de Consumo	28410,21	44102,12	15691,91	55,23%
160315	Cartera de Crédito de Vivienda	30233,42	18630,67	-11602,75	-38,38%
1603220	Cartera de Crédito para Microcréditos	83402,76	87844,91	4442,15	5,33%

1614	Pago por Cuenta de Clientes	-	186557,49	-	-
1690	Cuentas por Cobrar Varias	3135,00	87736,64	84601,64	2698,62%
169006	Prestamos Empleados	1900,00	2731,76	831,76	43,78%
169028	Cuentas por Cobrar a Socios	1235,00	84740,42	83505,42	6761,57%
169050	Cuentas por Cobrar Comisiones	0,00	264,46	-	-
17	Bienes Realizables, adjudicados	195484,05	195484,05	0,00	0,00%
18	Propiedades y Equipo	628732,59	702778,82	74046,23	11,78%
1801	Terrenos	180092,00	180092,00	0,00	0,00%
1802	Edificios	315695,23	315695,23	0,00	0,00%
1803	Construcciones y Remodelaciones	223890,11	285424,51	61534,40	27,48%
1805	Muebles, Enseres y equipos de oficina	61358,72	69245,5	7886,78	12,85%
1806	Equipos de Computación	27716,05	32341,1	4625,05	16,69%
1890	Otros	29059,96	29059,96	0,00	0,00%
1899	(-)Depreciación Acumulada	209079,48	209079,48	0,00	0,00%
189905	Edificios	157320,05	157320,05	0,00	0,00%
189915	Muebles, Enseres y equipos de oficina	19724,59	19724,59	0,00	0,00%
189920	Equipos de Computación	31011,72	31011,72	0,00	0,00%
189925	Otros	1023,12	1023,12	0,00	0,00%
19	Otros Activos	175042,78	72043,05	-102999,73	-58,84%
1901	Inversiones en Acciones y Participación	16381,39	16581,39	200,00	1,22%
1904	Gastos y pagos Anticipados	64198,77	54526,66	-9672,11	-15,07%
1905	Gastos Diferidos	935,00	935,00	0,00	0,00%
1990	Otros	93527,62	-	-93527,62	-100,00%
	Total Activos	14077626,79	13570120,13	-507506,66	-3,61%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

TABLA 19 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS PASIVOS

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.					
BALANCE GENERAL					
ANÁLISIS HORIZONTAL DE PASIVOS					
CÓDIGO	PLAN DE CUENTAS	2013	2014	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
21	Obligaciones con los socios	7746046,00	7368736,90	-377309,10	-5%
2101	Depósitos a la vista	6295483,72	6078452,47	-217031,25	-3%
21013505	Depósitos de Ahorro Cuentas Activas	3483055,21	3212342,74	-270712,47	-8%
21013515	Ahorro Fácil	2166542,13	1841468,59	-325073,54	-15%
21013535	Ahorra Niño Ahora	262481,44	304452,12	41970,68	16%
21013540	Ahorro Fondo de Reserva	94212,47	69066,42	-25146,05	-27%
21013555	Ahorro fondo de Jubilación	229995,64	319675,55	89679,91	39%
21013560	Ahorro Provenir		331447,05	331447,05	
210140	Otros Depósitos	42456,52		-42456,52	-100%
210150	Depósitos por confirmar Banco Internacional	-2974,07		2974,07	-100%
210160	Depósitos por confirmar Banco Pichincha	19714,38		-19714,38	-100%
2103	Depósitos a plazo	1450562,28	1290284,43	-160277,85	-11%
25	Cuentas Por pagar	295221,14	122313,12	-172908,02	-59%
2503	Obligaciones Patronales				
250315	Aporte al IESS 9.35%	1349,21	1865,32	516,11	38%
250325	Participación a empleados	38085,21	5113,58	-32971,63	-87%
250326	Préstamos Quirografarios	413,45	348,71	-64,74	-16%
250328	Préstamos Hipotecarios	167,74	167,76	0,02	0%
250390	Otras	53609,42	63050,23	9440,81	18%
2504	Retenciones	1636,12	54743,75	53107,63	3246%
2505	Contribuciones y Impuesto	47479,56	6374,92	-41104,64	-87%
2590	Cuentas por Pagar Varias	152480,43	-9351,15	-161831,58	-106%
26	Obligaciones Financieras	2839543,08	2841114,92	1571,84	0%
	TOTAL PASIVO	10880810,22	10332164,94	-548645,28	-5%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
 Elaborado por: Mará José Barragán Ramírez.

TABLA 20 ANÁLISIS HORIZONTAL PATRIMONIO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.					
BALANCE GENERAL					
ANÁLISIS HORIZONTAL DE PATRIMONIO					
CÓDIGO	PLAN DE CUENTAS	2013	2014	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
31	Capital Social	2616481,03	2634151,79	17670,76	68%
3103	Aporte de Socios	2616481,03	2634151,79	-	0%
33	Reservas	506267,44	593958,52	87691,08	17%
3301	Fondo Irreparable de reserva legal	283264,97	370956,05	87691,08	31%
3303	Especiales				0%
330310	Para futuras Capitalizaciones	223002,47	223002,47	0	0%
36	Resultados	74068,1	9944,88	-64123,22	-87%
3603	Utilidad del Ejercicio	81256,62	9944,88	-71311,74	-88%
3604	Pérdida del Ejercicio	-7188,52			0%
	Total Patrimonio	3196816,57	3238055,19	41238,62	1%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: Mará José Barragán Ramírez

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL

El análisis de los estados financieros mediante este método, le permitirá a la institución una mayor apreciación sobre el comportamiento financiero por medio de la interpretación de las variaciones dadas, tomando como referencia los periodos del 2013 y el 2014.

a) **ACTIVOS**

- Para el caso de los activos con relación a los fondos disponibles tuvieron una variación equivalente a \$108876,22 generando un aumento equivalente al 5,89% debido a que el rubro de caja tuvo incremento del 192,64% a pesar de que el rubro de bancos y otras instituciones tuvieron disminuciones en relación al 2013. Sin embargo, dicho aumento en los fondos no son suficientes para cubrir la totalidad de sus obligaciones a corto plazo, apenas solo cubre el 29% frente a las obligaciones a corto plazo en el 2013 y el 32% en el 2014. (Anexo 3)
- Las inversiones generaron un aumento del 0,84% en relación al periodo 2013.
- La cartera de crédito bruta en su totalidad tuvo un disminución del -7.72% debido a las variaciones que tuvieron los créditos comerciales por vencer con la disminución del 82,71%, por otro lado la cartera improductiva conformados por los créditos que no devengan intereses, en este caso las cartera de crédito de consumo tuvo un incremento \$105329,19 equivalente al 507,49 en relación al 2013. Así mismo los créditos de vivienda que no devenga intereses incrementó en un 362,29% equivalente a \$226072,57 en relación al año anterior.
- De los créditos vencidos; la cartera de crédito que mayor incremento tuvo fue el crédito de vivienda con el 247,11% en relación al 2013, además los créditos de consumo de vencidos tuvieron un crecimiento del 94,19% equivalente a \$118976,56.

- Las provisiones para créditos incobrables tuvieron un mayor incremento del 36,31% esto significa que en la institución habrá mayor cobertura en carteras vencidas.
- Por su parte, las cuentas por cobrar tuvieron aumento del 192,81% como resultado de los aumentos y disminuciones de las siguientes cuentas: la cartera crédito por cobrar incremento, los intereses por cobrar de las carteras de crédito tuvieron un crecimiento del 137,31%, también las cuentas por cobrar varias incremento en \$84601.64 equivalente 2698,62% generado por el aumento en la cuenta por cobrar a socios de \$1235 en 2013 a \$84740,42 en relación al 2014.
- Propiedad, planta y equipo también incrementaron en un 11.78% debido al aumento en construcción y remodelación, sin embargo la cuentas de otros activos tuvo una disminución del -58,84%. En términos generales los activos totales disminuyeron en un -3,61% debido a los cambios en las variaciones.

b) PASIVOS

- Las obligaciones con los socios en relación al año anterior tuvieron una disminución del -5% debido a que las variaciones que existieron en los depósitos a corto plazo, en este caso los depósitos de ahorros de Niño Fácil tuvo una disminución del -15% en relación al 2013, el ahorro de fondo de reserva tuvo decrecimiento del -27%, aun cuando los fondos de jubilación se incrementaron en un 39%. En cuanto a los depósitos a plazo tuvieron un déficit de -11% en relación al año anterior. Sin embargo, a pesar de que los pasivos tuvieron una reducción, las obligaciones a corto plazo superan a los activos circulantes. (Anexo 3).
- Las cuentas por pagar redujeron considerablemente en un -59% debido a las obligaciones patronales tuvieron disminuciones en cuanto a sus pagos, por ejemplo la participación a empleados para el año 2014 tuvo una disminución de \$32.971,63 equivalente al -87% en relación al año anterior que era de \$38085,21, las contribuciones e impuestos también tuvieron un reducción del -106% en relación al 2013.

c) PATRIMONIO

- El patrimonio tuvo un crecimiento tan solo del 1% en relación al 2013, como resultado de que el capital genero un incremento del 1%.
- Por otra parte las reservas generaron un aumento del 31% debido a que la reserva irreparable de reserva legal incremento, las reservas para futuras capitalizaciones no generaron variaciones, es decir que se mantienen igual en el 2013 y 2104.
- La cuenta de resultados tuvo una disminución del -87% en relación al 2013, cabe destacar que en el periodo 2013 existió una utilidad de \$81256,62 pero también se venía arrastrando una pérdida por -\$7188,52. En consecuencia, para el periodo de 2014, la utilidad disminuyó a \$9944,88 equivalente al 88% en relación al periodo anterior y no se arrastraron pérdidas de periodos anteriores.

TABLA 21 ANÁLISIS HORIZONTAL DE ESTADO RESULTADO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA					
ANÁLISIS HORIZONTAL DE ESTADO RESULTADO					
CÓDIGO	PLAN DE CUENTAS	2013	2014	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
INGRESOS					
51	Intereses y Descuentos Ganados	1523245,25	1555926,7	32681,45	2%
5103	Intereses y Descuentos de Inversiones	611,07	887,71	276,64	45%
5104	Intereses de Cartera de Crédito	1479131,51	1522371,29	43239,78	3%
510405	Cartera de Crédito Comercial	2836,8	441,94	-2394,86	-84%
510410	Cartera de Crédito de Consumo	372113,33	441586,34	69473,01	19%
510415	Cartera de Crédito de Vivienda	355079,86	369589,19	14509,33	4%
510420	Cartera de Crédito para Microcréditos	691534,43	643256,66	-48277,77	-7%
510430	De mora	57567,09	67497,16	9930,07	17%
5190	Otros Intereses y Descuentos	43502,67	32667,7	-10834,97	-25%
51909005	Ingresos Varios	14032,58	7340,31	-6692,27	-48%
51909010	Ingreso por Gasto de Administración	14430,15	368,69	-14061,46	-97%
51909012	Ingresos de Suministros	1130,86	530,25	-600,61	-53%
51909013	Ingreso por Arriendo de Bóveda	100,00	0	-100	-100%
51909015	Intereses Bancarios	84,43	931,94	847,51	84,75%
51909016	Ingresos por comisiones Switchorm	0	2350,29	2350,29	
51909017	Ingresos por Desafiliación	1239,51	1388,89	149,38	12%
51909026	Ingresos Comisión Soat	7771,76	19462,83	11691,07	150%
51909051	Ingreso Comisión de Haciendas	302,55	294,5	-8,05	-3%
51909052	Ingresos de Comisión del P.P.S	4410,83	0	-4410,83	-100%
54	Ingresos por Servicios	0	19105,68	19105,68	
56	Otros Ingresos	102084,72	91851,67	-10233,05	-10%
5603	Arrendamientos	5978,5	11289,2	5310,7	89%
5604	Recuperación de Activos Financiados	96106,22	80562,47	-15543,75	-16%
	Total Ingresos	1625329,97	1666884,05	41554,08	3%
GASTOS					
41	Intereses Causados	352101,47	437865,27	85763,8	24%
4101	Obligaciones con el Público	352101,47	437865,27	85763,8	24%
44	Provisiones	98887,77	157000,00	58112,23	59%
45	Gastos de Operación	868834,4	964391,23	95556,83	11%
4501	Gasto Personal	347714,63	363049,44	15334,81	4%
4502	Honorarios	78548,82	160930,84	82382,02	105%
4503	Servicios Varios	92757,93	150517,87	57759,94	62%
4504	Impuestos, Contribuciones	46593,09	38381,19	-8211,9	-18%
4505	Depreciaciones	16783,11	0	-16783,11	-100%
4507	Otros Gastos	286436,82	251511,89	-34924,93	-12%
47	Gastos y Pérdidas	51604,96	73537,09	21932,13	43%
	Total Gastos	1371428,6	1632793,59	261364,99	19%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS ESTADOS RESULTADOS

a) INGRESOS

- Los ingresos totales han tenido un incremento del 3% en relación al 2013 como resultado de las variaciones en los intereses, descuentos ingresos por servicios y otros ingresos.
- Los intereses y descuentos ganados tuvieron un incremento del 2%, ya que se originó un aumento en los intereses de cartera de crédito que en su totalidad aumentó en un 3% en relación al año anterior , en vista de que los intereses por crédito de consumo y vivienda aumentaron al igual que el interés por mora.
- Por otra parte otros intereses y descuentos generados sufrieron una reducción del -25%, debido a la disminución de varios ingresos como: ingresos por gasto de administración, ingresos por suministros, ingresos por arriendo de bóvedas, ingresos de comisión del P.P.S aun cuando solo tuvieron un incremento en los ingresos por intereses bancarios, ingresos por comisión de Soat.
- En cuanto a los ingresos por servicios tuvieron un incremento del 100% ya que en el periodo anterior no había ingresos por este rubro.
- Aun cuando los ingresos por arrendamiento de salón que presta la institución para realizar eventos generó un crecimiento del 89%, el rubro de otros ingresos tuvo una reducción del -10% en relación al año anterior, como consecuencia de las disminuciones que tuvo el rubro de recuperación de Activos Financiados.

