



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA EN RIESGO DE LA COOPERATIVA  
VIRGEN DEL CISNE DE LA AGENCIA MORASPUNGO PARA  
EVITAR PÉRDIDA DE RECURSOS MONETARIOS**

Autor

**Guamán Ramos Mario Fabián**

Tutor

**Ing. Fidel Andy Lucin Preciado**

Guayaquil-Ecuador

2019



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA EN RIESGO DE LA COOPERATIVA  
VIRGEN DEL CISNE DE LA AGENCIA MORASPUNGO PARA  
EVITAR PÉRDIDA DE RECURSOS MONETARIOS**

**Autor**

**Guamán Ramos Mario Fabián**

**Tutor**

**Ing. Fidel Andy Lucin Preciado**

**Guayaquil-Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso, de obtenerlo uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor trabajo y sacrificio en todos estos años que gracias a ello eh logrado llegar hasta aquí, convertirme en lo que soy, estoy tan orgulloso de ser su hijo, ustedes son los mejores padres de este mundo.

A mis hermanas por estar presente, apoyarme emocionalmente y moralmente durante esta etapa de la vida.

A todas las personas que me han apoyado han hecho que el trabajo se realice con éxitos, en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus valiosos conocimientos.

**Guamán Ramón Mario Fabián**



## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultades y debilidades.

Gracias a aquellos docentes de la Escuela, Colegió especialmente a los docentes del Instituto Tecnológico boliviano de Tecnología por brindarme sus valiosos conocimientos a lo largo de esta preparación de mi profesión.

**Guamán Ramón Mario Fabián**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el diseño de investigación con el tema; **“Análisis de la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo para evitar pérdida de recursos monetarios”**. Y el problema de investigación **¿Cómo controlar la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo para evitar perdida de los recursos monetarios durante el periodo 2018?** Presentado por **Guamán Ramón Mario Fabián** como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Guamán Ramón Mario Fabián**

Tutor:

**Ing. Fidel Andy Lucinpreciado**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Mario Fabián Guamán Ramón**, en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **¿Cómo controlar la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo para evitar pérdida de los recursos monetarios durante el periodo 2018?** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mario Fabián Guamán Ramón.

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

Aclaración:

*LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados*

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT (en Dpto)*



## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoria

#### Tema

**“Análisis de la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo para evitar pérdida de recursos monetarios”**

**Autor:** Mario Fabián Guamán Ramón

**Tutor:** Ing. Fidel Andy Lucin Preciado

#### RESUMEN

En la presente investigación se realizara un análisis de la cartera vencida que tiene la cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo, lo cual cuenta con un problema de un excedente de carteras vencidas por los socios de la cooperativa. En la organización existen muchos factores que la están perjudicando de entre ellas tenemos que la los oficiales de crédito de la cooperativa no están llevando un correcto control de sus procesos administrativos por la falta de control en sus créditos , esta situación ha permitido que se den préstamos a muchas personas que no tienen el suficiente nivel económico para poder solventar su deudas por lo cual se realizara este proyecto con el fin de detectar cuáles son las falencias que tiene la organización y así no perder más sus activos.

La temática presente tiene como fin reducir los niveles de vencimiento de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Virgen del Cisne esto se dará mediante la implementación de la propuesta que tratara de aumentar el nivel económico de la institución y reducir los niveles de mora en síntesis tiene como fin mejorar los niveles de control de los procesos de créditos y cobranzas para así aumentar los activos de la institución.

Los métodos a utilizar en esta investigación son el método teórico, histórico y analítico mediante las técnicas e observación, entrevista y encuesta.

Es factible la realización de este proyecto debido a que mediante esta la organización y los socios de la agencia no tendrán más egresos sino ingresos a sus bolsillos.

#### **Palabras Claves:**

Cartera

Liquidez

Crédito

Cobranza





## INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnólogo en Contabilidad y Auditoria

#### Tema

**“Análisis de la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo para evitar pérdida de recursos monetarios”**

**Autor:** Mario Fabián Guamán Ramón

**Tutor:** Ing. Fidel Andy Lucin Preciado

#### Abstrac

In the present investigation an analysis of the past due portfolio of the Virgen del Cisne cooperative of the Moraspungo agency will be carried out, which has a problem of a surplus of overdue portfolios by the members of the cooperative. In the organization there are many factors that are harming it among them we have that the loan officers of the cooperative are not taking proper control of their administrative processes due to lack of control in their loans, this situation has allowed loans to be given to many people who do not have the sufficient economic level to be able to solve their debts for which this project will be realized with the purpose of detecting which are the flaws that the organization has and thus not losing more its assets.

The current theme is aimed at reducing the maturity levels of overdue loans in the Virgen del Cisne Savings and Credit Cooperative. This will be done through the implementation of the proposal that will seek to increase the institution's economic level and reduce delinquency levels in The purpose of the synthesis is to improve the control levels of the credit and collections processes in order to increase the assets of the institution.

The methods to be used in this investigation are the theoretical, historical and analytical method through the techniques of observation, interview and survey.

The realization of this project is feasible because through this the organization and the partners of the agency will not have more expenses but income to their pockets.

#### Keywords:

Past due portfolio

liquidity

credit

collection

## ÍNDICE GENERAL

CARATULA .....	i
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto. ....	2
Formulación del Problema .....	4
Delimitación del Problema.....	4
<b>Evaluación del Problema</b> .....	4
Objetivos de la Investigación.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos .....	5
CAPÍTULO II .....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	8
Antecedente Histórico .....	9
Antecedente Referencial .....	12
FUNDAMENTACION LEGAL .....	15
Constitución de la República del Ecuador 2008 .....	16
Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida .....	18
Objetivo 5: Impulsar la productividad y la competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria. .....	18
Variables de Investigación.....	19
Variable Independiente .....	19
Variable Dependiente.....	19

CAPITULO III .....	22
METODOLOGIA .....	22
Diseño de Investigación.....	25
Tipos de Investigación.....	25
La Población y Muestra .....	26
La Población.....	26
Muestra.....	26
Tipos de Muestras .....	27
Métodos y Técnicas .....	28
Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	28
CAPITULO IV.....	30
ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	30
Conclusiones .....	45
Recomendaciones .....	46
Bibliografía.....	47
.....	58

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	23
Tabla 2 .....	24
Tabla 3 .....	26
Tabla 4 .....	26
Tabla 5 .....	30
Tabla 6 .....	31
Tabla 7 .....	32
Tabla 8 .....	33
Tabla 9 .....	34
Tabla 10 .....	35
Tabla 11 .....	36
Tabla 12 .....	37

Tabla 13.....	38
Tabla 14.....	39
Tabla 15.....	40
Tabla 16.....	41
Tabla 17.....	42

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 2.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 3.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 4.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 5.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 6.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 7.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 8.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 9.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 10.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 11.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
GRÁFICO 12.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

La teoría moderna de la cartera ha extendido una noción de riesgo como la volatilidad del rendimiento: más volátil es sinónimo de más arriesgado. En realidad, el riesgo real para un inversor podría tener diferentes connotaciones, por ejemplo, el de no lograr el objetivo de reservar una cierta cantidad de capital necesario para complementar la pensión, para comprar un apartamento o para enviar a los niños a la universidad; todos estos son riesgos que tienen poco que ver con las fluctuaciones a corto plazo en el valor de la cartera. Amat, (2008)

Actualmente en Ecuador hay muchas cooperativas de ahorro y créditos lo cual la mayoría coincide en que nacieron por la falta de entidades públicas en sus pueblos y entre sus comunidades las crearon hasta que han ido creciendo con el paso de los años ellas se destacan por brindar el servicio a las personas con una economía media ya que miraron que ese mercado no estaba cubierto por las grandes entidades públicas las cooperativas se diferencian de los bancos en que están compuestas por socios y se localizan en zonas rurales contrario de los bancos que están en zonas urbanas.

La Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo de Ahorro y Crédito ha sido creada con el fin de beneficiar a muchos ciudadanos que desean adquirir un préstamo para poder solventar sus recursos económicos, la organización financiera tubo sus inicios gracias a unas mujeres emprendedoras de Moraspungo que necesitaban ganar dinero

ellos se pusieron de acuerdo con las demás mujeres del barrio donde residían y crearon la organización hasta el día de hoy. Cooperativa de ahorro y crédito Virgen del cisne , (2019)

Las cooperativas de ahorro y crédito del país están controladas por la Superintendencia de Economía popular y solidaria y están obligadas a regirse a las leyes de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Ellas estarán obligadas a acatar estas leyes caso contrario tendrán sanción por no hacerlo, ya que ahí detallaran cual es la responsabilidad que estas empresas tiene hacia sus socios o clientes, sin la perjudicarían de ninguno.

Los beneficios en gran parte de las cooperativas es en realizar préstamos y generar interés por estos por lo cual la perdida de estos intereses perjudican en gran manera a las cooperativas , este es un motivo por el cual se realiza la investigación debido a que la Cooperativa resalta un alza de carteras vencidas , lo que está perjudicando económicamente a la organización y sin dejar a un lado a posibles clientes que quisieren realizar prestamos pero la cooperativa no contaría con esos intereses para seguir invirtiendo.