b) GASTOS

- Los gastos en su totalidad generaron un incremento del 19% con relación al año anterior, debido a las variaciones de los intereses causados, provisiones, gastos de operación.
- En cuanto a los intereses causados, estos generaron un aumento del 4% debido al aumento de las obligaciones con el público.
- Así mismo las provisiones se incrementaron en un 59% por el aumento de las provisiones para la Cartera de crédito comercial.
- Los gastos de operación generaron un incremento del 11% por los aumentos dados en las siguientes cuentas: en el gasto al personal tuvo un incremento del 4%, los honorarios que se desembolsan para pago a directivos y honorarios profesionales incrementaron en un 105%, los servicios varios también generaron un aumento del 62%, por la variaciones en servicios básicos, publicidad y propaganda, servicios de guardiana, gastos de combustibles y otros gastos que están dentro de este rubro.
- De los gastos por impuestos y contribuciones tuvieron un déficit del -18% debido a las variaciones en los rubros, gastos de impuestos fiscales, impuestos municipales.
- De las depreciaciones no existen variaciones en relación al año anterior, ya que para el año 2014 no hubo depreciaciones de los activos fijos.
- El rubro de otros gastos tuvo una disminución del -12% como consecuencia de las variaciones por gasto de buró de crédito, donaciones, gastos de mantenimiento del sistema, gasto de mantenimiento del edificio.

MÉTODO DE ANÁLISIS VERTICAL
TABLA 22 ANÁLISIS VERTICAL DE BALANCE GENERAL

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.					
ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL					
CÓDIGO	PLAN DE CUENTAS	2013	PESO %	2014	PESO %
11	Fondos disponibles	1849595,74	13%	1958471,96	14%
1101	Caja	13161,91	0%	38516,62	0%
110110	Caja Chica	450,00	0%	450,00	0%
110115	Fondo de Cambio	300,00	0%	4000,00	0%
1103	Bancos y Otras Instituciones Financieras		0%		0%
110305	Banco Central Del Ecuador	27233,43	0%	108658,82	1%
11031010	Banco Internacional Ventanas	699926,13	5%	526831,97	4%
11031020	Banco del Pichincha Babahoyo	390027,06	3%	391867,5	3%
11031025	Banco del Pichincha Ventanas	194868,61	1%	241602,93	2%
11031035	Banco Bolivariano Babahoyo	65206,38	0%	52510,27	0%
11031040	Banco Pichincha San Juan	63403,94	0%	19691,32	0%
11031045	Banco Internacional Cuenta de Ahorro	308548,66	2%	279147,23	2%
11031050	Ahorros en la Ucacme	35508,17	0%	42534,32	0%
11031055	Ahorros Coop.16 de Enero	674,47	0%	674,47	0%
11031060	Banco Pichincha Cuenta de Ahorro	50286,98	0%	392,03	0%
11031065	Banco Guayaquil Ventanas	0,00	0%	251594,48	2%
13	Inversiones	11900	0%	12000,00	0%
1399	(-) Provisión para inversionistas		0%	12000,00	0%
14	Cartera de Créditos	11071055,6	79%	10215841,95	75%
1401	Cartera de crédito comercial por vencer	5183,97	0%	896,17	0%
1402	Cartera de Crédito de consumo por vencer	2387930,32	17%	2921252,4	22%
1403	Cartera de Crédito de Vivienda por vencer	3713707,77	26%	2519311,29	19%
1404	Microcréditos por vencer	4719844,73	34%	4034182,92	30%
1426	Cartera de crédito de consumo que no devenga intereses	20754,81	0%	126084,00	1%
1427	Cartera de crédito de vivienda que no devenga intereses	62401,58	0%	288474,15	2%
1428	Microcrédito que no devenga intereses	77123,94	1%	87372,02	1%
1449	Cartera de Crédito comercial vencida	65167,81	0%	40922,77	0%
1450	Cartera de Crédito de Consumo vencida	126313,23	1%	245289,79	2%
1451	Cartera de Crédito de Vivienda vencida	45391,59	0%	157557,87	1%
1452	Microcrédito vencida	246590,7	2%	338853,41	2%
1499	(-) Provisiones créditos incobrables	399354,84	3%	544354,84	4%
149905	Cartera de Crédito Comercial	49395,35	0%	50626,08	0%
149910	Cartera de Crédito de consumo	102000,00	1%	162809,12	1%
149915	Cartera de Crédito de Vivienda	35959,49	0%	75921,96	1%
149920	Cartera de Crédito para Microcréditos	212000,00	2%	254997,68	2%
16	Cuentas por Cobrar	145816,02	1%	425500,30	3%

1602	Intereses por cobrar de inversiones	611,07	0%	611,07	0%
1603	Intereses por cobrar de Cartera de Crédito	142069,95	1%	337152,59	2%
160305	Cartera de crédito Comercial	23,56	0%	17,4	0%
160310	Cartera de Crédito de Consumo	28410,21	0%	44102,12	0%
160315	Cartera de Crédito de Vivienda	30233,42	0%	18630,67	0%
1603220	Cartera de Crédito para Microcréditos	83402,76	1%	87844,91	1%
1614	Pago por Cuenta de Clientes		0%	186557,49	1%
1690	Cuentas por Cobrar Varias	3135,00	0%	87736,64	1%
169006	Préstamos Empleados	1900,00	0%	2731,76	0%
169028	Cuentas por Cobrar a Socios	1235,00	0%	84740,42	1%
169050	Cuentas por Cobrar Comisiones	0,00	0%	264,46	0%
17	Bienes Realizables, adjudicados	195484,05	1%	195484,05	1%
18	Propiedades y Equipo	628732,59	4%	702778,82	5%
1801	Terrenos	180092,00	1%	180092,00	1%
1802	Edificios	315695,23	2%	315695,23	2%
1803	Construcciones y Remodelaciones	223890,11	2%	285424,51	2%
1805	Muebles, Enseres y equipos de oficina	61358,72	0%	69245,5	1%
1806	Equipos de Computación	27716,05	0%	32341,1	0%
1890	Otros	29059,96	0%	29059,96	0%
1899	(-)Depreciación Acumulada	209079,48	1%	209079,48	2%
189905	Edificios	157320,05	1%	157320,05	1%
189915	Muebles, Enseres y equipos de oficina	19724,59	0%	19724,59	0%
189920	Equipos de Computación	31011,72	0%	31011,72	0%
189925	Otros	1023,12	0%	1023,12	0%
19	Otros Activos	175042,78	1%	72043,05	1%
1901	Inversiones en Acciones y Participación	16381,39	0%	16581,39	0%
1904	Gastos y pagos Anticipados	64198,77	0%	54526,66	0%
1905	Gastos Diferidos	935,00	0%	935,00	0%
1990	Otros	93527,62	1%		0%
	Total Activos	14077626,79	100%	13570120,13	100%
21	Obligaciones con los socios	7746046,00	71%	7368736,90	71%
2101	Depósitos a la vista	6295483,72	58%	6078452,47	59%
210135	Depósitos de Ahorro	-	0%	-	0%
21013505	Depósitos de Ahorro Cuentas Activas	3483055,21	32%	3212342,74	31%
21013515	Ahorro Fácil	2166542,13	20%	1841468,59	18%
21013535	Ahorra Niño Ahora	262481,44	2%	304452,12	3%
21013540	Ahorro Fondo de Reserva	94212,47	1%	69066,42	1%
21013555	Ahorro fondo de Jubilación	229995,64	2%	319675,55	3%
21013560	Ahorro Provenir		0%	331447,05	3%
210140	Otros Depósitos	42456,52	0%	-	0%
210150	Depósitos por confirmar Banco Internacional	-2974,07	0%	-	0%
210160	Depósitos por confirmar Banco Pichincha	19714,38	0%	-	0%
2103	Depósitos a Plazo	1450562,28	13%	1290284,43	12%
25	Cuentas Por Pagar	295221,14	3%	122313,12	1%

2503	Obligaciones Patronales	-	0%	-	0%
250315	Aporte al IESS 9.35%	1349,21	0%	1865,32	0%
250325	Participación a Empleados	38085,21	0%	5113,58	0%
250326	Préstamos Quirografarios	413,45	0%	348,71	0%
250328	Préstamos Hipotecarios	167,74	0%	167,76	0%
250390	Otras	53609,42	0%	63050,23	1%
2504	Retenciones	1636,12	0%	54743,75	1%
2505	Contribuciones y Impuesto	47479,56	0%	6374,92	0%
2590	Cuentas por Pagar Varias	152480,43	1%	-9351,15	0%
26	Obligaciones Financieras	2839543,08	26%	2841114,92	27%
	TOTAL PASIVO	10880810,22	100%	10332164,94	100%
31	Capital Social	2616481,03	82%	2634151,79	81%
3103	Aporte de Socios	2616481,03	82%	2634151,79	81%
33	Reservas	506267,44	16%	593958,52	18%
3301	Fondo Irreparable de Reserva legal	283264,97	9%	370956,05	11%
3303	Especiales		0%		0%
330310	Para Futuras Capitalizaciones	223002,47	7%	223002,47	7%
36	Resultados	74068,1	2%	9944,88	0%
3603	Utilidad del Ejercicio	81256,62	3%	9944,88	0%
3604	Pérdida del Ejercicio	-7188,52	0%	-	0%
	Total Patrimonio	3196816,57	100%	3238055,19	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

ANÁLISIS VERTICAL DE BALANCE GENERAL

a) ACTIVOS

- Los fondos disponibles tienen un 13% en el 2013 y 14% en el 2014 con relación al peso de la estructura de los activos,
- Pero, sin duda, quien tiene el mayor peso en los activos es la cartera de crédito que está conformada por aquellos créditos que están por vencer y aquella Cartera de crédito improductiva que son la Cartera de crédito que no devengan intereses y la Cartera vencida, sumadas representan la Cartera de crédito bruta que representan el 79% del total activo de la institución en el 2013 y el 75% en el 2014.
- Las cuentas por cobrar tan solo representan un 1% en el 2013 y un 3% en el 2014 en relación al total de activos.
- Los bienes realizables, adjudicados no tienen un gran peso en la estructura de los activos ya que solo cuentan con el 1% en relación al total activo.
- En cuanto a la propiedad, planta y equipo ocupan el 4% en el 2013 y 5% en el 2014 de los totales activos totales.
- De los otros activos ocupan tan solo el 1% en la estructura de los activos ya que no generan gran peso en relación al total activos.

b) PASIVO

- En cuanto a la estructura de los pasivos quien tiene un mayor peso es el rubro de las obligaciones contraídas con los socios que está representada por el 58% en el 2013 y 59% en el 2014. y está compuesta por aquellos depósitos a la vista y depósitos a largo plazo.
- Las cuentas por pagar están representadas en el Estado Resultado con un peso del 3% en el 2013 y el 1% en el 2014, en relación al total pasivo y está compuesta por las obligaciones patronales, retenciones, contribuciones e impuestos.

- Sin embargo las obligaciones financieras ocupan un gran peso en relación a la estructura de los pasivos totales y están representados con el 26%.

-

c) PATRIMONIO

- En el patrimonio el capital social es el rubro que ocupa el 82% de total del patrimonio en 2013 y el 82% en relación al año 2014.
- Las reservas tan solo ocupan un 16% en relación al total patrimonio en el 2013 y el 18% en el año 2014.
- El rubro de los resultados no tiene un gran peso en relación con la estructura del patrimonio tan solo ocupa 2% en el 2013 y el 0% 2014.