Una de los factores posibles por los cuales la institución tenga un exceso de carteras vencidas se debe a que los oficiales de crédito no investigan bien el buró de crédito de los posibles clientes sino que por llegar a la meta propuesta en créditos realizan los créditos a cualquier persona sin analizar su nivel económico que respalda la institución en casos como este, otro factor es la falta de personal para recuperar la carteras vencidas por lo cual no se ha podido agilizar este proceso.

Debido a estos factores se piensa realizar esta investigación para encontrar la manera de reducir las carteras vencidas y que la institución no genere egresos en sus estados financieros, y así mantener contentos a sus socios.

## **Situación conflicto.**

La Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo de Ahorro y Crédito ha sido orientada a satisfacer las necesidades económicas de los socios y la comunidad, a través de servicios ágiles de calidad para mejorar sus condiciones de vida.

La cooperativa presenta varios factores que no tienen contentos a los socios de la institución el aumento de cartera vencida, esta situación es muy perjudicial para la misma , estas consecuencias se debe al mal manejo que han estado realizando los oficiales de créditos y al gerente general de oficina ya que de ellos dependen que el cliente obtenga el crédito , claro debido de un exhaustivo análisis de sus documentos , pero esta situación de analizar no la realizan los oficiales de crédito ya que por llegar a las metas de créditos brindar créditos a toda persona que llegue a solicitar un crédito , esta falta de análisis hace que haya un incremento notorio de las carteras y aún más que no existe personal suficiente para la recuperación de la misma.

Todos estos factores de alguna manera en gran parte depende del personal en gran parte y la otra al socio que no paga, puede ser que el socio desee pagar pero como se le dieron cuotas que no alcanza a pagar debido a cambio económicos que el país está viviendo quede en mal con la empresa para esto los oficiales deberían de haber analizado todos estos factores al momento de realizar este proceso.

Este motivo principal es por el cual se pretende realizar la investigación ya que mediante los procesos que se tomaran se podrán buscar soluciones al tema.

## **Formulación del Problema**

¿Cómo controlar la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo para evitar pérdida de los recursos monetarios durante el periodo 2018?

## **Delimitación del Problema**

**Campo** : Administrativo

**Área** : Cartera

**Aspecto** : Cartera en riesgo, pérdida de recursos económicos

**Tema** : Análisis de la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo para evitar pérdida de recursos monetarios.

## **Variables de Investigación**

**Variable Independiente:** Cartera en riesgo

**Variable Dependiente:** Pérdida de recursos económicos

## **Evaluación del Problema**

**Delimitado:** La falta de control en carteras vencida y cuentas incobrables de la Cooperativa Virgen del Cisne en el periodo 2018 de la agencia Moraspungo.

**Claro:** Implementar una estrategia que ayude al control de cartera vencida. **Evidente:** Los documentos que se reciben para la realización de créditos deben de ser verificados al momento de realizar un crédito.

**Concreto:** Implementar una estrategia que permita se lleve un control total en cuanto a la cartera vencida contratando más personal y verificando todos los documentos que se entregan al realizar un crédito.



**Relevante:** Incentivar al oficial de crédito por no tener clientes que estén en mora debido a la excelente investigación que realizó al momento del crédito.

**Original:** Mejorar los procesos de cobranzas.

**Contextualmente:** Implementar estrategias de cobranzas y pérdidas de cuentas incobrables.

**Factible:** la investigación será factible ya que mediante esta se dará a conocer cuáles son las falencias que está disminuyendo el capital de la cooperativa y así poder aumentarlos.

## **Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Propuesta de estrategias de control de la cartera en riesgo, para disminuir la pérdida de recursos económicos de la Cooperativa Virgen del Cisne

### **Objetivos Específicos**

- Fundamentar teóricamente sobre cartera en riesgo y pérdidas de recursos económicos
- Diagnosticar las diferentes estrategias económicas que está aplicando la cooperativa en el otorgamiento de crédito, que permitan la correcta recuperación de la cartera vencida.
- Analizar los créditos ofertados por la Cooperativa y ver su nivel de retraso.

## **Justificación e Importancia**

Dentro de toda organización van a existir dificultades o problemas que reduzcan el nivel económico del mismo por fallas técnicas o administrativas que tenga la organización en esta investigación se hablara de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo quien tiene un problema de control de carteras vencidas por los clientes .

Las principales causas por las cuales esta cooperativa tiene muchas cuentas por cobrar o cuentas incobrables es por la falta de control de los documentos presentados por los clientes hacia el oficial de crédito, lo cual permite que se comentan engaños hacia la organización, otro factor importante es que la empresa no cuenta con suficiente personal para cobrar a los clientes en mora lo cual permite al cliente huir un poco de su responsabilidad.

La temática u investigación se basa en que la empresa pueda reducir el riesgo de créditos y disminuir las cuentas incobrables de la Cooperativa Virgen del Cisne de Ahorro y Crédito esto se dará mediante la implementación de la propuesta que tratara de aumentar el nivel económico de la institución y reducir los niveles de mora en síntesis tiene como fin mejorar los niveles de control de los procesos de créditos y cobranzas para así aumentar los activos de la institución.

Mediante esta implementación se espera beneficiar a los agricultores que deseen adquirir un préstamo en la cooperativa ya que se les dará un mejor manejo de los procesos ya que se esperar mejorar la rentabilidad e ingresos de la empresa porque se espera analizar y confirma muy exhaustivamente los documentos entregados por los posibles clientes de la cooperativa.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

El marco teórico es un instrumento de crítica de la investigación anterior a la ejecución de la misma, en resumen el marco teórico de una investigación son hipótesis, significancia de las mismas, errores probables de las mismas. Pardinias, (2005)

La cartera vencida como tal nació en los años 1990 lo cual la atribuyo a la estricta regulación y supervisión y la recuperación económica de la segunda mitad de la década de 1980. Stallings, (2006)

Todo la recopilación de información ayudara a que la Cooperativa encuentre cuales son las falencias y desarrollar si estrategias que permitan el decrecimiento de la cartera vencida.

Para empezar a hablar sobre la cartera vencida se empezara a definir sobre el crédito en si cuales son los procesos que la cooperativa está realizando mal para que haya muchas falencias en sus cobros como tal crédito podemos definir como un servicio que ofrece una cooperativa a sus socios con el cual tanto la organización y el socio gana.

Pero que es crédito o crédito cooperativo este nace de la naturaleza misma y de la finalidad de la cooperativa y de los cooperativismos auténticos. Zúñiga Chavarría, (1987).

Pero que es la cartera vencida es el no pago de créditos de parte de los socios hacia las cooperativas de créditos, esta situación es de vital importancia para todas las instituciones debido a que las cooperativas

deben de tener procesos muy factibles que permitan agilizar la recolección de la cartera vencida; o la recuperación de activos.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Se define a la economía como una ciencia que administra los recursos, estudia el comportamiento humano todo esto se los realiza con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes. Sevilla, (2019)

La pérdida de recursos en el entorno económico en una organización establece el desarrollo integral para mejorar la situación económica a través de recursos internos y externos para gestionar la medida de producción y desarrollo de la empresa.

Dentro de la investigación hacia la cooperativa se tratara de mejorar el proceso de créditos debido a un alto nivel de carteras vencidas hasta el momento lo que está provocando que exista un bajo nivel económico a la organización.

Los recursos económicos en una empresa son fundamental ya que desarrolla una calidad de restructuración del estudio del entorno para mantener el buen desempeño de los socios y directivos, analizando el campo del área de cobros de la empresa.

Las empresas dependen del recurso económico para sustentarse limitando la producción de desarrollo a base de procesos de control, enfocándose en la versatilidad de la economía de las organizaciones destacando los procesos administrativos de la empresa midiendo el riesgo que se puede desarrollar a través del mal manejo productivo creando un riesgo de recurso económico.

El riesgo al momento de realizar el proceso de crédito siempre es alto en toda entidad financiera pero de debe de prevenir realizando un correcto control de estos procesos tales como revisión de documentación sea legal y no falsificada ver si sus ingresos podrán solventar este egreso y pueda

así poder remunerar a la organización el valor prestado varios factores que debería de tomar en cuenta una organización al momento de brindar su servicio.

## **ANTECEDENTE HISTÓRICO**

La cooperativa es un modelo de empresa democrática y participativa que desde sus raíces en el siglo XIX se ha distinguido por la adecuación de sus acciones que, junto con los valores a los que aspira, conforman su identidad. Martinez Charterina, (2016)

Se define a una cooperativa como aquella asociación autónoma de individuos que se unen voluntariamente para satisfacer sus comunes necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. Consuelo Izquierdo , (2009)

En el Estado Ecuatoriano la creación de cooperativas de ahorro y crédito se dice que nació por el año 1937.