TABLA 23 ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO RESULTADO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.					
ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO RESULTADO					
CÓDIGO	PLAN DE CUENTAS	2013	PESO %	2014	PESO %
51	Intereses y Descuentos Ganados	1523245,25	94%	1555926,7	93%
5103	Intereses y Descuentos de Inversiones	611,07	0%	887,71	0%
5104	Intereses de Cartera de Crédito	1479131,51	91%	1522371,29	91%
510405	Cartera de Crédito Comercial	2836,8	0%	441,94	0%
510410	Cartera de Crédito de Consumo	372113,33	23%	441586,34	26%
510415	Cartera de Crédito de Vivienda	355079,86	22%	369589,19	22%
510420	Cartera de Crédito para Microcréditos	691534,43	43%	643256,66	39%
510430	De mora	57567,09	4%	67497,16	4%
5190	Otros Intereses y Descuentos	43502,67	3%	32667,7	2%
51909005	Ingresos Varios	14032,58	1%	7340,31	0%
51909010	Ingreso por Gasto de Administración	14430,15	1%	368,69	0%
51909012	Ingresos de Suministros	1130,86	0%	530,25	0%
51909013	Ingreso por Arriendo de Bóveda	100,00	0%	0	0%
51909015	Intereses Bancarios	84,43	0%	931,94	0%
51909016	Ingresos por comisiones Switchorm	0	0%	2350,29	0%
51909017	Ingresos por Desafiliación	1239,51	0%	1388,89	0%
51909026	Ingresos Comisión Soat	7771,76	0%	19462,83	1%
51909051	Ingreso Comisión de Haciendas	302,55	0%	294,5	0%
51909052	Ingresos de Comisión del P.P.S	4410,83	0%	0	0%
54	Ingresos por Servicios	0		19105,68	1%
56	Otros Ingresos	102084,72	6%	91851,67	6%
5603	Arrendamientos	5978,5	0%	11289,2	1%
5604	Recuperación de Activos Financiados	96106,22	6%	80562,47	5%
	Total Ingresos	1625329,97	100%	1666884,05	100%
41	Intereses Causados	352101,47	26%	437865,27	27%
4101	Obligaciones con el Público	352101,47	26%	437865,27	27%
44	Provisiones	98887,77	7%	157000,00	10%
45	Gastos de Operación	868834,4	63%	964391,23	59%
4501	Gasto Personal	347714,63	25%	363049,44	22%
4502	Honorarios	78548,82	6%	160930,84	10%
4503	Servicios Varios	92757,93	7%	150517,87	9%
4504	Impuestos, Contribuciones	46593,09	3%	38381,19	2%
4505	Depreciaciones	16783,11	1%	0	0%
4507	Otros Gastos	286436,82	21%	251511,89	15%
47	Gastos y Pérdidas	51604,96	4%	73537,09	5%
	Total Gastos	1371428,6	100%	1632793,59	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO RESULTADO

a) INGRESOS

- La estructura del grupo de los ingresos está compuesta por varios tipos de intereses generados, tanto de las actividades económicas y otras que generan ingresos, como se puede reflejar en la tabla del Estados Resultado Vertical el rubro que tiene un mayor peso son los ingresos de intereses generados por la cartera crediticia que superan en gran número a todos aquellos ingresos generados de otras actividades en cooperativa, con un peso del 91% en ambos periodos 2013 y 2014. Por otro lado, los ingresos generados de otras actividades de la institución, representan un peso del 3% en el 2013 y del 2% en el 2014 y el 6% restante lo ocupan los otros ingresos que está compuesto por los arriendos de local para eventos y los ingresos por recuperación de activos financiados.

b) GASTOS

- En cuanto a la estructura de los gastos el rubro de los intereses causados que corresponde a las obligaciones con el público tiene un peso porcentual del 26% en el 2013 y del 27% en el 2014.
- Las provisiones ocupan tan solo un 7% en relación con el total gastos en el 2013 y del 10% en el 2014.
- Los gastos de operación tienen un gran peso dentro de la estructura de los gastos con el 63% en el 2013 y está compuesto por gasto personal, honorarios, servicios varios, impuesto, contribuciones, depreciaciones y de otros gastos y en relación al 2014 tienen un peso del 59%.

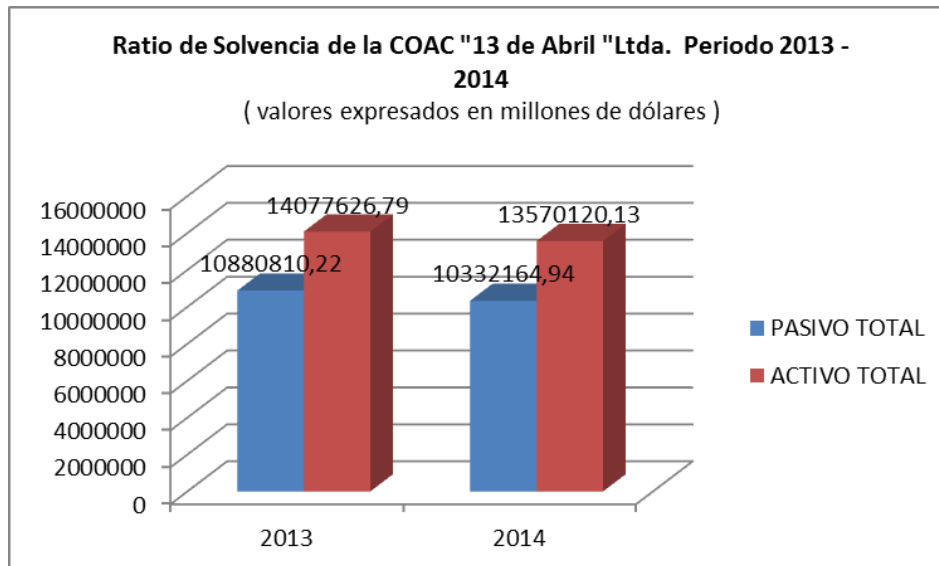
APLICACIÓN DE INDICADORES FINANCIEROS

TABLA 24 ÍNDICE DE SOLVENCIA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL"			
1. ÍNDICE DE SOLVENCIA			
N°	FÓRMULA	2013	2014
1.1	(PASIVO TOTAL/ ACTIVO TOTAL)	77%	78%
1.2	(PATRIMONIO TOTAL/ ACTIVO TOTAL)	23%	24%

Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

GRÁFICO 12
1.1 ÍNDICE DE SOLVENCIA

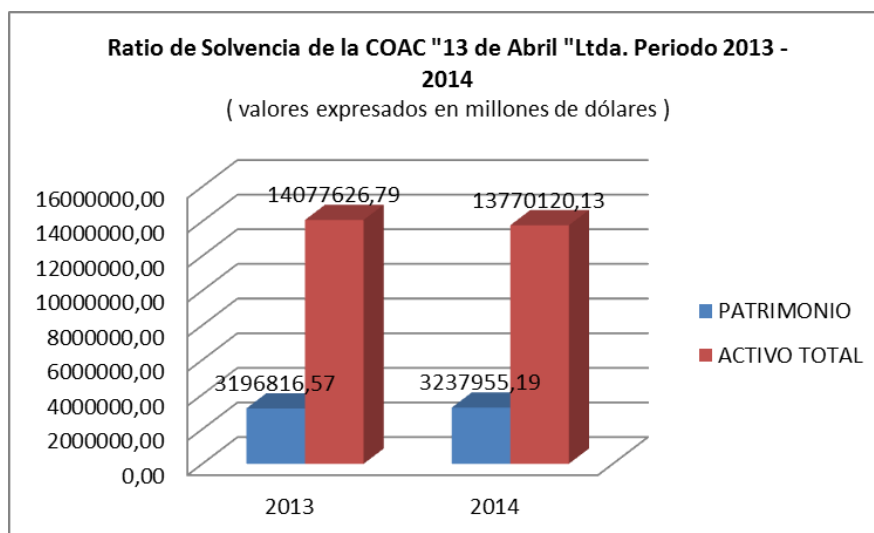


Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

En el 2013, la institución por cada dólar que su activo generó, el 0.77 correspondía al valor que estaba destinado para cubrir las obligaciones del pasivo, equivalente al 77% como se puede observar ver en la tabla #24 (anexo 1). Por otro lado, en el 2014, por cada dólar que los activos generaron el 0.78 era el valor que la institución destinaba para afrontar las obligaciones, ya sean estas a largo o corto plazo equivalente al 78%. En ambos periodos se puede evidenciar que los activos se encuentran comprometidos con sus obligaciones en gran escala, así como lo podemos ver en el gráfico N°16.

En términos generales, en cuanto a cobertura de las obligaciones sí tiene solvencia a pesar de que sus pasivos son elevados en ambos periodos. Mientras más bajo sea este índice mayor será el beneficio para la institución, porque significaría que sus obligaciones reducirían y proporcionarían una mejor posición al patrimonio.

GRÁFICO 13
1.2 ÍNDICE DE SOLVENCIA



Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril "Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

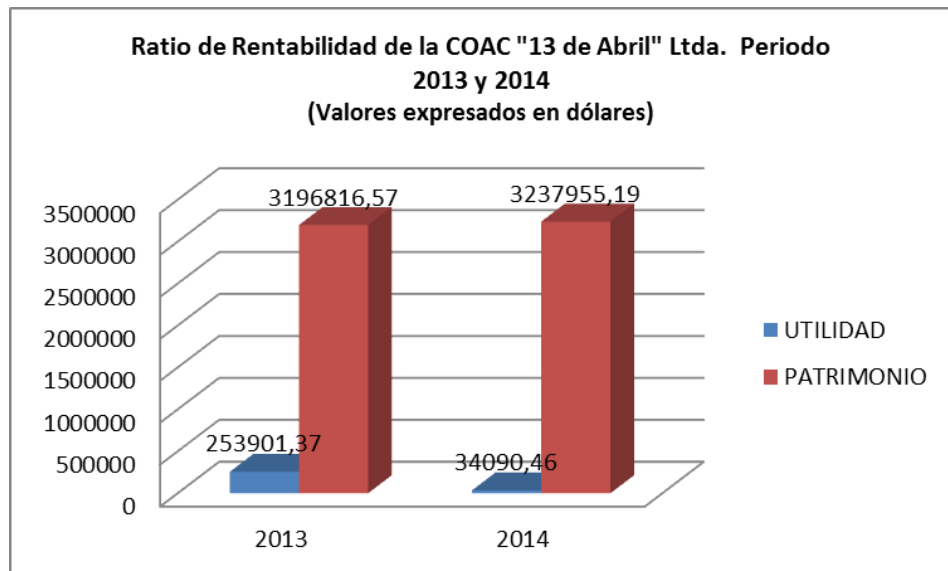
En el gráfico se puede observar en términos monetarios el aumento y disminución de los activos al igual que el patrimonio en relación a los dos periodos. Sin embargo el nivel de solvencia que tiene en relación al patrimonio es bajo, es decir que por cada dólar que la institución genere solo 0.23 corresponde como patrimonio equivalente al 23% en el 2013 y al 24% en el 2014 como está expresado en la tabla#48 y el gráfico N°30. Es decir, que el patrimonio se encuentra en un mal posicionamiento, debido a que el 77% restante del total de los activos en el 2013 y el 76% en el 2014 están destinados para pago de obligaciones. Lo ideal sería que mientras más alto sea este ratio, mayor será el nivel solvencia que la institución tendrá para realizar futuras operaciones y su patrimonio tendría un mayor posicionamiento.

TABLA 25 ÍNDICE DE RENTABILIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.			
2. RENTABILIDAD			
N°	FÓRMULA	2013	2014
2.1	(UTILIDAD NETA/PATRIMONIO)	8%	1%
2.2	(UTILIDAD NETA/ACTIVO TOTAL)	2%	0%

Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

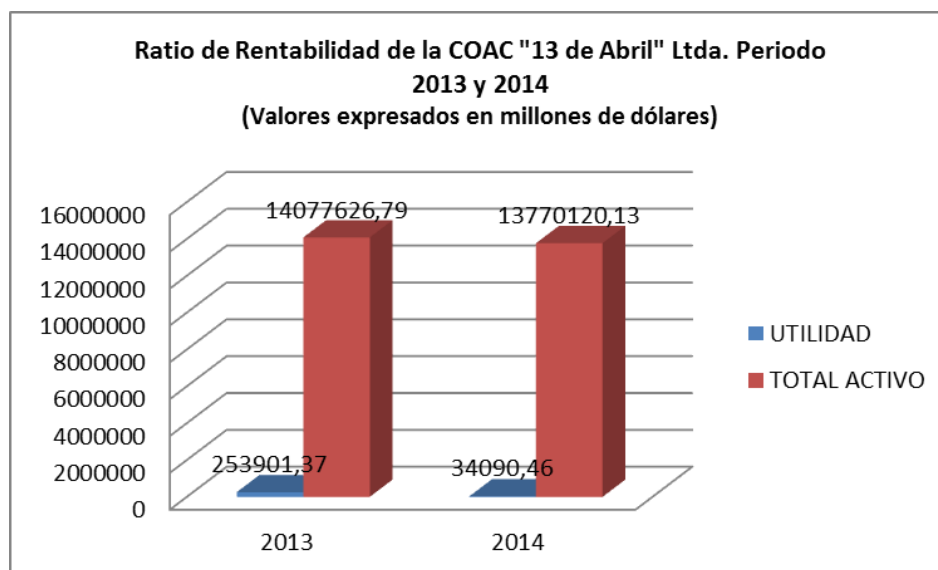
GRÁFICO 14
2.1 ÍNDICE DE RENTABILIDAD



Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Mediante el gráfico podemos apreciar que las utilidades en el 2014 tuvieron un aumento mínimo con relación al periodo anterior, sin embargo, el nivel de retorno generado por el patrimonio fue bajo como está expresado en la tabla N°25, puesto que solo generó un 8% en el 2013 y, para el 2014 disminuyó a 1%, este ratio mientras más alto sea mejor será para institución, ya que tendrían un mejor nivel de retorno y a su vez una mejor rentabilidad.

GRÁFICO 15
2.2 ÍNDICE DE RENTABILIDAD



Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

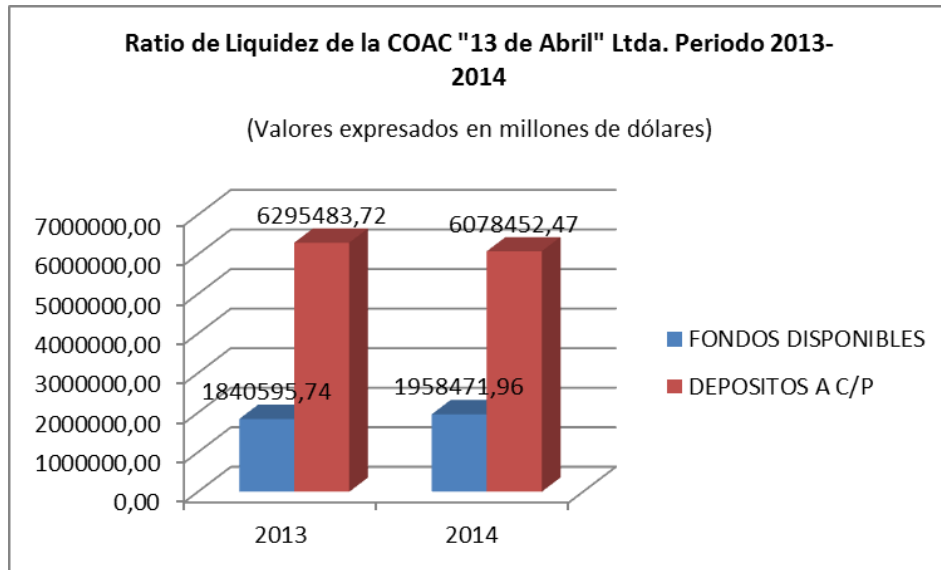
Para el periodo del 2014 la institución generó un aumento en sus utilidades como podemos ver expresados en el gráfico en relación al año anterior. Sin embargo, a pesar de que en el 2013 existió una utilidad menor a la del año 2014, el nivel de retorno monetario generado por el activo fue del 2%, pero en comparación al 2014 fue del 0%. Es decir, que mientras más alto sea este índice, mayor rentabilidad tendrá, pero en este caso teniendo en cuanto ambos ratios, (gráfico N° 14 y N°15) la institución no cuenta con un buen nivel de rentabilidad.

TABLA 26 ÍNDICE DE LIQUIDEZ

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.			
3. LIQUIDEZ			
N°	FORMULA	2013	2014
3.1	(FONDOS DISPONIBLES/DEPÓSITOS A CORTO PLAZO)	29%	32%

Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

GRÁFICO 16
3.1 ÍNDICE DE LIQUIDEZ



Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

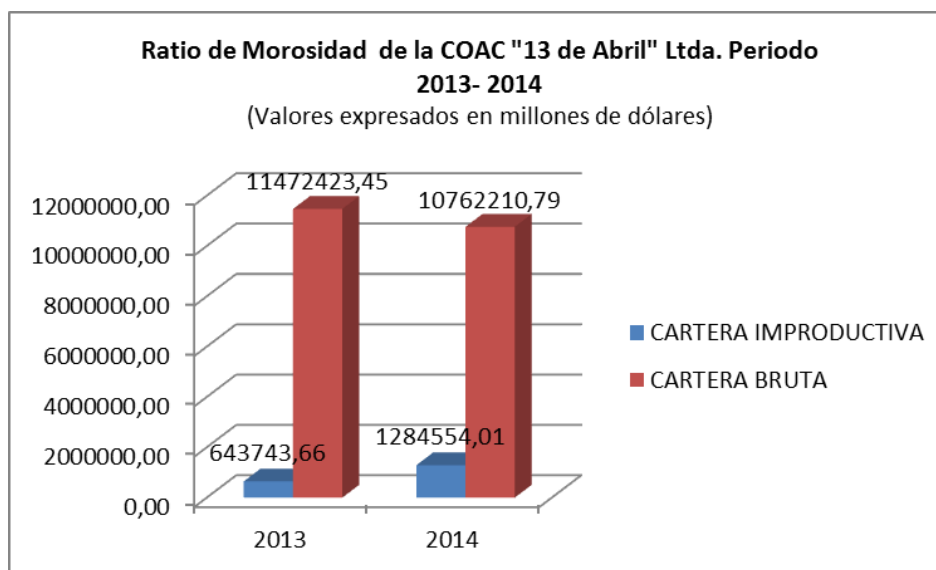
La COAC de Ahorro y Crédito "13 de abril" Ltda., tiene un alto de nivel de captaciones de recursos como según los datos reflejados en la tabla N°22 de los estados financieros. Sin embargo, al aplicar el cálculo del ratio de liquidez o también ratio de prueba defensiva, se puede determinar que la capacidad efectiva que tiene la institución a corto plazo es baja en ambos periodos, ya que en el 2013 el nivel fue tan solo del 29% y en el 2014 hubo incremento en relación el año anterior del 3% equivalente al 32%. Es decir, que aunque sus ratios de rentabilidad sean buenos, si no tienen buenos niveles de liquidez para afrontar sus obligaciones a corto plazo, el riesgo de incumpliendo para coberturas de obligaciones a corto plazo sería elevado.

TABLA 27 ÍNDICE DE MOROSIDAD

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA.			
4. MOROSIDAD			
N°	FORMULA	2013	2014
4.1	(CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA/TOTAL CARTERA BRUTA	6%	12%
4.1.1	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	6%	11%
4.1.2	CARTERA DE CRÉDITO DE COMERCIAL	93%	98%
4.1.3	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA	3%	15%
4.1.4.	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS	6%	10%

Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

GRÁFICO 17
ÍNDICE DE MOROSIDAD



Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

El índice de morosidad es sin duda uno de los ratios que se deben tomar en cuenta para medir el nivel de riesgo de la cartera en factor de su vencimiento con el total de los créditos. En forma global el índice para el año 2013 generó un 6%,

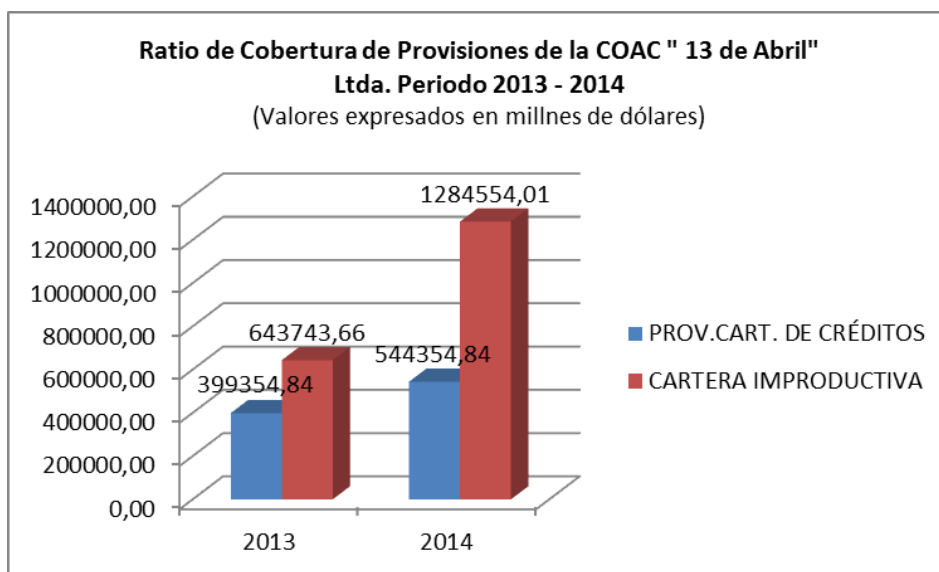
es decir que fue bajo; sin embargo, para el periodo del 2014 tuvo un incremento dando como resultado un 12%. De los créditos que representan un mayor riesgo está la cartera de crédito comercial que para, el 2013, el nivel de morosidad alcanzó un 93% y posteriormente en el 2014 incrementó a un 98%. A este le sigue el crédito de consumo con un 3% en el 2013 y un 11% en el 2014. Para el crédito de vivienda, en comparación con el 2013, dio un bajo índice del 3%, pero que incrementó en un 15% en el 2014. El crédito de microcréditos para el 2013 dio un índice del 6% e incremento en 2014 a un 10%. Lo recomendable es que este ratio siempre está bajo, porque si es mayor a lo esperado, los fondos disponibles se verían limitados.

TABLA 28 ÍNDICE DE COBERTURA DE PROVISIONES

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “13 DE ABRIL” LTDA.			
5. COBERTURA DE PROVISIONES			
N°	FORMULA	2013	2014
5.1	(PROV.DE CARTERA DE CRÉDITO/ CARTERA BRUTA IMPRODUCTIVA)	62%	42%
5.1.1	PROV. CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	69%	44%
5.1.2	PROV. CARTERA DE CRÉDITO DE COMERCIAL	76%	124%
5.1.3	PROV. CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA	33%	17%
5.1.4	PROV. CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS	65%	60%

Fuente: Estados Financieros COAC “13 de Abril” Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

GRÁFICO 18
ÍNDICE DE COBERTURA DE PROVISIONES



Fuente: Estados Financieros COAC "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Por medio del cálculo del ratio se pudo determinar que la Cooperativa tiene a su disposición buenos niveles para cobertura de provisiones para cuentas incobrables, ya que para el año 2013 el índice fue del 62% y posterior al año 2014 tuvo un deterioro del 42%. Se puede apreciar en la tabla anterior la cobertura de provisiones para los tipos de crédito: los créditos de consumo cuentan con un alto nivel de cobertura de sus créditos incobrables, ya que en el 2013 su índice fue 67% y tuvo un deterioro de 44% en el 2014. De las provisiones para el crédito de comercial fue de un 69% en 2013 y tuvo un aumento considerable del 124% del 17% con relación al año 2014. De los créditos de Vivienda fueron el %33 en 2013 y existió un deterioro del 17% en el 2014. De los Microcréditos tuvieron un 65% en el 2013 y presentó un deterioro del 60% en el 2014.

CAPITULO IV

4.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

Aplicación de un Modelo de Control y Gestión Financiera para la recuperación de cartera y mejorar los niveles de liquidez.

4.2 JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La aplicación de un modelo de control en el área de recuperación de cartera, contribuirá al mejor desarrollo de las operaciones y mediante el uso de la gestión financiera como herramienta financiera, se podrán reforzar aquellas áreas que a lo largo de la investigación han presentado problemas; es decir, que va a estar enfocado a los procedimientos que se deben realizar para obtener buenos resultados en el área de los créditos, y también a la parte de la gestión de cobro, con el fin de optimizar recursos y tiempo.

Con esto se logrará mejorar el desenvolvimiento administrativo y financiero de la institución; ya que no solo va aportar de manera eficaz, sino también de manera eficiente, sirviendo de guía al desarrollo de ciertos procesos que necesitan ser reestructurados. Servirá también de apoyo para la toma de decisiones, con la finalidad de que la empresa pueda direccionarse para cumplir con las metas planificadas.

4.3 OBJETIVO GENERAL DE LA PROPUESTA

Fortalecer los procesos y controles de cobros mediante la aplicación de un Modelo de Control y Gestión Financiera, para mejorar los niveles de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda.

4.4 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Analizar la situación financiera actual en cuanto al índice de morosidad, mediante el análisis de los estados financieros, para medir el riesgo de la cartera.

- ✓ Mejorar los procesos del área de Créditos y Cobranzas, mediante la aplicación de técnicas y estrategias de cobro, para la recuperación de la cartera vencida.

- ✓ Elaborar un formato de control, para supervisar las gestiones del personal de recaudación de créditos vencidos.

4.6 LISTADO DE CONTENIDOS Y FLUJO DE LA PROPUESTA

TABLA 29 TABLA DE CONTENIDOS

MODELO DE CONTROL INTERNO
<p>Procedimiento de Recuperación</p> <ul style="list-style-type: none">- Generación de Listado de Los socios en Mora- Acciones de Recuperación- Primer Contacto (Telefónico)- Segundo Contacto (Visita de Negociación)- Tercer Contacto (Visita a Domicilio)- Registro de Estado de Negociación- Regularización de la Deuda- Gestión Jurídica- Control Interno para la Administración de Créditos.
<p>Modelo de control para:</p> <ul style="list-style-type: none">- Técnicas de Gestión de Cobro- Mensajería de Texto.- Llamadas Telefónicas.- Visitas a Domicilio.- Cobranza Judicial.- Control de las Gestiones realizadas por el Gestor de Cobro.- Control de Cartera de Crédito- Reporte de resultado de gestiones
<p>Proyecciones</p> <ul style="list-style-type: none">- Proyección de recuperación de cartera vencida, Balance General.