La esencia del cooperativismo se define por la unión o la asociación de personas no de capitales, el elemento humano base y cimiento de empresa, el trabajo y esfuerzo personal de cada uno de los miembros de la empresa. Varios autores, (2005)

Alrededor de los años 50 y 60 se crea la primera Cooperativa de ahorro y crédito y 1° y 2° nivel pero fue en la década del cincuenta al sesenta que para la creación de la misma intervinieron, instituciones públicas, privadas. Sánchez Villafuerte, (2015)

Las cooperativas se basan en los valores de autoayuda, auto responsabilidad, democracia, igualdad, equidad y solidaridad y de la tradición de los fundadores, los asociados de las cooperativas sostienen los valores éticos de honestidad, apertura, responsabilidad social y preocupación por los demás. Consuelo Izquierdo , (2009)

Las cooperativas de ahorro y crédito promueven e incentivan el ahorro, la inversión y fuentes de empleo, generando progreso y desarrollo económico en la comunidad donde ejercen sus actividades y en el país. Borja Carrera & Valencia Monar, (2017)

Las cooperativas de ahorro y crédito son importantes debido a que mediante estas puede haber mayor flujo económico y permite el crecimiento económico de los ciudadanos ya que mediante este pueden emprender como tal y subir su nivel económico.

En el siglo XX las empresas analizaban en forma minuciosa la situación que podrían presentar las organizaciones a futuro, como llegar a obtener pérdida de recursos en la parte económica, esto se determinaba a través de sucesos donde se otorga cambiar de rumbo para llegar a una determinación para mejorar la productividad y los recursos de la empresa obteniendo resultados, adquiriendo una necesidad de desarrollo sistemático, los individuos manifestaban su transformación intelectual contribuyendo al surgimiento de una declinación total de la economía.

Las industrias se establecían con ordenaciones y reglamentos, la producción se aplicaba derechos de intercambio de negociación manteniendo un aspecto económico poco estable para su producción, las organizaciones monárquicas de aquella época determinaban sus gastos y fijaban sus impuestos distinguiendo el funcionamiento dirigida a su administración, los administradores o funcionarios residían de su capacidad analítica de proyección lo que lograba era la libertad incondicional para su funcionamiento administrativo. Gudiño, (2011)

Según el autor Lopez, (2010) dice que recurso económico es son medios materiales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa, estos recursos son necesarios para el desarrollo de operaciones económicas y comerciales de una organización.

En la época contemporánea las empresas cubrían sus necesidades a través de estrategias que generaban, para administrar su economía y así poder desarrollar sus finanzas, al inicio de la edad contemporánea se ve marcado por una corriente a través de procesos determinados descubriendo soluciones para los problemas humanos y que la civilización humana progresaría en cada determinado con los nuevos conocimientos adquiridos revelan que las organizaciones establecen sus necesidades de desarrollo y producción. Santana, (2010)

En el ámbito global, los recursos económicos de las empresas desarrollan progreso y versatilidad para la gestión para el buen comportamiento de las organizaciones, estableciendo una serie de conflictos a través de crisis económicas y de eventos tecnológicos y recursos financieros, afrontando cada situación enfocándose en el progreso, buscando soluciones a través de medidas los socios de las empresas manifiestan su entorno financiero interpretando cada recurso como una medida estratégica para el buen desarrollo económico.

En el ámbito regional, las empresas toman medidas donde los socios se enfocan al buen desarrollo financiero económico, sobrellevando la productividad de las empresas a gran escala basándose el plan de acción de desarrollo midiendo el proceso de producción dentro el entorno económico de las empresas. El desarrollo a nivel regional las empresas multinacionales se enfocan en el proceso económico al progreso financiero.

En el ámbito nacional, las empresas buscan oportunidad junto con sus inversionistas a través de medidas se enfocan en la sostenibilidad para la recuperación y afrontar riesgos en el futuro. Las organizaciones y los mercados financieros estabilizan su economía basándose en la frecuencia con la decisión compleja que asume las crisis de una manera profunda macroeconómica diseñando un marco conceptual a través de un sistema financiero.

En el ámbito local, la empresa debe manejar sus posición económica y financiera a través de procesos estableciendo el desarrollo macroeconómico enfocándose en los sistemas financieros, manejando una proyección de mercado, analizando procesos determinados aun para la eficiencia de desarrollo económico analizando el campo desde un punto de vista financiero y económico para el buen financiamiento llevando un recurso económico estandarizado.

## **Antecedente Referencial**

### **Estrategia**

La definición de estrategia es un término muy antiguo y se relaciona con la guerra, esta tiene como objetivo plantear y sistematizar las reglas generales que permiten el logro de objetivos u metas. Rogelio Tobón , (2004)

El termino estrategia tal y como se utiliza en marketing, se ha aplicado, por lo menos, a tres tipos de áreas de conceptos, cada una de ellas con un nivel diferente de cobertura. Schnaars, (1994)

La estrategia se maneja bajo doctrinas para desarrollar ideas o implementar un cambio en una empresa, estableciendo un conjunto de objetivos y políticas para lograr y obtener resultados.

Se dice que la estrategia es un factor importante que debe seguir cada proyecto , es necesario utilizarla debido que mediante una buena estrategia se puede llegar al éxito en cualquier caso, dentro de la investigación propuesta sobre un aumento de la cartera vencida se espera que se plantee una estrategia que les permitan la disminución de la misma y el crecimiento de la liquidez en cuanto a las estrategias que se pueden utilizar dentro de la temática seria realizar una retroalimentación de los procesos de entrega de crédito a los clientes por la falta de revisión de los papeles financieros se pasa por alto sí que el cliente puede o no



cancelar su deuda lo que incurre que la organización tenga perdidas en sus balances.

Según el autor indica Ramírez, (2005) , que la necesidad de contar con la estrategia la ha hecho primordial entre los gerentes de las instituciones debido a que están apoyan, conducen, mantienen o potencian las competencias de los gerentes, dentro de las mismas se han desarrollado estrategias que el gerente debe de seguir para llevar una correcta administración del negocio, tales como la visión, desarrollo, del pensamiento, poder trabajar en equipo, identificar al personal adecuado para el trabajo entre otros. En definitiva el uso de las estrategias es primordial para el crecimiento y mejora de las mismas.

### **Recursos Económicos**

Según el autor Pérez Porto & Merino, (2013) dice que recursos económicos son medios materiales o inmateriales que permiten satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa.

Los recursos económicos son aquellos medios materiales que ofrecen la posibilidad de satisfacer algunas necesidades del proceso productivo o la actividad económica de una empresa. Alarcon, (2012)

Para el autor Ruiz, (2010) dice que los recursos económicos es la abundancia de las cosas materiales, la mano de obra es el esfuerzo del hombre para tomar los recursos naturales y convertirlos en materiales.

Los recursos económicos en una empresa son factibles para el desarrollo económico, midiendo el resultado donde intervienen factores que manejen el proceso de la empresa.

En toda organización financiera en este caso la Cooperativa de ahorro y crédito la captación de este rubro económico es muy importante para su desarrollo productivo, en el presente proyecto se hablara que la cooperativa está teniendo un decrecimiento del mismo debido al alce de

la cartera vencida , lo cual indica que la institución está teniendo un decrecimiento del mismo.

### **Cartera de Clientes**

El hecho de un posible aumento de cartera vencida asciende el riesgo de credito que se define como el hecho de incurrir en perdidas por falta de pago de los clientes lo que ocasionaria un deficit de los activos de la institucion.

La entrega de efectivo que se realizo en un momento dado por una institucion financiera a un microempendedor , para que sea devuelto en un corto o largo plazo con intereses , a esto podemos definir como credito. Muñoz Lozano, (2007)

En pocas palabras podemos definir al credito como el intercambio de un servicio bancario hacia el cliente o socio con beneficios mutuos, pero en muchos casos algunas instituciones no analizan el perfil crediticio o la informacion que presentan los clientes al momento de generar un prestamo por lo que incurren a que haya mora , en terminos bancarios cartera vencidas .

Cartera de clientes se define como un listado de clientes con algún rasgo o criterio en común, las más comunes se organizan atendiendo distintos criterios como el producto, el área geográfica. (Bastos Boubeta, 2006)

La cartera de clientes para las empresas determina las ventas bajas o altas cuando la competencia se hace más fuerte, desarrolla la versatilidad con lo que se define el resultado medible bajo un proceso determinado para obtener resultados. Nieto, (2013)

Según el autor Freire, (2011) dice que la cartera de clientes es aquella persona fisica o juridica que adquiere los productos o servicios ofertados por la empresa.

En definitiva la cartera de clientes no es mas que un grupo de personas que esta en constante contacto con la organización adquiriendo los

servicios de la misma esta puede ser positiva o negativa dentro de la Cooperativa de Ahorro y Credito Virgen del Cisne la existe un porcentaje de clientes que tienen sus creditos vencidos por los cual es una cartera de clientes vencida o en mora esta situacion es negativa para la entidad bancario debido a que decrecen sus ingresos y perjudica a los clientes de alguna manera porque a menor ingreso menos prestamos a los socios por falta de capital o recurso economico.