Fuente: María José Barragán Ramírez

Elaborado por: María José Barragán Ramírez

4.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.7.1 ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE CARTERA VENCIDA

Efectuar un análisis sobre los socios que presentan créditos vencidos de manera individual, ya que cada caso es diferente y en función de las respuestas obtenidas por medio de los canales de cobro, se podrá clasificarlos los riesgos en 3 niveles. Estos pueden ser riesgos altos, medios o bajos para considerarlos como futuros impagos o perdidos.

Que consiste en el análisis de las repuestas obtenidas, por ejemplo:

- Se considera riesgo alto cuando al aplicar los 2 canales de cobro todas las respuestas son no efectivas.
- Se considera riesgo medio cuando al aplicar los canales de cobro (1) no se obtiene respuesta y se acude al uso del segundo canal de cobro (2)
- Se considera riesgo bajo cuando al aplicar el primer canal de cobro se obtiene respuestas efectiva evitando, el uso de los otros canales de cobro.

Tabla 30 MATRIZ DE RIESGO

MATRIZ DE RIESGO	
ALTO	Cobranza Judicial (Instancias Legales)
MEDIO	Cobranza Administrativa (Visita a Domicilio)
BAJO	Cobranza Regular (Vía Telefónica)

Fuente: María José Barragán Ramírez
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

TABLA 31 CANALES DE COBRO

Respuestas	Canales de Cobro		
	(1) Vía Telefónica	(2) Visita a Domicilio	(3) Cobro Judicial
CON RESPUESTA(E)	-	-	-
SIN RESPUESTA(NE)	-	-	-

Fuente: María José Barragán Ramírez
Elaborado por: María José Barragán Ramírez

4.7.2 PERSONAL CON APTITUDES PARA REALIZAR COBROS

La persona responsable de efectuar esta labor debe tener algunas virtudes y habilidades específicas para desempeñar una eficiente labor dentro la cooperativa, previo al contacto con el socio.

- Ser puntual a la hora de realizar su trabajo, penalizar las multas por atrasos.
- Contar con buenos modales a la hora de contactar con el socio, ya sea vía telefónica o por medio de visitas a domicilio, es decir saludar y ser cordial.
- Tener buena presencia, es decir, representar seriedad y vestir adecuadamente, puesto que representa la imagen de la empresa.
- Facilidad de dialogo y ser paciente para entablar una conversación, con el socio en cuestión con la finalidad ofrecerle opciones al deudor para que realice sus pagos.
- Disponibilidad de Viajar a otras ciudades, para realizar las gestiones de cobro.
- Ser discreto con la información que maneja protegiendo siempre la confidencialidad de cooperativa y del socio.
- Ser honesto y perseverante para generar seguridad y estabilidad a la cooperativa.

4.7.3 CANALES DE COMUNICACIÓN

- Esta estrategias se la utiliza para definir qué tipo de medios de comunicación se utiliza para el intercambio de información y dentro de la gestión de cobro sirve para realizar contacto con los socios en cuanto al cobro de créditos ya sea llamadas telefónicas, visita a domicilio a cargo del oficial de crédito. Al Utilizar eficientemente estos medios de cobro, optimizará recursos.

4.7.4 CONVENIOS DE PAGO O NEGOCIACIÓN

- Para los acuerdos de pago, se deberá tomar en cuenta la voluntad de socios de realizar el pago, ofreciéndole la oportunidad de refinanciación de deuda, en su caso acordar el pago de la deuda mensualmente, poniendo un

monto fijo con la autorización del comité de Crédito o Gerente de la institución, para lo cual firmara un documento en el que conste el compromiso que asume para garantizar que los futuros pagos se generen en la fecha que le corresponde.

4.7.5 PRODECIMIENTOS DE RECUPERACIÓN

Generación de Listado de los Socios en Mora

Al inicio de cada jornada laboral, el oficial de crédito y de cobranza procederá a la generación en el sistema informático e impresión del reporte en mora, con la finalidad de que los encargados de realizar los cobros puedan realizar las gestiones de cobro.

Será de responsabilidad del Jefe del Crédito y Cobranzas y la Gerente la coordinación de las actividades de seguimiento del socio en mora a ser realizados durante el día. Las gestiones y los responsables de efectuar su realización, serán asignadas en función de los de atraso en el pago de las cuotas del socio en mora.

Acciones de Recuperación

Si los socios no cumplen con las fechas pactadas para el pago de sus cuotas, se pueden ejecutar varios procedimientos, ejerciendo diversos niveles de presión para el seguimiento y recuperación de socios atrasados. Cada caso de morosidad debe ser tratado de forma individual, ya que no existe un esquema único aplicado.

Dependerá de la situación concreta de cada socio y como evolución su relación ante el reclamo del pago. Es decir que básicamente la presión a ejercer se va ir incrementando de acuerdo a los días de atraso, sin embargo no necesariamente el orden de acciones será la misma para todos los casos.

El objetivo del esquema de requerimiento de pago descrito a continuación es que se reaccione rápidamente al menor atraso en el incumplimiento de los socios. Dicho esquema no significa que obligatoriamente tiene que proceder en ese orden, es decir que si el socio no demuestra voluntad de pago a la primera semana de atraso y el responsable del seguimiento del atraso considera enviar una nota de

recordatorio de pago de forma pre-judicial por ejemplo, se procederá al envío del mismo. Lo ideal sería tomar medidas necesarias en un momento oportuno para la regularización de los pagos.

Contactos con socios con atraso en sus cuotas

- Primer Contacto (telefónico).

En la primera semana de atraso, será de responsabilidad del Oficial de Crédito y de Cobranzas realizar los contactos telefónicos para que el socio informe los motivos del atraso y concretar una fecha de pago para la regularización de la deuda. Las gestiones realizadas por el gestor de cobranza deben ser registradas en una hoja de seguimiento por cada socio, en donde quedaran registrados los motivos del atraso y la fecha para regularizar el pago de la deuda.

- Segundo Contacto (Visita a domicilio).

Durante las dos siguientes semanas, (semanas 2 y 3) las gestiones de recuperación serán completamente por visitar al socio y garante si el caso así lo ameritare, en el cual se le hará llegar en forma obligatoria al socio las notas de reclamo o notificaciones, cuyo contenido deberá ir enfocado incentivar el pago, recordándole al socio los beneficios que obtendrá si es puntual en sus pagos, sin dejar de ser firme en solicitar que realice la regularización de la deuda.

Será necesario e indispensable que cada notificación enviada que se entregue al socio en mora, cuente con una copia firmada por la persona que recibió la carta original donde conste la fecha y la hora.

Cabe destacar que es importante que las notificaciones sean entregadas en las fechas que fueron receptadas, de lo contrario, cualquier notificación entregada fuera de la fecha indicada, perderá su efecto y seriedad.

- Tercer Contacto (visita a domicilio)

Durante las dos siguientes semanas posterior (semana 4 y 5), las gestiones de recuperación serán complementadas con las presencia del jefe de Crédito, quien tendrá a su cargo, interiorizarse de la situación del titular de la deuda y contactar al garante nuevamente, de ser el caso para informarle del atraso en el pago de la deuda. Las gestiones deberán ser complementadas con las notificaciones o las

cartas de reclamo, cuyo contenido deberá solicitar la cancelación de la deuda pendiente, es decir que el contenido deberá ser más fuerte que las entregadas anteriormente. En caso de no tener respuesta, se deberá registrar en la hoja de seguimiento las gestiones realizadas y los motivos por los cuales aún no ha podido regularizarse con el pago de la deuda. Al finalizar la 5 semana de atraso, las gestiones de recuperación realizadas por el Jefe de Crédito, deberán recibir el apoyo de los Oficiales de Crédito y de Cobranzas de la cooperativa con la finalidad de ir aumentando la presión para lograr la regularización de la deuda.

Registro y Archivo del Estado de la Negociación

El oficial de cobranza, oficial de crédito, jefe de Crédito y Cobranzas llevaran un registro de las gestiones realizadas por socio: llamadas telefónicas, visitas realizadas y las notas entregadas, también se anotaran las razones de atraso por el socio y las fechas en las que se compromete a efectuar el pago de la deuda.

Regularización de la Deuda

El oficial de cobranza deberá informar al Jefe de Crédito o Jefe de Cobranza sobre todas las gestiones realizadas y los posibles riesgos que observe durante sus visitas de reclamo como: problemas en el desarrollo de la actividad generadora de ingresos, quiebra, venta de bienes inmuebles o muebles, despido o cambio de trabajo, enfermedades de u familiar, etc., de tal manera que se pueda tomar medidas oportunas. También tratará de convencer al socio a regularizar sus pagos atrasados en el menor tiempo posible.

Para los casos extremos, el personal de cobranza podrá proponer al Comité de Cobranzas y Comité de crédito refinanciamiento de la deuda; sin embargo, los refinanciamientos de Créditos, no deben ser considerados como una opción para solucionar problemas de mora en la cartera, debe ser una alternativa de solución a los problemas graves de incapacidad de pago de los socios, ocurridos como consecuencia de situaciones inesperadas. Cuando el socio no tuviere intención alguna de pago, no se otorgara la refinanciación.

Si al final de la sexta semana de realizar las gestiones no se ha logrado ningún tipo de regularización de la deuda, las gestiones pasaran automáticamente a instancias jurídicas. La hoja de seguimiento deberá incorporarse a la carpeta del socio con la

finalidad de anotar cronológicamente todas las gestiones realizadas en la recuperación del crédito, ya sean llamadas telefónicas, notas intimidadoras, con quien habló, los compromisos de pago que se fueron negociando, si se cumplieron o no, o cualquier otro detalle que se considere importante dentro del proceso de reclamo: si el socio se cambió de domicilio, si aún conserva el mismo negocio, si tiene algún problemas personales de cualquier índole (familiar, conyugal, etc.), es decir cualquier tipo de información que sirva de alerta para tomar acciones oportunas de recuperación.

Gestión Jurídica

Las acciones de cobranza judicial de créditos se llevarán a cabo por intermediario del Asesor legal (externo o interno según sea el caso), asignado bajo la supervisión del Jefe de crédito y Cobranza.

El Jefe de Crédito y Cobranza proporcionara el expediente del deudor al Asesor Legal con la siguiente información:

- El(los) pagaré(s) debidamente llenados y firmado(s)
- Contrato de crédito
- Documentos originales de garantía
- Reporte e información que se considere necesaria para una efectiva recuperación en la vía judicial.

Las deudas cuyos montos no justifiquen la realización de gestiones judiciales, deberán contar con todas las gestiones realizadas por el personal responsable de su recuperación, con sus correspondientes informes para presentar en Comité de Cobranzas el status de “irrecuperabilidad del crédito” y solicitar el castigo correspondiente

4.7.6 MODELO DE CONTROL DE GESTIONES DE COBRANZA

CANALES DE COBRO

Estas tablas fueron elaboradas para llevar el control semanal de las respuestas de los socios frente a la aplicación de los medios para realizar los cobros, con la finalidad de analizar los créditos de los socios de forma individual.

TABLA 32 GESTIONES DE COBRANZA LLAMADAS

GESTIONES DE COBRANZA						
Cliente: Braulio Erick Barragán Vera		LLAMADAS TELEFONICAS			Días en Mora: 60	
Tipo de Crédito: Comercial					Valor: \$ 564,76	
Fecha	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total llamadas semanal
	4/05	5/05	6/05	7/05	9/05	
Llamadas con repuesta			x			
Llamadas sin repuesta	x	x		x	x	
Total llamadas						5

Fuente: María José Barragán Ramírez..
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Llamadas telefónicas

Los campos a llenar para el control de las gestiones de llamadas van estar considerados de acuerdo a los clientes que presentan vencimiento en el que debe constar:

- **Nombre del socio:** En este campo irán los datos del socio que adeuda un crédito.
- **Tipo de crédito:** es decir si es crédito de consumo, comercial, de vivienda o microcréditos.
- **Días en mora:** se refiere al tiempo en días que tiene de vencimiento la deuda u cuota atrasada.
- **Saldo Vencido:** el valor en vencimiento

- **Fecha:** se refiere a la fecha en que ha realizado las gestiones de cobro en función de los días. (Semana)
- **Llamadas con respuesta:** este campo se llenara para el caso de que haya contacto con el socio atrasado en sus pagos
- **Llamadas sin respuesta:** cuando no existe contacto con el socio que presenta atrasos en sus pagos.

Sirve para llevar un control de las gestiones de cobro del socio que tiene atraso en el pago de sus deudas, por medio de la gestión telefónica y servirá como respaldo sobre las gestiones realizadas, y se adjuntara como anexo en la carpeta del oficial de crédito. También será considerado al momento de realizar un informe general de las gestiones de cobro por cada cliente.

Este reporte será revisado semanalmente por el Jefe de Cobranza, con el fin de constatar que se esté llevando un seguimiento adecuado de las gestiones.

TABLA 33 GESTIONES DE COBRO A DOMICILIO

GESTIONES DE COBRANZA						
VISITAS A DOMICILIO						
Cliente: Tatiana Raquel Litardo Rodas		VISITAS A DOMICILIO			Días en Mora: 90	
Tipo de Crédito: Microcréditos					Valor: \$945,00	
FECHA:	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total visitas Semanal
Visitas con repuesta		x			x	2
Visitas sin repuesta	x		x	x		3
Total Visitas						5
						Total Recaudado
Valores en cheque		450,00				
valores en Efectivo					300,00	
Total Recaudado		450,00			300,00	750,00

Fuente: María José Barragán Ramírez
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

Visitas a Domicilio

Las visitas a domicilio se realizarán cuando no se hayan obtenido respuestas concretas por medio de la gestión telefónica; con la finalidad de conocer las circunstancias o motivo, del atraso en pago de las cuotas.

Los campos a llenar en este reporte son:

Nombre del socio: En este campo irán los datos del socio que adeuda un crédito

Tipo de crédito: es decir si es crédito de consumo, comercial, de vivienda o microcréditos.

Días en mora: se refiere al tiempo en días que tiene de vencimiento la deuda u cuota atrasada.

Saldo Vencido: el valor en vencimiento

Fecha: se refiere a la fecha en que ha realizado las gestiones de cobro en función de los días. (Semana)

Visitas con respuesta: este campo se llenara para el caso de que haya contacto con el socio que se encuentra atrasado en sus pagos.

Visitas sin respuesta: cuando no existe contacto con el socio, aun cuando el oficial de crédito realce su labor personalmente.

Valores en cheque: se llenara este campo cuando el oficial de crédito reciba como medio de pago cheques y se pondrá el valor recibido.

Valores en efectivo: se llenara este campo cuando el oficial de crédito reciba como medio de pago dinero en efectivo.

Este reporte o plantilla de control sirve para llevar un control de las gestiones de cobro del socio que presenta retrasos en el pago de sus deudas, por medio de la Visita personaliza por parte del oficial de crédito y servirá como respaldo sobre las gestiones realizadas, y se adjuntara como anexo en la carpeta del oficial de crédito. También será considerado al momento de realizar un informe general de las gestiones de cobro por cada cliente. Este reporte será revisado semanalmente por el Jefe de Cobranza, con el fin de constatar que se esté llevando un seguimiento adecuado de las gestiones.

TABLA 34 GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

NÚMERO DE INDENTIDAD	NOMBRE DEL DEMANDADO	CIUDAD	TIPO DE CRÉDITO	SALDO TOTAL DEUDA	FECHA ULTIMO PAGO	VALOR DEL ULTIMO PAGO	NUMEO DE PROCESO JUDICIAL	ABOGADO DESIGNADO	ESTADO JUDICIAL
1206027873	Leandro Samuel Arias Guzmán	Ventanas	Consumo	1500,00	4/02/15	500,00	0170	AB	Presentación
1205047862	Diego Alberto Galarza Coba	Ventanas	Consumo	2000,00	8/04/15	450,00	0171	AB	Presentación
1205734521	Kristen Kailan Coello Fabre	Ventanas	Consumo	1000,00	7/05/15	300,00	0172	AB	Presentación
1205419963	Luis Fabio Cruz Merelo	Ventanas	Consumo	1640,00	7/05/15	650,00	0173	AB	Presentación
1206537872	Marcia Paola Cedeño Mesa	Ventanas	Vivienda	2397,00	7/05/15	890,00	0174	AB	Presentación
1207895431	Marijoe José Villamar Plúa	Ventanas	Vivienda	2879,00	9/05/15	900,00	0175	AB	Presentación
1207623121	Joan Pole Olmedo Ruíz	Ventanas	Microcréditos	4065,45	10/05/15	1784,00	0176	AB	Embargo
1206775875	Juan Carlos Murillo Paz	Ventanas	Vivienda	2397,00	10/05/15	1350,00	0177	AB	Embargo
1205047659	Rene Adrián García Ramírez	Ventanas	Microcréditos	7600,00	12/05/15	3000,00	0178	AB	Embargo
1205762317	Ketty Janeth Gaibor Borja	Ventanas	Microcréditos	5500,00	12/05/15	2700,00	0179	AB	Embargo
1205638878	Newton Ian Ibarra Albán	Ventanas	Microcréditos	4573,00	12/05/15	1000,00	0180	AB	Embargo

Fuente: María José Barragán Ramírez
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

COBRANZA JUDICIAL

La aplicación de este canal de cobro se da cuando los canales de cobro como las llamadas telefónicas o visitas a domicilio, no tiene respuesta favorable por parte del socio que presenta atrasos en el pago de sus cuotas.

Este reporte de control va a servir como apoyo a nivel interno, a los encargados de supervisar aquellos créditos de socios que están en trámites judiciales, ya que les facilitara visualizar en forma general de cómo van dichos créditos y conforme a esto darle seguimiento.

Para el desarrollo del mismo se considerarán los siguientes campos:

Número de identidad: en este casillero ira el número de la cedula de ciudadanía del socio que se encuentra en litigio judicial.

Nombre del demandado: Se refiere al nombre del socio que se encuentra el litigio judicial.

Ciudad: se refiere al lugar de donde reside el socio que se encuentra en litigio legal.

Tipo de Crédito: se refiere al crédito en el que presenta atraso en pagos y estos pueden ser crédito de consumo, comercial, de vivienda, microcrédito

Saldo Total de Deuda: Se refiere al valor total del crédito que ira en este campo.

Fecha de Último de Pago: la fecha en que realizo el último pago en sus cuotas.

Valor de Último de Pago: se refiere al valor que se pagó.

Número de Proceso Judicial: se refiere al número del trámite en litigio.

Abogado Asignado: para este casillero va el abogado asignado para el seguimiento del trámite en litigio y este puede un abogado interno o externo.

Estado Judicial: en este campo ira el estado en que se encuentra, es decir, si esta en embargo, si recién se presentó.

TABLA 35 CONTROL DE GESTIONES DEL GESTOR DE COBRO

FECHA	CODIGO GESTOR	NOMBRE DE GESTOR	GESTIONES ASIGNADAS	GESTIONES EFECTIVAS	GESTIONES NO EFECTIVAS	GESTIONES REALIZADAS	GESTIONES NO REALIZADAS
4/05/15	G01	Diana Carol Castro Arias	37	23	14	37	-
4/05/15	G02	José Luis Fabre Cruz	40	32	7	39	1
11/05/15	G01	Diana Carol Castro Arias	57	45	5	50	7
11/05/15	G02	José Luis Fabre Cruz	60	52	3	55	5
18/05/15	G01	Diana Carol Castro Arias	70	58	12	70	-
18/05/15	G02	José Luis Fabre Cruz	68	60	8	68	-
25/05/15	G01	Diana Carol Castro Arias	46	46	-	46	.
25/05/15	G02	José Luis Fabre Cruz	47	43	4	47	-

Fuente: María José Barragán Ramírez.

Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

CONTROL DE LAS GESTIONES REALIZADAS DEL GESTOR DE COBROS.

Este reporte proporcionara una mayor gestión de control sobre las tareas que desempeñan los oficiales de crédito en cuanto al seguimiento de los créditos de los socios que presentan atrasan en sus pagos.

Siendo una herramienta útil para verificar si se están desarrollando los procesos para gestionar cobros de manera eficiente, puesto que se está controlando a los oficiales de cobro.

Este reporte será elaborado de forma mensual en base a los créditos asignados al oficial de crédito por parte del Jefe de Cobranza, en donde estén los datos de los oficiales de crédito responsables de realizar el cobro de créditos.

El responsable de supervisar esta labor es el Jefe de Cobranza, u Jefe de Departamento de Crédito y Cobranza. Puesto que el reporte está elaborado, de manera comprensible.

Los datos a considerar son:

- **Fecha:** en este casillero se pondrá la fecha en la que se asignaron los listados de los socios a gestionar, por cada oficial o gestor de cobro.
- **Nombre de gestor:** Se refiere al nombre de la persona encargada de realizar las gestiones de recaudación de cobros de créditos vencidos.
- **Número de gestiones asignadas:** se refiere al número de socios que le asignaron y a los cuales tiene que gestionar para que paguen las cuotas sus créditos vencidos.
- **Número de gestiones efectivas** el número de gestiones que tuvieron respuesta por parte del socio cuando se realizó la gestión de cobro.
- **Número de gestiones no efectivas:** son aquellas gestiones que no tuvieron respuesta por parte del socio.
- **Número de gestiones realizadas:** en el caso que se realicen todas las gestiones este casillero coincidirá con el casillero de gestiones asignadas, pero si este no coincide la diferencia tendrá que está reflejada en el

casillero de gestiones no realizadas. De ser ese el caso el oficial de crédito tendrá que emitir un informe explicando por qué no se realizó gestiones en aquellos créditos, el cual será adjuntado a este reporte de control.

- **Gestiones no realizadas:** en este casillero ira el número de aquellos créditos que no hayan sido gestionados.

TABLA 36 INFORME DE CARTERA

IDENTIFICACIÓN	CLIENTE	CIUDAD	TIPO DE CRÉDITO	DÍAS EN MORA	SALDO VENCIDO	SALDO MÍNIMO A PAGAR	TIPO DE COBRANZA	RIESGO
1205678912	Patricio André Litardo Valle	Babahoyo	Consumo	15	250,00	267,00	Administrativa	Bajo
1208675432	José Manuel Merelo Andrade	Ventanas	Consumo	15	300,00	312,00	Administrativa	Bajo
1207685430	Marilyn Iliana Ramírez Solís	Ventanas	Microcrédito	30	657,75	664,00	Administrativa	Bajo
1209865467	Melina Giovanna Villamar Vera	Vinces	Vivienda	90	1200,00	1214,00	Judicial	Alto
1205667433	Charlie Eduar Mera Cervantes	Babahoyo	Microcrédito	30	458,00	463,00	Administrativa	Bajo
1205432451	Andrés Emilio Soriano Galán	Ventanas	Consumo	19	278,00	283,00	Administrativa	Bajo
1204532452	Valentina Zulay Ponce León	Ventanas	Consumo	29	752,00	761,00	Administrativa	Bajo
1207954632	Dominic Alexis Borja Fierro	Ventanas	Vivienda	70	500,00	510,00	Administrativa	Medio
1203421403	Arturo Eleonor Roldán Mora	Ventanas	Vivienda	54	289,00	295,00	Administrativa	Medio
1205412325	Belén Paulina Intriago Ibarra	Ventanas	Microcrédito	30	345,90	393,30	Administrativa	Bajo
1207843251	Ricardo Alex Blanco Villegas	Ventanas	Microcrédito	37	432,76	442,70	Administrativa	Medio
1207583237	Fabián Luis Guzmán Cobeña	Ventanas	Comercial	15	321,75	329,50	Administrativa	Bajo
1204297123	Jean Pierre Olmedo Bedor	Ventanas	Comercial	15	147,00	153,00	Administrativa	Bajo
1207635221	Astrid Karla Barragán Muñoz	Ventanas	Comercial	15	234,50	242,00	Administrativa	Bajo

Fuente: María José Barragán Ramírez
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

INFORME DE CARTERA VENCIDA

En este informe se realizará en función del listado de aquellos socios que se encuentran atrasados, mediante este informe se podrá dar prioridad de realizar gestiones de cobro más oportunos, para aquellos créditos que represente un alto riesgo de ser irrecuperables y que tipo de cobranza se utilizará, el cual estará compuesto por:

- **Identificación del cliente:** en este campo estar el número de cedula del socio.
- Nombre del cliente: el nombre completo del socio que presenta atrasos en sus cuotas.
- **Ciudad:** el nombre de la ciudad de donde reside el socio.
- **Tipo de crédito:** se refiere al nombre del crédito que se encuentra en vencimiento.
- **Días en mora:** los días que el socio lleva de retraso en pago de sus cuotas.
- **Saldo vencido:** el valor que se encuentra en vencimiento.
- **Pago mínimo a pagar:** el valor mínimo a pagar por causa del saldo vencido.
- **Tipo de cobranza:** es decir, si la cobranza será realizada por los oficiales u encargado del gestionar los créditos (administrativa) o judicial, cuando ya se necesita la ayuda del asesor legal.