## **FUNDAMENTACION LEGAL**

### **Ley Orgánica del régimen tributario interno**

**Artículo veinte ocho.- ley de los gastos deducibles sección:**

#### **Tres de cuentas incobrables**

En el estado ecuatoriano los valores serán deducibles los valores registrados por desgaste o deterioro de los activos financieros correspondientes cuentas incobrables generados por el ejercicio fiscal. (LORTI, 2018)

A continuación se presentaran algunos ítems que se deben cumplir al momento de realizar la eliminación de las cuentas incobrables.

1. Haber llevado contabilidad más de dos años.
2. Haber pasado más de tres años de haber vencido la fecha de pago del crédito.
3. Haberse declarado en insolvencia.
4. En caso de que el deudor haya sido una sociedad tuvo que haber sido cancelada por este proceso.

Si se cumplen con los requisitos las cuentas incobrables serán eliminadas del sistema.

### **Ley de Economía Popular y Solidaria**

**Artículo uno.-** Se define como a la economía popular solidaria como la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. LOEPS, (2011)

**Artículo veinte uno.- Sector Cooperativo.-** Es un sector de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común. LOEPS, (2011)

**Artículo veinte cuatro.- Cooperativas de producción.-** Son aquellas que se dedican a las actividades productivas se clasifican en: agropecuarias, huertos, pesqueras, artesanales, entre otras. LOEPS, (2011)

**Artículo veinte siete.- Cooperativas de ahorro y crédito.-** Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley. LOEPS, (2011)

## **NIIF**

Normas financieras internacionales que permiten el correcto funcionamiento contable dentro de las organizaciones.

### **NIIF 7. Instrumentos financieros: Información a revelar**

Si la organización de realiza un préstamo o una cuenta por cobrar se revelara los siguientes requisitos:

- Debe tener en cuenta un riesgo de crédito máximo
- Su importe tiene que reducirse a un máximo nivel de exposición al riesgo de crédito mediante los derivados o instrumentos parecidos NIIF, (2007).

## **Constitución del Ecuador 2008**

### **Sección 8° va – Trabajo y Seguridad Social**

**Artículo treinta y tres. -** El trabajo es un deber y derecho que tiene todo ecuatoriano, es una fuente de realización económica y personal, el estado debe de garantizar el respeto de la dignidad de las personas, el pago de salarios, vida justa al desempeño del trabajador entre otras cosas. Constitucion del Ecuador, (2008)

**Artículo treinta y cuatro. -** El ecuatoriano tiene derecho a la seguridad social, esta se enfocara en resolver las necesidades individuales y colectivas de las personas. Constitucion del Ecuador, (2008)

## **Reglamento General a la Ley de Cooperativas**

**Artículo uno.** - No se podrá probar el estatuto de una cooperativa cuando su objetivo fundamental no se halle bien determinado o no reúna las condiciones y requisitos señalados en la Ley de Cooperativas y en este Reglamento.

**Artículo dos.** - Al obtener personería jurídica, las cooperativas pueden adquirir administrar y enajenar cualquier clase de bienes y realizar todo acto o contrato tendiente al cumplimiento de sus fines y a la defensa de sus intereses, de acuerdo a las normas establecidas por la ley, este Reglamento y los estatutos, además gozaran de los beneficios y exenciones que la Ley y este Reglamento les concede.

**Artículo tres.** - Las cooperativas se registrarán por los principios universales del cooperativismo y en especial por las siguientes:

1. Igualdad de derecho de los socios
2. Libre acceso y retiro voluntario
3. Derecho de cada socio a votar, elegir y ser elegido
4. Interés limitado sobre los certificados de aportación, que ningún caso será mayor del 6% anual
5. Distribución de los excedentes en proporción al volumen de las operaciones o el trabajo realizado en la cooperativa por cada socio
6. Indiscriminación y neutralidad políticas, religiosas o raciales
7. Variabilidad de capital

**Artículo cuatro.** - Es prohibido a las cooperativas:

- a) Pertener a instituciones cuyos fines están en pugna con los principios y espíritu de cooperativos o respaldar actitudes contrarias a ellos
- b) Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas ajenas a la institución, que les permita

participar de los privilegios y beneficios que conceden la Ley y este Reglamento a las Cooperativas

- c) Realizar actividades diferentes a los objetivos de la institución, señaladas en la Ley de este Reglamento
- d) Conceder preferencia o privilegios a un socio en particular, ni aun a título de iniciador, fundador o director
- e) Exigir a los nuevos socios que suscriban un mayor número de certificados de aportación de los que hayan adquirido los socios fundadores desde que ingresaron a la cooperativa o contraigan con la institución cualquier obligación económica.

**Artículo cinco.** - Las disposiciones señaladas en los artículos anteriores rigen para las organizaciones de integración cooperativas a que se refiere el Título VII de la ley de Cooperativas, en cuanto sea aplicable.

#### **Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida**

El Plan Nacional de Desarrollo es el Instrumento al que se sujetaran las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución de presupuesto del estado, y la inversión y la asignación de recursos públicos, se basa firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico.

#### **(Constitucion del Ecuador, 2008)**

El objetivo 5 es un objeto de estudio que reunira en plan principal del Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida que reúne el objetivo cuatro al seis.

PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, (2017)

**El Objetivo 5 :** hace referencia al lanzamiento de Impulsar la creacion y competencia economica y sustentable de forma responsable y redistributiva. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, (2017)

El objetivo indica que parte de la innovación está en introducir nuevos paradigmas de transformación productiva, que se refiere a dejar atrás al modelo lineal de producción de extraer, transformar, usar, desechar y dar paso a un modelo circular inteligente y consecuente con la escasez de

recursos, donde los principios son reusar, reciclar, restaurar, redistribuir, regenerar materiales que son considerados como desechos para las industrias constituyendo insumos de producción en otras.

### **Variables de Investigación**

#### **Variable Independiente.** – Cartera en riesgo

Se define como un número de clientes que no cancelan sus deudas a las entidades financieras ya sean públicas o privadas , dentro de la cooperativa se espera poder analizar el riesgo que existe en los créditos y dar seguimiento a la inversión que se dio hacia los clientes.

#### **Variable Dependiente.** – Perdida de recursos económicos

Se define como la reducción de la liquidez o rentabilidad de la entidad financiera, esta situación puede ser provocada por la mala inversión de parte de vendedor a cliente, en este caso de asesor de crédito a socio de la cooperativa debido a la mala recolección de información se otorgan créditos sin verificar los datos lo que incurre a la mora del mismo.

### **Conceptualización:**

- ❖ **Cartera de Clientes.** – Se define como un listado de clientes con algún rasgo o criterio en común. Bastos Boubeta, (2006)
- ❖ **Crédito.** – Es una operación financiera en la que una persona realiza préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona
- ❖ **Intereses.** – Es un índice utilizado para medir rentabilidad de los ahorros e inversiones así también el costo de un crédito
- ❖ **Gestión de Cobro.** - Son las tareas administrativas y financieras orientadas a la captación monetarios procedentes de una transacción económica o mercantil
- ❖ **Análisis de Crédito.** - Es un método por el cual se calcula la solvencia de una empresa u organización

- ❖ **Economía.** – Es la ciencia social que estudia extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios.
- ❖ **Recursos económicos.** – Es aquel bien que permite satisfacer ciertas necesidades dentro del proceso productivo o la actividad comercial de una empresa
- ❖ **Planeación estratégica.** - Es un proceso sistemático de desarrollo e implementación de planes para alcanzar propósitos u objetivos
- ❖ **Proceso administrativo.** – Es el procedimiento administrativo el cual de forma concreta determina un fin siguiendo un numero de pasos obteniendo el resultado
- ❖ **Empresa.** – Es una organización o institución dedicada a actividades o percepción de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios
- ❖ **Desarrollo Económico.** – Es el resultado de los saltos cualitativos dentro de un sistema económico, facilitado por tasas de crecimiento que se han mantenido en altas en el tiempo que han permitido mantener procesos de acumulación de capital
- ❖ **Productividad.** – Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos necesarios para obtener dicha producción
- ❖ **Proveedores.** – Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas
- ❖ **Clientes.** – Es la persona o empresa receptora de un bien, servicio producto o idea a cambio de dinero u otro artículo de valor.
- ❖ **Facturación.** – Es un proceso donde la empresa maneja sus operaciones financieras de intercambio de bienes o servicios
- ❖ **Control de Cartera.** – Es la acción que permite llevar el control sobre los procesos de pagos de los grupos solidarios, desde su ingreso al sistema, pasando por una conciliación, hasta su aplicación contable



- ❖ **Cuentas por Cobrar.** – Las cuentas por cobrar es concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados a la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios.
- ❖ **Notas de Crédito.** – Una nota de crédito es un documento que se utiliza para anular facturas, utilizado para la compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura y devolución de bienes
- ❖ **Recibos de Cobro.** – Es un documento que acredita el pago de una determinada cantidad de dinero, emitido por la persona acreedora y dirigido a la persona deudora.
- ❖ **Sistema de Crédito.** – Es el conjunto de principios, normas y procedimientos administrativos que intervienen en las operaciones que realiza el Estado, con el objetivo de captar medios de financiamiento que implican endeudamiento o modificación de la estructura de s

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

### **DATOS DE LA EMPRESA**

La Cooperativa Crédito y Ahorro “Virgen del Cisne” inicia sus actividades en Julio del año 2005 con sus instalaciones en la Parroquia Eloy Alfaro – San Felipe en la provincia de Cotopaxi – Cantón Latacunga, está dedicado al servicio de préstamos de Crédito para microempresarios y cubrir las necesidades económicas de los clientes.