TABLA 37 INFORME DE MONITOREO DE RESULTADOS

FECHA DE ASIGNACIONES	# CLIENTES ASIGNADOS	# CLIENTES GESTIONADOS	# CLIENTES NO GESTIONADOS	CRÉDITO		SALDO	
				RECUPERADO	NO RECUPERADO	RECUPERADO	NO RECUPERADO
4/Mayo	77	76	1	55	21	1767,80	2870,00
11/Mayo	117	105	12	97	8	5487,30	1230,00
28/Mayo	138	138	-	118	20	6271,20	3280,00
25/Mayo	93	93	-	89	4	2351,70	820,00
Total	425	412	13	359	53	18678,00	8200,00

Fuente: María José Barragán Ramírez.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

INFORME DE MONITOREO DE RESULTADOS

La elaboración de este reporte servirá para medir los resultados realizados por gestor de cobro generalizado en términos de:

- **Fecha de asignaciones:** en este casillero irán las fechas en las que se asignó la lista de socios que se entrega a los gestores, usando como referencia el reporte de control aplicado de a los oficiales de cobranza (Tabla n° 33)
- **Número de clientes designados:** se refiere al número de aquellos socios que fueron asignados para que se realice el seguimiento de los créditos que adeudan y que están en vencimiento, en este informe los está la suma de aquellos socios que fueron asignados al gestor 1 y gestor 2 usando como referencia (Tabla n°33)
- **Número de clientes gestionados:** se refiere al número de socios a los cuales se le realizó las gestiones de cobro, tomando en cuenta los socios designados al gestor 1 y gestor 2.
- **Número de Cliente sin gestión:** se refiere al número de socios que no fueron gestionados, por parte de ambos gestores de cobro.
- **Crédito recuperado:** en este casillero se refiere al número de créditos que han sido recuperados por parte de los gestores de cobro.
- **Crédito No Recuperado:** corresponde al número de créditos que han sido recuperados que aún se encuentran en vencimiento.
- **Saldo de crédito recuperado:** se refiere al valor de los créditos que se ha recuperado que corresponde al número de créditos recuperados.
- **Saldo de crédito no recuperado :** es el valor de aquellos créditos que no han sido recuperado y que aún están en vencimiento

Este reporte se lo podrá realizar mensualmente para verificar que las gestiones por los oficiales de cobranza se estén realizando de forma eficiente.

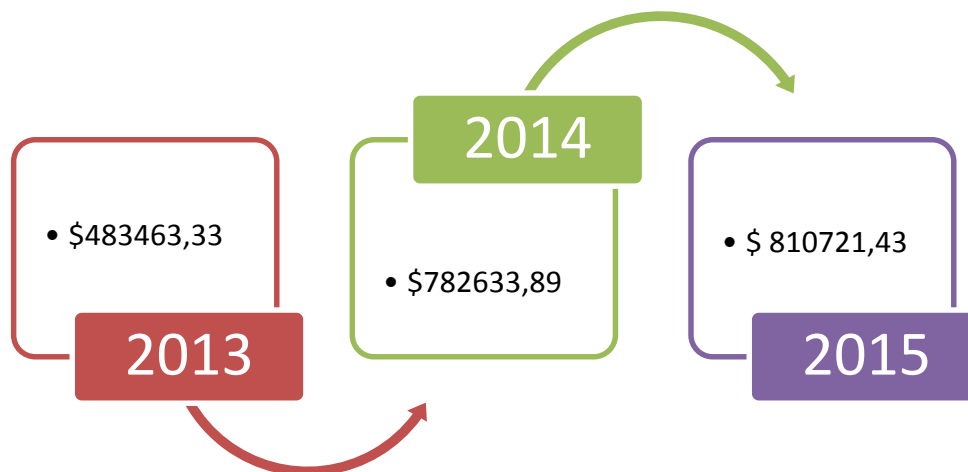
4.7. 8 PROYECCIONES PARA EL PERIODO 2015

TABLA 38 RECUPERACIÓN DE CARTERA

AÑO	MESES	VALOR RECAUDADO
2015	ENERO	8946,00
	FEBRERO	10568,00
	MARZO	8907,00
	ABRIL	11234,00
	MAYO	18678,00
	JUNIO	18775,76
	JULIO	22890,65
	AGOSTO	19435,00
	TOTAL	119434,41

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barraquán Ramírez.

**GRÁFICO 19
 CARTERA VENCIDA**



Fuente: María José Barraquán Ramírez
Elaborado por: María José Barraquán Ramírez.

Los datos reflejados en el gráfico corresponden a los cambios que ha tenido la cartera vencida durante, estos dos últimos años tomando como referencia en 2013, puesto que el 2014 la cartera vencida tuvo un aumento de aproximadamente el 62%, debido a que alguno de los créditos cayeron en vencimiento, para el 2015 la cartera vencida generó un aumento del 4% aproximadamente en relación al año anterior, se espera que no incremente a gran escala, ya que por más controles que se apliquen siempre va existir el riesgo de que los créditos generen morosidad, lo que se quiere lograr es contrarrestar un poco estos efectos mediante los control y desarrollo de una buena gestión de cobro.

TABLA 39 BALANCE GENERAL PROYECTADO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "13 DE ABRIL" LTDA		
BALANCE GENERAL PROYECTADO		
PERIODO 2015		
1	ACTIVOS	
11	Fondos disponibles	2121315,306
14	Cartera de Créditos bruta	10237484,66
	Cartera de Crédito por Vencer	9665155,64
	Cartera de Crédito Que no devenga Intereses	501930,17
	Cartera de Crédito Vencida	810721,43
1499	(-)Provisiones	740322,5824
16	Cuentas por Cobrar	357628,5
17	Bienes Realizables, Adjudicados	105484,05
18	Propiedad y Equipo	780084,4902
1899	(-)Depreciación Acumulada	209079,48
19	Otros Activos	36021,525
	Total Activos	13601997,00
2	PASIVO	
21	Obligaciones con los Socios	7490305,949
2101	Depósitos a la Vista	6200021,52
2103	Depósitos a Plazo	1290284,43
25	Cuentas por Pagar	61156,56
26	Obligaciones Financieras	2841114,92
	Total Pasivos	10392577,43
3	PATRIMONIO	
31	Capital Social	2413940,44
3103	Aporte de Socios	2413940,44
33	Reservas	600915,32
3301	Fondo Irreparable de Reserva legal	377892,85
3303	Especiales	
330310	Para Futuras Capitalizaciones	223002,47
	Resultados	
	Utilidad del Ejercicio	94563,81
	Total Patrimonio	3109419,57
	Total Pasivo + Patrimonio	12106982,88

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "13 de Abril" Ltda.
Elaborado por: María José Barragán Ramírez.

ANÁLISIS DE PROYECCIONES

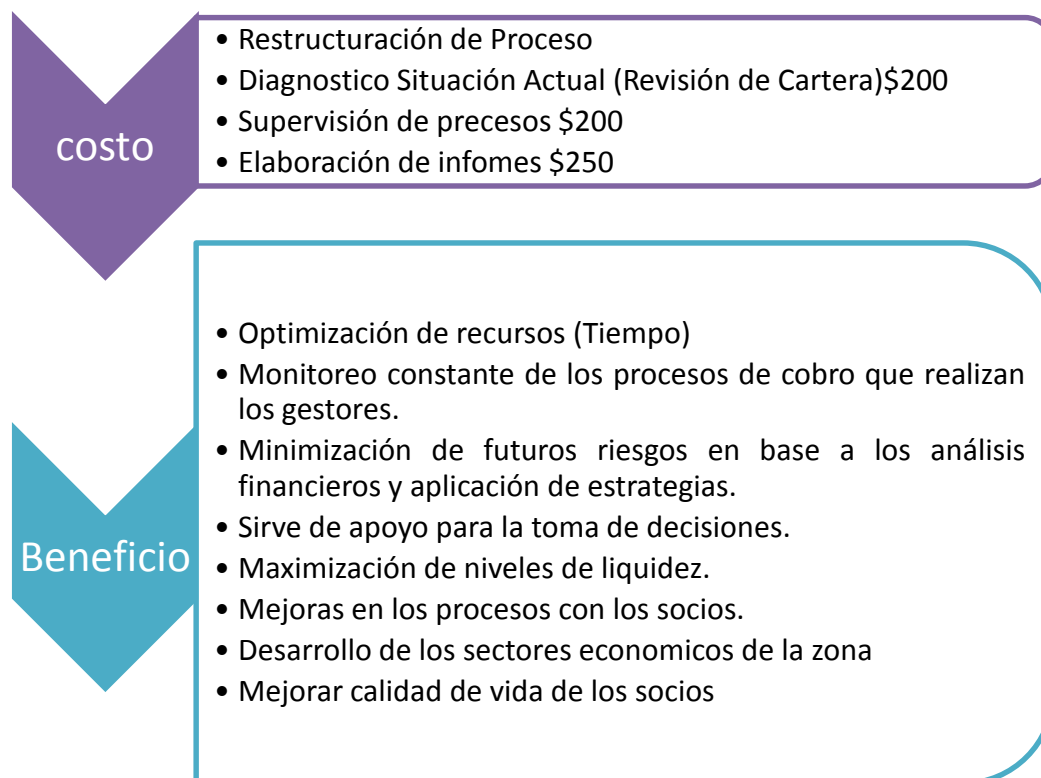
Mediante la aplicación del modelo de Gestión financiera en periodo de prueba se pudo recuperar una parte de la cartera de aquellos créditos que estaban vencida, para ello se utilizó la táctica de análisis de la morosidad, que consiste en gestionar, aquellos créditos con mayores saldos en vencimiento, sean estos personas naturales o jurídicas, adicionalmente se obtuvo información sobre la recaudación de la cartera vencida sin la aplicación del modelo de control para la gestión de cobranza de los meses de enero a abril, ya que a partir del mes de mayo al mes de agosto del año en curso fue el periodo de prueba.

Para el año 2015 se espera que los procesos en la gestión de cobro sigan mejorando, con la finalidad, de que la cooperativa tengas más recursos disponibles

La cartera vencida para el año 2014 fue de \$782623,84, para el 2015 fue de \$ 119434,41 es decir un 15% aproximadamente de los créditos vencidos de acuerdo a los datos obtenidos hasta agosto. Esto indica que la vialidad de la propuesta genera un beneficio, es decir que si la institución continúa aplicando el modelo de control interno, sus procesos mejoraran.

4.8 COSTO- BENEFICIO

GRÁFICO 20
COSTO - BENEFICIO



CONCLUSIONES

- ✚ El desarrollo de la investigación a través de las entrevista, evidencias comparativas empíricas de la cartera se demuestra que el modelo de control y gestión financiera es viable, para mejorar procesos, fortalecer las gestiones de cobro y darle seguimiento.
- ✚ Se pudo determinar ciertos hallazgos: a pesar de tener un manual de políticas y procedimientos para el área de Crédito y Cobranza, no cuenta con procesos definidos para ejecutar la gestión de cobro de manera eficaz.
- ✚ No llevan un control sobre las gestiones realizadas por los oficiales de cobranza, ni del seguimiento de las carteras de crédito vencidas.
- ✚ No se realizan revisiones periódicas sobre las carteras de créditos de socios que están por vencer, ni de aquellos que encuentran en vencimiento
- ✚ Al medir el nivel de morosidad de la cooperativa se pudo constatar que tuvo un incremento del 6% a diferencia del año anterior, sin embargo tiene provisionado aproximadamente el 50% de las carteras de crédito en vencimiento.
- ✚ Los niveles de liquidez para cobertura de obligaciones inmediatas fue bajo, ya que solo cubre las obligaciones contraídas en un 32% en el 2014, presentan una rentabilidad baja debido a las bajas utilidades que se generan, y el nivel de endeudamiento es elevado.