#### **Misión**

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito solvente orientada a satisfacer las necesidades económicas de nuestros socios y la comunidad, a través de servicios ágiles de calidad para mejorar sus condiciones de vida.

#### **Visión**

Al 2020 somos una Cooperativa referente en la entrega de servicios de intermediación financiera y social con enfoque en el sector rural.

#### **Valores Corporativos**

Todos los que conformamos parte de la Cooperativa practicamos los principios fundamentales para el enriquecimiento personal y de grupo, como son:

- Lealtad
- Crear Confianza
- Servicio al Cliente
- Compromiso Social

## **Orientación al Cliente**

Nuestros clientes optan por un buen servicio a través de nuestra Cooperativa nos enfocamos en la necesidad económica de cada cliente otorgándole créditos y cuenta de ahorros para que emprendan su negocio o microempresas, otorgándoles facilidad de financiamiento a corto y largo plazo.

## **Innovación**

Diseñar nuevas estrategias de servicio para que los clientes implementen medidas de proyección para el desarrollo y dominio de la empresa, bajo una cartera de clientes enfocándose en el emprendimiento y la satisfacción de Crédito y Ahorro.

## **Orientación a Resultados**

Nuestro trabajo está dirigido a conocer el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa de Crédito y Ahorros, enfocándonos en dar un servicio de calidad obteniendo resultados de los préstamos y cuentas de ahorros a corto y largo plazo.

## **Recursos Humanos**

**Tabla 1**

<b>Recursos Humanos</b>	
<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>
Gerente	1
Jefe de Crédito	1
Asesor de Crédito	8
Dpto. de Cobranzas	2
Atención al Cliente	6
Total	18

**Elaborado por:** Guamán Ramos Mario Fabian

## **ANALISIS DE LA SITUACION**

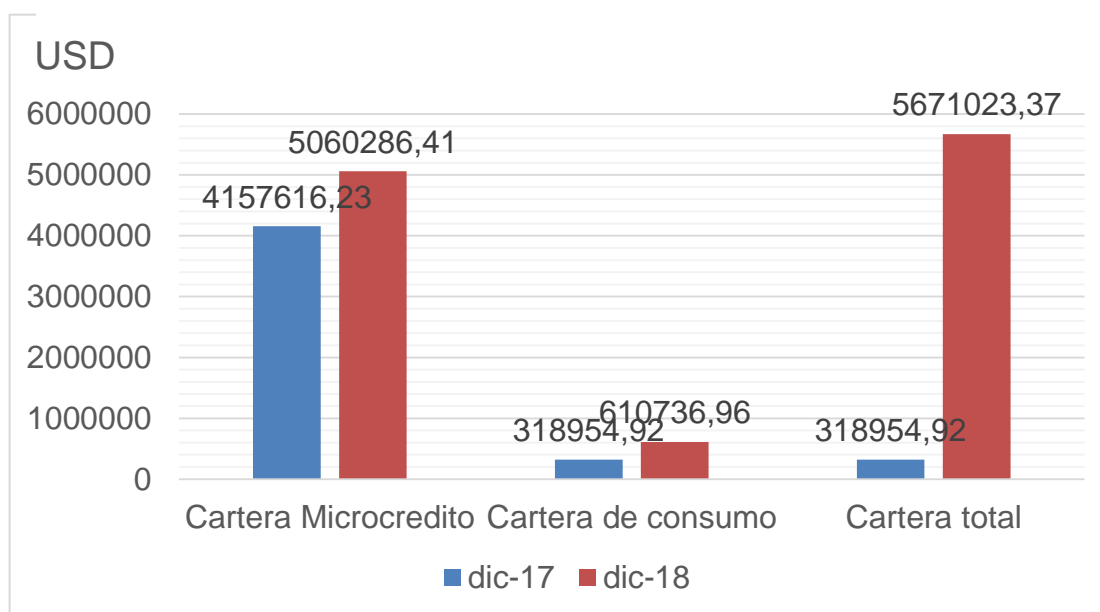
Se analizaran los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y crédito virgen del Cisne, en la siguiente tabla y grafico se detallaran los valores obtenidos por la cooperativa.

**Tabla 2**

<b>USD</b>	<b>DICIEMBRE 2017</b>	<b>DICIEMBRE 2018</b>
<i>Cartera Microcrédito</i>	4157616,23	5060286,41
<i>Cartera de consumo</i>	318954,92	610736,96
<i>Cartera total</i>	318954,92	5671023,37

**Elaborado por:** Guamán Ramos Mario Fabian

**Gráfico 1**



La cooperativa de crédito Virgen del Cisne según información de sus balances se puede notar en la carteras de créditos de consumo y microcrédito que entre el año 2017 y 2018 ha precisado un aumento de la cartera vencida entre un año a otro esta situación es muy preocupante ya que se espera cada año disminuir y si es posible no tener carteras vencidas una de las posibles causas por la que se ve un aumento de cartera vencida podría ser por que la, organización no lleva un correcto

control de sus procesos de crédito lo cual daría a entender que el personal no está capacitado o el oficial de crédito no brinda suficiente información verídica al gerente de agencia por lo que él no estaba al tanto de esta situación de parte del empleado.

La organización debe tomar medidas preventivas por esta situación ya que hay muchos egresos a pesar de existan ingresos por otros cliente no se quita de que la empresa está perdiendo millones por fallas administrativas, se puede dar cuenta solo con ver el grafico estadístico donde de un año a otro aumento considerablemente.

### **Diseño de Investigación**

Algunos autores definen al diseño de investigación como un conjunto de reglas a seguir para obtener observaciones sistemáticas y no contaminadas del fenómeno que constituye el objeto de nuestro estudio. Nekane Balluerka & Vergara Iraeta, (2002)

Esta temática tiene como propósito utilizar herramienta como encuesta, entrevista, revistas científicas, artículos científicos, libros que permitan descubrir cuáles son las falencias que tiene la organización.

### **Tipos de Investigación**

#### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa es la que pretende dar una visión general de tipo aproximativo, respecto a una determinada realidad. Este tipo de investigación se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, y cuando a un más, es difícil formular hipótesis precisa o de cierta generalidad, suele surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que por su novedad no admite una descripción sistemática o cuando los recursos de investigador resultan insuficientes para emprender un trabajo más profundo. Quiroga, (2011)

#### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva determina un propósito para el investigador, es decir describe situaciones y eventos que se manifiesta un determinado fenómeno, de acuerdo al estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. Villamar, (2011)

### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa constituye el conjunto organizado por principios inferencias, creencias, descubrimientos y afirmaciones, por medio del cual se interpretará una realidad. El investigador determina una teoría o explicación, contienen un conjunto de definiciones y de suposiciones relacionados con el tema de estudio. Cevallos, (2013)

### **La Población y Muestra**

#### **La Población**

Una población es un conjunto de elementos acotados en un tiempo y en un espacio determinado, con alguna característica común observable o medible. Rienzo, y otros, (2008)

*Tabla 3*

**Tabla 3. Universo**

<i>Elemento</i>	<b>Cantidad</b>
<i>Socios</i>	2
<i>Asesores</i>	2
<i>Cobradores</i>	10
<i>Total</i>	14

**Elaborado por:** Guamán Ramos Mario Fabian

#### **Muestra**

Una muestra en una investigación es una parte más o menos grande pero representativa de un conjunto o población, cuyas características deben reproducirse lo más aproximado posible. Hernández Blázquez, (2001)

*Tabla 4*

**Tabla 4. Muestra**

<b>Elemento</b>	<b>Cantidad</b>
-----------------	-----------------

<i>Accionistas</i>	1
<i>Asesores</i>	3
<i>Cobradores</i>	8
<i>Total</i>	12

**Elaborado por:** Guamán Ramos Mario Fabian

## **Tipos de Muestras**

### **Muestreo de Aleatorio Simple**

Se define al muestreo aleatorio simple como el proceso de selección de un tamaño de muestra  $n$  de una población de tamaño  $N$  de tal manera que cada muestra de tamaño  $n$  tenga la misma posibilidad de ser seleccionada. Scheaffer, Mendenhall, & Lyman Ott, (2007)