RECOMENDACIONES

- ✚ Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “13 de Abril” Ltda., del Cantón Ventanas Aplicar el Modelo de Control y Gestión financiera para mejorar el desempeño de las operaciones en cuanto a la gestión de cobro, para reforzar sus procesos y efectuar las técnicas de cobranza de manera óptima, para el mejor desempeño de los procesos en el departamento de crédito.
- ✚ Efectuar revisiones de los listados de la cartera vencida diariamente, con la finalidad de darle seguimiento a aquellas cuentas vencidas de los socios.
- ✚ Llevar un control de uso de los canales de cobro como: las llamadas telefónicas, y visitas a domicilio y llevar un control de las gestiones realizadas.
- ✚ Se recomienda a los encargados de designar la cartera de clientes por cobrar a los gestores de cobranza, que se lleve el control de los mismos y que se elaboren los cronogramas semanalmente empezando los lunes y finalizando los viernes.
- ✚ Se sugiere que los monitores del total de cartera gestionada, se lo evalúe semanalmente y se compruebe en la plantilla por de control mensual.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, E. (1996). *Cómo elaborar un proyecto : guía para diseñar proyectos sociales y culturales*. Buenos Aires: Lumen-Humanitas.
- B.V, B. y. (1973). *Como Entrevistar*. España: Rialp.
- Behar, D. (2008). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Shalom ISBN 978-959-212-783-7.
- CAMPBELL, P. (2003). *INTRODUCCION A LOS MODELOS DE CONTROL*. NEW MEXICO.
- Codina, A. B. (2012). GESTIÓN DE COBRO. Recuperado de:
<http://www.angelbonet.com/2012/02/la-gestion-de-cobros-una-capacidad-clave-del-equipo-de-ventas/>
- Deloitte. (2010). Recuperado el 4 de JULIO de 2015, de Tendencias Y Cobranza y Recuperación de Cartera en el Sector Financiero:
<http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>
- Eco-Finanzas. (2015). *CARTERA DE CRÉDITO*. Recuperado de http://www.eco-finanzas.com/diccionario/C/CARTERA_DE_CREDITO.htm
- el, S. A. (1996). PLANEACIÓN FINANCIERA. Recuperado de :
<http://www.buenastareas.com/ensayos/Planeacion-Financiera/1432729.html>
- España, C. n. (2015). *fiananzasparatodos.es*. Recuperado el 27 de febrero de 2015, de finanzas para todos:
<http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/introduccion/sistema-financiero.html>
- F, R. (2014). *DICCIONARIO LEY DE DERECHO COBRANZA JUDICIAL*. Recuperado de: <http://diccionario.leyderecho.org/cobranza-judicial/>
- Ferrado, G. (2014). Recuperado el 12 de Junio de 2015, de Estadística:
<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/queesunaencuesta.pdf>
- Fowler Newton (2008). *DICCIONARIO DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA*. Recuperado de: http://www.fowlernewton.com.ar/libros/_infolibros.pdf
- GEORGE, L. M. (1995). *PLANEACIÓN ESTRATEGICA*. JOOSEY-BASS.
- Goddard, J. B. (2009). *World Business Ideas*. MODELO DE GESTIÓN.
Recuperado

de:http://cdn.aws.wobi.com/sites/default/files/cual_es_su_modelo_de_gestion.pdf

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *MÉTODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN*. MÉXICO: Mc Graw-Hill.
- HERNÁNDEZ, S. (2003). *Metodología de la investigación*. MÉXICO: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2010) Metodología de la Investigación. Recuperado de:
<http://dip.una.edu.ve/mpe/017metodologiaI/paginas/Hurtado,%20Guia%20para%20la%20comprension%20holistica%20de%20la%20ciencia%20Unidad%20III.pdf>
- In, V. C. (2015). *VAIR COMPANIES IN. MODELO FINANCIERO*. Recuperado de: <http://vaircompanies.com/mfa.jsp>
- Ltda, H. C. (2015). *ANÁLISIS FINANCIERO*. Recuperado de:<http://es.slideshare.net/orlandojc1/analisis-financiero-13839451>
- Martínez, C. (2012) *RATIOS FINANCIEROS*. Recuperados de:
<http://es.slideshare.net/carlovmartinezblog/sesin-7-analisis-de-liquidez-y-analisis-de-solvencia>
- S. A Mantilla (2009) *AUDITORIA DE CONTROL INTERNO*. (pág. 67) Bogotá: Ecoe Ediciones
- MUÑOZ, C. (1998). *COMO ELABORAR Y ASESORAR UNA INVESTIGACIÓN DE TESIS*. MÉXICO: PRENTICE HALL HISPANOAMERICANA S.A.
- Nunes, E. P. (de 2012). *CIENCIAS ECONÓMICAS Y COMERCIALES. GESTIÓN FINANCIERA*. Recuperado de:
<http://old.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm#vermaiss>
- PERE, B. (2009). *GESTIÓN DEL CRÉDITO Y COBRO*. ESPAÑA: PROFIT.
- PERE, B. (2012). *INSTRUMENTO PARA GESTIONAR Y COBRAR IMPAGOS*. BARCELONA: PROFIT.
- Rivas, C. P.-E. (2009). *ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS. GESTIÓN FINANCIERA* Recuperado de:
<http://www.monografias.com/trabajos65/gestion-financiera/gestion-financiera.shtml>
- Ruiz, G. E. (2010). *Gestión Financiera*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.

- Sabino, C. (2002) La Entrevista. Recuperado de:
<http://metodologiacualitativaycuantitativa.blogspot.com/2015/03/entrevista.html>
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *"El Proceso de la Investigación Científica"*. México: LIMUSA.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *"Proceso de la Investigación Científica"*. México: Noriega.
- Vascones, D. L. (2015). APLICACIÓN DE CONTABILIDAD A INSTITUCIONES FINANCIERAS. Recuperado de :
<http://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Weston, J., & Copeland, T. (1995). *Finanzas en Administración Vol 1. 9na Edición*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

ANEXOS 1

1.SOLVENCIA		
1.1 PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL		
INDICE	2013	2014
PASIVO TOTAL	10880810,22	10332164,94
ACTIVO TOTAL	14077626,79	13570120,13
TOTAL	77%	76%
1.2 PATRIMONIO/ACTIVO		
INDICE	2013	2014
PATRIMONIO	3196816,57	3237955,19
ACTIVO TOTAL	14077626,79	13770120,13
TOTAL	23%	24%

ANEXOS 2

2. RENTABILIDAD		
2.1 UTILIDAD NETA / PATRIMONIO		
INDICE	2013	2014
UTILIDAD	253901,37	34090,46
PATRIMONIO	3196816,57	3237955,19
TOTAL	8%	1%
2.2 UTILIDAD NETA / TOTAL ACTIVO		
INDICE	2013	2014
UTILIDAD	253901,37	34090,46
TOTAL ACTIVO	14077626,79	13770120,13
TOTAL	2%	0%

ANEXOS 3

3 . LIQUIDEZ		
7.1 FONDOS DISPONIBLES / DEPOSITOS C/P		
INDICE	2013	2014
FONDOS DISPONIBLES	1840595,74	1958471,96
DEPOSITOS A C/P	6295483,72	6078452,47
TOTAL	29%	32%

ANEXOS 4

4. MOROSIDAD		
4.1 CARTERA IMPRODUCTIVA/ CARTERA BRUTA		
INDICE	2013	2014
CARTERA IMPRODUCTIVA	643743,66	1284554,01
CARTERA BRUTA	11472423,45	10762210,79
TOTAL	6%	12%
4.1.1 CART. IMP. CONSUMO/CART. BRUTA CONSUMO		
INDICE	2013	2014
CART.IMP.CONSUMO	147068,04	371373,79
CART.BRUTA CONSUMO	2534998,36	3292626,19
TOTAL	6%	11%
4.1.2 CART. IMP. COMERCIAL/CART. BRUTA COMERCIAL		
INDICE	2013	2014
CART.IMP.COMERCIAL	65167,81	40922,77
CART.BRUTA COMERCIAL	70351,78	41818,94
TOTAL	93%	98%
4.1.3 CART. IMP. VIVIENDA /CART. BRUTA VIVIENDA		
ÍNDICE	2013	2014
CART.IMP.VIVIENDA	107793,17	446032,02
CART.BRUTA VIVIENDA	3821500,94	2965343,31
TOTAL	3%	15%
4.1.3 CART. IMP. MICROCRÉDITO /CART. BRUTA MICROCRÉDITO		
ÍNDICE	2013	2014
CART.IMP.MICROCRÉDITO	323714,64	426225,43
CART.BRUTA MICROCRÉDITO	5043559,37	4460408,35
TOTAL	6%	10%

ANEXOS 5

COD	CARTERA IMPRODUCTIVA	2013	2014
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGAN INTERESES	20754,81	126084,00
1427	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA QUE NO DEVENGAN INTERESES	62401,58	288474,15
1428	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS QUE NO DEVENGAN INTERESES	77123,94	87372,02
1449	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL VENCIDA	65167,81	40922,77
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	126313,23	245289,79
1451	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA VENCIDA	45391,59	157557,87
1452	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS VENCIDO	246590,70	338853,41
	TOTAL	643743,66	1284554,01

ANEXOS 6

COD	CARTERA BRUTA	2013	2014
1401	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL POR VENCER	5183,97	896,17
1402	CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO POR VENCER	2387930,32	2921252,4
1403	CARTERA DE CRÉDITO VIVIENDA POR VENCER	3713707,77	2519311,29
1404	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS POR VENCER	4719844,73	4034182,92
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGAN INTERESES	20754,81	126084
1427	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA QUE NO DEVENGAN INTERESES	62401,58	288474,15
1428	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS QUE NO DEVENGAN INTERESES	77123,94	87372,02
1449	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL VENCIDA	65167,81	40922,77
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	126313,23	245289,79
1451	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA VENCIDA	45391,59	157557,87
1452	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS VENCIDO	246590,7	338853,41
	TOTAL	11472423,45	10762210,79

ANEXOS 7

CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO			
COD	CARTERA IMPRODUCTIVA DE CONSUMO	2013	2014
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGAN INTERESES	20754,81	126084,00
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	126313,23	245289,79
	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA DE CONSUMO	147068,04	371373,79
COD	CARTERA BRUTA DE CONSUMO	2013	2014
1402	CARTERA DE CRÉDITO CONSUMO POR VENCER	2387930,32	2921252,4
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGAN INTERESES	20754,81	126084
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	126313,23	245289,79
	TOTAL CARTERA BRUTA DE CRÉDITO DE CONSUMO	2534998,36	3292626,19
COD	PROV. DE CARTERA DE CONSUMO	2013	2014
149910	PROV. CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	102000,00	162809,12

ANEXOS 8

CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL			
COD	CARTERA IMPRODUCTIVA COMERCIAL	2013	2014
1449	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL VENCIDA	65167,81	40922,77
	TOTAL IMPRODUCTIVA COMERCIAL	65167,81	40922,77
COD	CARTERA BRUTA COMERCIAL	2013	2014
1401	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL POR VENCER	5183,97	896,17
1449	CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL VENCIDA	65167,81	40922,77
	TOTAL CARTERA BRUTA DE CRÉDITO COMERCIAL	70351,78	41818,94
COD	PROV. DE CARTERA COMERCIAL	2013	2014
149905	PROV. CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL	49395,35	50626,08

ANEXOS 9

CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA			
COD	CARTERA IMPRODUCTIVA DE VIVIENDA	2013	2014
1427	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA QUE NO DEVENGAN INTERESES	62401,58	288474,15
1451	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA VENCIDA	45391,59	157557,87
	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA DE VIVENDA	107793,17	446032,02
COD	CARTERA BRUTA DE VIVIENDA	2013	2014
1403	CARTERA DE CRÉDITO VIVIENDA POR VENCER	3713707,77	2519311,29
1427	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA QUE NO DEVENGAN INTERESES	62401,58	288474,15
1451	CARTERA DE CRÉDITO DE VIVENDA VENCIDA	45391,59	157557,87
	TOTAL CARTERA BRUTA DE CRÉDITO DE VIVIENDA	3821500,94	2965343,31
COD	PROV. DE CARTERA DE VIVENDA	2013	2014
149915	PROV. CARTERA DE CRÉDITO DE VIVIENDA	35959,49	75921,96

ANEXOS 10

CARTERA DE CRÉDITOS PARA MICROCRÉDITOS			
COD	CARTERA IMPRODUCTIVA DE MICROCRÉDITOS	2013	2014
1428	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS QUE NO DEVENGAN INTERESES	77123,94	87372,02
1452	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS VENCIDO	246590,7	338853,41
	TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA DE MICROCRÉDITOS	323714,64	426225,43
COD	CARTERA BRUTA IMPRODUCTIVA DE MICROCRÉDITOS	2013	2014
1404	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS POR VENCER	4719844,73	4034182,92
1428	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS QUE NO DEVENGAN INTERESES	77123,94	87372,02
1452	CARTERA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS VENCIDO	246590,7	338853,41
	TOTAL CARTERA BRUTA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITOS	5043559,37	4460408,35
COD	PROV. DE CARTERA DE MICROCRÉDITOS	2013	2014
149920	PROV. CARTERA DE CRÉDITO PARA MICROCRÉDITOS	212000,00	254997,68

ANEXOS 11

UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

ENCUESTA

AREA: SOCIOS DE LA COOPERATIVA

CIUDAD: VENTANAS- LOS RÍOS

SEXO:

FEMENINO

MASCULINO

PREGUNTAS

Marque con X su respuesta

Pregunta # 1.

¿Cuánto tiempo tiene como socio en la cooperativa?

6 Meses

1 año

2 años

De 2 años en adelante

Pregunta #2.

¿Cómo calificaría la atención al socio por parte del departamento de Créditos?

Excelente

Regular

Malo

Pregunta #3.

¿Cree usted que la información brindada acerca de los tipos de créditos ha sido oportuna?

Excelente

Regular

Malo

Pregunta #4.

¿Ha existido alguna dificultad al momento de obtener un crédito?

Si

No

A veces

Pregunta #5.

¿Ha realizado algún crédito en la cooperativa?

Si

No

Pregunta #6.

¿Qué tipo de crédito ha obtenido en la cooperativa?

- Consumo
- Vivienda
- Comercial
- Microcrédito

Pregunta #7.-

¿Qué tiempo se demora la obtención de un crédito?

- Una Semana
- Dos semanas
- Un mes

Pregunta #8.

¿Alguna vez se ha retrasado con el pago de sus cuotas?

- Si
- No

Pregunta #9.

¿Se encuentra conforme con los plazos pactados para el pago de crédito?

- Si
- No
- A veces

Pregunta #10

¿Alguna vez ha efectuado renovación en sus créditos?

- Si
- No

Pregunta #11.

¿De qué forma realiza el pago de sus créditos?

- Internet
- Banco
- Cooperativa
- Distrito