### **Muestreo Estratificado**

Consiste en extraer una muestra aleatoria dentro de cada estrato y luego combinar la información proveniente de los distintos estratos. Rienzo, y otros, (2008)

### **Muestreo por Cuotas**

Se define como la muestra elegida que guarde las mismas proporciones de unidades que el universo en cuanto a ciertas características conocidas, a saber. International Monetary Fund, (2006)

### **Muestreo Intencionado**

Los problemas presentados por un estricto sistema de muestreo estratificado y al azar pueden solucionarse de diversas maneras, consiste en establecer de antemano las categorías sociales y el número total de individuos que se desea incluir en el estudio. Corvalán, (2001)

### **Muestreo Mixto**

Una vez establecido los criterios de selección con respecto a ciertos factores extralingüísticos, como la edad, sexo, educación, clase social, lugar etc., es posible usar técnica de muestreo para obtener la muestra representativa de cada grupo. Corvalán, (2001)

## **Métodos y Técnicas**

### **Método Histórico**

Es aquel recorrido que se llega a conocimiento contable por estudios ocurridos en tiempos pasados. Lopez A. , (2002)

### **Método Inductivo**

Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados. Rodriguez Moguel, (2005)

### **Método Deductivo**

Este método parte de elementos integrantes del capital intelectual determinado a priori, para ir desarrollando los distintos niveles activos intangibles hasta llegar a los indicadores. Soret los Santos, (2007)

## **Técnicas e Instrumento de Investigación**

Las técnicas de información encierran todos los medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones o facilitar el tratamiento. GIL PASCUAL , (2016)

Todo investigador debe elegir siempre el instrumento correcto a utilizar dentro de la investigación ya que de esta dependerá el éxito o el fracaso de la misma.

Las técnicas principales que se utilizaran en la investigación son encuesta, observación, entrevista.



### **Observación**

Se define como la captación previamente planeada y el registro controlado de datos con una determinada finalidad para la investigación, mediante la percepción visual o acústica de un acontecimiento. Heinemann, (2003)

### **Entrevista**

Se define como una técnica que entre muchas otras viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. Acevedo Ibanez & Lopez M, (1986)

### **Encuesta**

Es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente “Reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados”. Rada Iguzquiza, (2001)

## CAPITULO IV ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

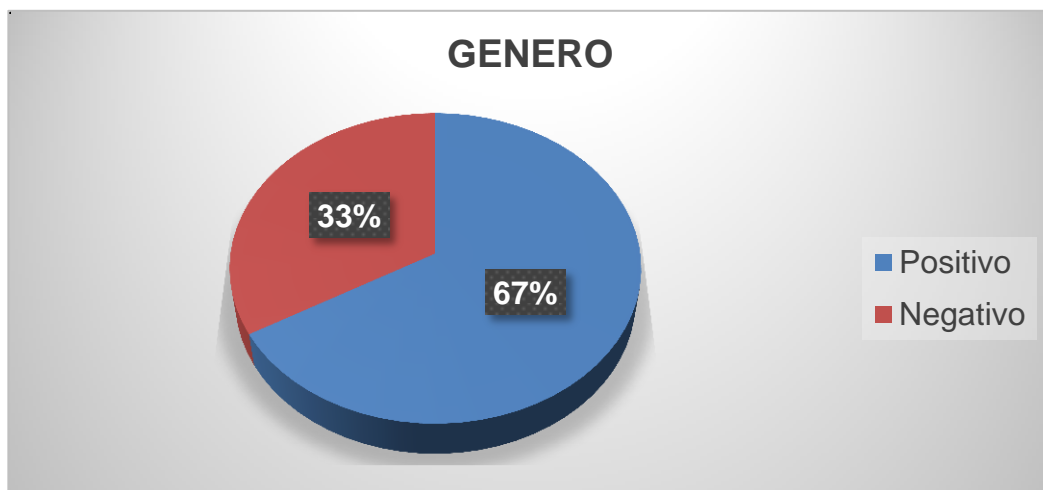
Dentro de este capítulo se detallaran datos que permitirán el análisis e interpretación de los posibles resultados que determinaran cuales son las falencias o problemas que tiene la Cooperativa Virgen del Cisne.

**Tabla 5**

Genero	Cantidad	%
Femenil	8	67
Varonil	4	33
<b>Total</b>	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

**Gráfico 2**



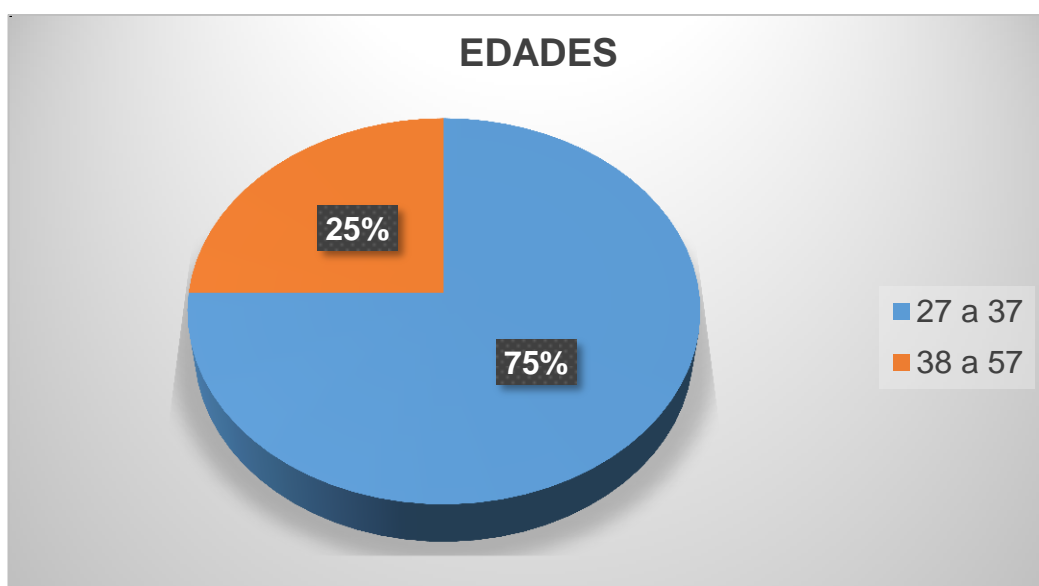
**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 33% de la población es Varonil y el 67% es femenil esta situación indica que cuenta con mayor personal femenino que masculino.

**Tabla 6**

Edades	Cantidad	%
27 a 37	9	75
38 a 57	3	25
Total	12	100

**Elaborado por:** Guamán Ramos Mario Fabián

**Gráfico 3**



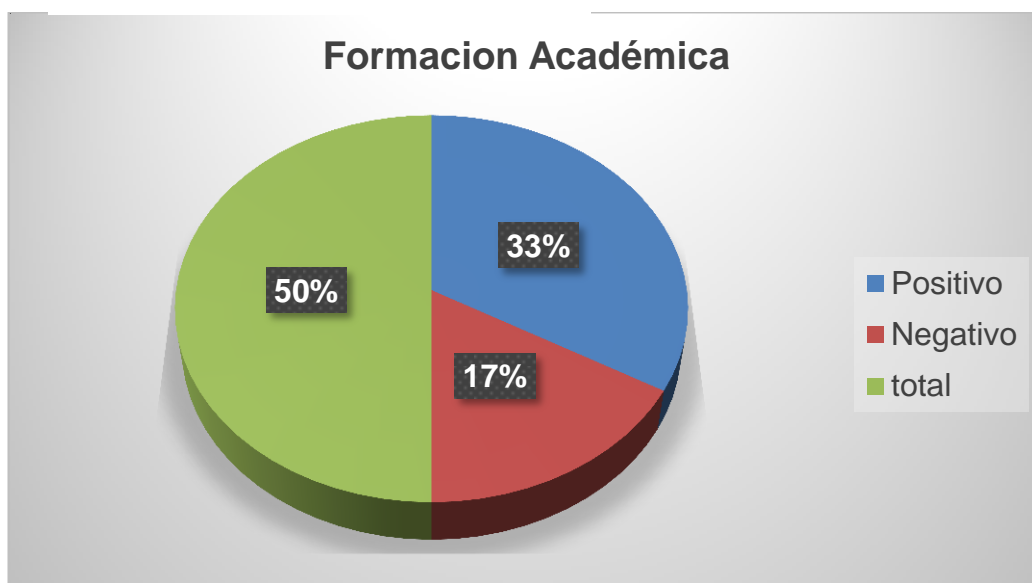
**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 25% tienen edad entre los 38 a 57 años y un 75% entre 27 a 37 años en conclusión podemos decir que el personal de la cooperativa cuenta con personal joven indicado para laborar con eficiencia en la organización.

Tabla 7

Formación Académica	Cantidad	%
Primaria	1	8
Secundaria	9	75
Tercer nivel	2	17
Total	12	83

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabian

Grafico 4



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 8% de educación Primaria, un 17% de educación Secundaria y el 75% de educación es Tercer nivel. Esto quiere decir que la Cooperativa posee personal con un nivel de estudio poco considerable para el desempeño de sus actividades.

1.-Esta usted de acuerdo que la Cooperativa realiza una correcta gestión de recuperación de cartera de crédito de clientes.

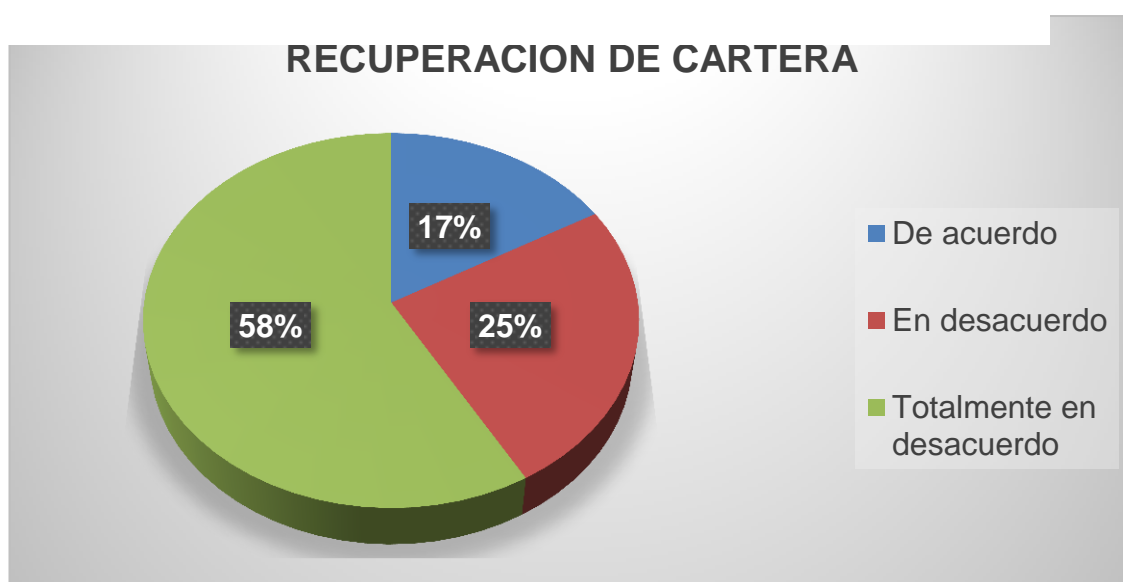
Tabla 8

Recuperación de Cartera

Respuesta	Cantidad	%
De acuerdo	2	17%
En desacuerdo	3	25%
Totalmente en desacuerdo	7	58%
Total	12	100%

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 5



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 17% de la gestión está de acuerdo con la correcta gestión de la Cooperativa para recuperación de cartera de clientes y el 58% indica que esta en total desacuerdo que la Cooperativa no lleva una gestión correcta en la empresa.

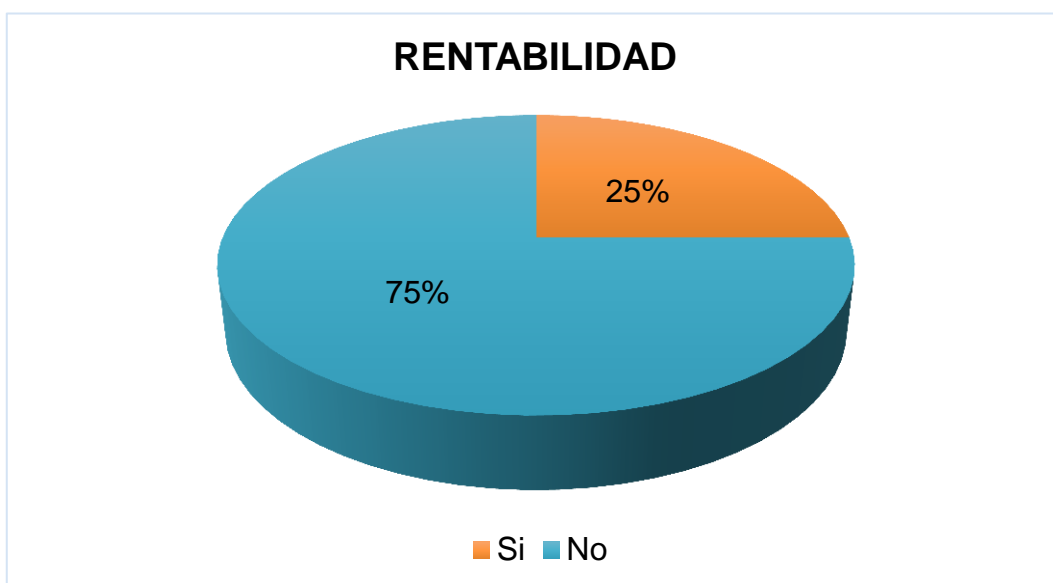
2.- Considera usted que la Cooperativa de Crédito y Ahorros goza de buena rentabilidad para los clientes.

Tabla 9

Rentabilidad		
Respuesta	Cantidad	%
Si	3	25
No	9	75
Total	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 6



**Análisis.** - Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 25% indica que la empresa tiene buena rentabilidad para los clientes y el 75% no tiene una buena rentabilidad.

**3.- La Cooperativa de Crédito y Ahorro utiliza estrategias para medir su control crediticio a todos los clientes.**

**Tabla 10**

<b>Estrategias</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	2	17
<b>No</b>	10	83
<b>Total</b>	12	100

**Elaborado por:** Guamán Ramos Mario Fabián

**Gráfico 7**



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 17% habla que la empresa si implementa estrategias de crédito, el 83% de piensa que no implementa estrategias correctas para los clientes.

4.- Está usted de acuerdo que la Cooperativa realiza el procedimiento de revisión de buro de crédito, para otorgar préstamos a los clientes y financiar sus cuotas de pago

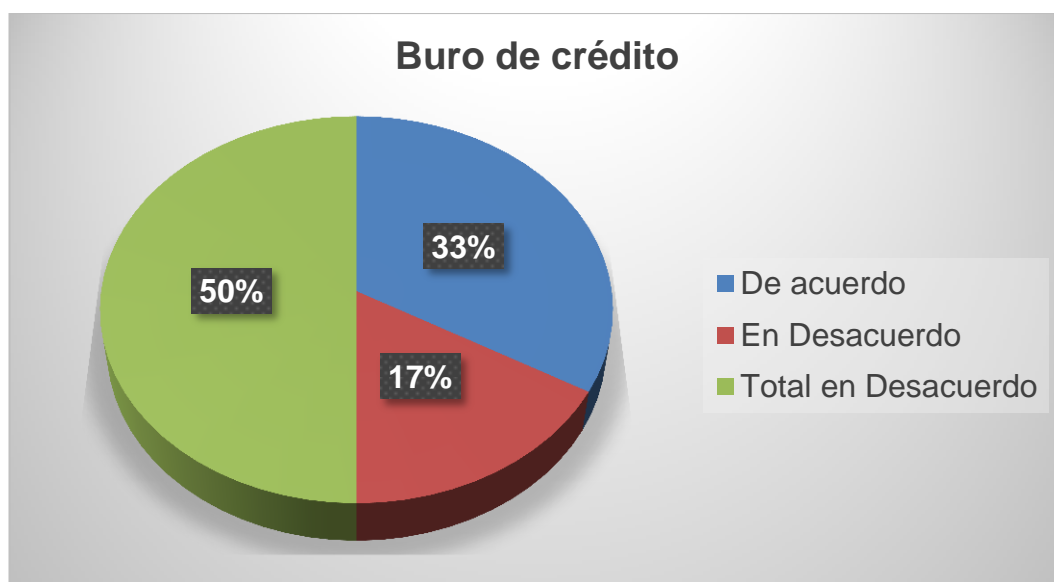
Tabla 11

**Buro de Crédito**

Respuesta	Cantidad	%
De acuerdo	4	33%
En Desacuerdo	2	17%
<b>Total en Desacuerdo</b>	<b>6</b>	<b>50%</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 8



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 33% está de acuerdo, el 17% en desacuerdo, el 50% total desacuerdo con la revisión del buró de crédito de los clientes, esto indica que la población está en total desacuerdo de como llevan los procesos para la revisión de buro de crédito de sus clientes o socios.



## 5.- Como califica la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito

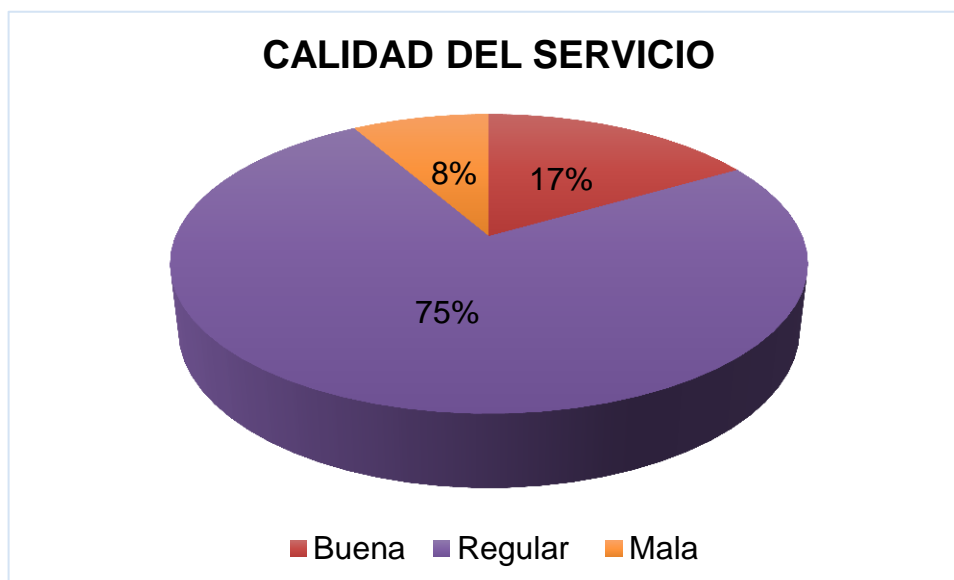
Tabla 12

Calidad del Servicio

Respuesta	Cantidad	%
Buena	9	75
Regular	1	8
Mala	2	17
Total	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 9



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 8% califican como regular el servicio, el 17% como mala y el 75% como bueno el servicio de la organización.

6.- La Cooperativa de Crédito y Ahorro cuenta con los recursos económicos necesarios para incrementar el crecimiento de la empresa y clientes.

Tabla 13

Recursos económicos	Cantidad	%
Positivo	5	42
Negativo	7	58
Total	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 10



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 42% de la Cooperativa Positivamente cuenta con los recursos económicos y el 58% Negativamente cuenta con los recursos disponibles para el crecimiento de la Cooperativa.

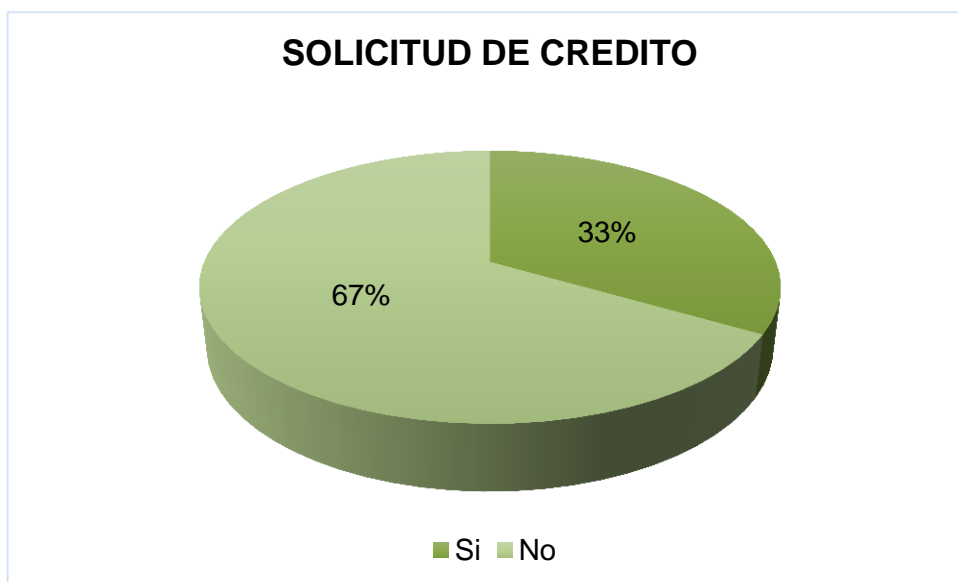
7.- Considera usted que la Cooperativa les da facilidad para otorgar créditos a sus clientes.

Tabla 14

Respuesta	Cantidad	%
Si	4	33
No	8	67
Total	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 11



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 33% habla que la empresa si les da la facilidad de poder adquirir un crédito y un 67% dicen que no les da la facilidad.

8.- La Cooperativa de Crédito mantiene su cartera de clientes cuyos cobros y pagos son gestionados a tiempo.

Tabla 15

Cartera de Clientes		
Respuesta	Cantidad	%
Si	3	25
No	9	75
Total	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 12



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne el 25% si gestiona sus cobros y pagos el 75% consideran que se mantienen en mora.

9.- Usted cree que la Cooperativa brinda la ayuda necesaria a sus clientes con respecto a la facilidad de pago.

Tabla 16

Facilidad de Pago		
Respuesta	Cantidad	%
Si	5	42
No	7	58
Total	12	100

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 12



**Análisis.** – Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne, el 42% de la Cooperativa les da la facilidad de pago a sus clientes y el 58% no les brinda la facilidad de pago de acuerdo a sus créditos otorgados.

## 10.- Como califica el rango de situación económica de la Cooperativa de Crédito y Ahorro

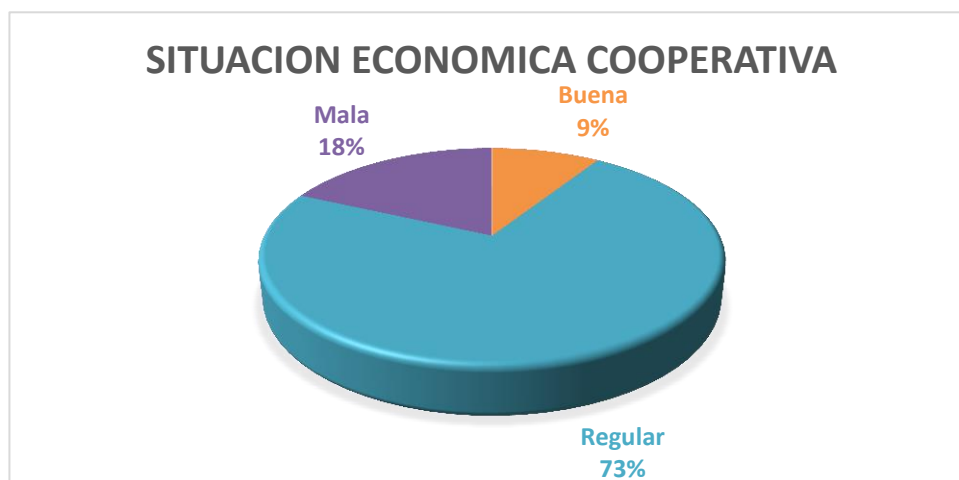
Tabla 17

### Situación Económica Cooperativa

Respuesta	Cantidad	%
Buena	2	8
Regular	8	67
Mala	2	17
Total	12	92

Elaborado por: Guamán Ramos Mario Fabián

Gráfico 13



**Análisis.** - Según el análisis emitido por la Cooperativa virgen del cisne, el 9% de la situación financiera de la organización es buena, el 18% mala y el 73% regular.

## PLAN MEJORA

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Desarrollar estrategias de cobranzas para recuperación de cartera vencida	Demostrar resultados a través de gestión de cobranza	Dando el seguimiento respectivo a los cobros de clientes en mora por vencimiento de pago	20 de abril del 2018	Gestor de Cobranzas	Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi	No aplica
Establecer facilidades de pago de cuotas y costos mínimos a los clientes	Para que los clientes sientan confianza con la empresa y satisfacción	Verificar el buro crediticio de los clientes	20 de Abril del 2018	Asesor de Crédito	Ciudad de Latacunga Provincia de Cotopaxi	No aplica
Aplicar métodos y	Desarrollar	Solicitar			Ciudad de	

doctrinas para un mejor control de recursos económicos	medidas de control y facilitar la parte económica de la empresa	sistemas de control para el desarrollo del área de Crédito y Cobranzas	20 de Abril del 2018	Área de Cobranzas	Latacunga Provincia de Cotopaxi	No aplica
Implementar un estudio de mercado para obtener resultados de los posibles clientes asociados a nuestra Cooperativa	Ejecutar los procesos respectivos para otorgarle los créditos y cuentas de ahorros a los clientes	Verificar la información correcta de los clientes, buro de crédito y garante facilitador	20 de Abril del 2018	Área de Atención al Cliente	Ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi	1000\$



## CONCLUSIONES

La estrategia de la propuesta se enfoca en el área de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Crédito y Ahorro Virgen del Cisne.

- ❖ Se debe establecer un plan de negocio corporativo para el desarrollo y proceso de Crédito a los clientes
- ❖ Establecer medios de comunicación para la gestión de cobros de cartera de clientes, dando el respectivo seguimiento.
- ❖ Desarrollar estrategias para mejorar la cartera de clientes por mora, efectuando su respectiva gestión y facilidad de pago
- ❖ Manejar la situación económica de la empresa basándose al control de sus finanzas reduciendo una cartera altamente en riesgo dando de baja a las cobranzas recaudadas.
- ❖ Capacitar a los asesores y cobradores de la Cooperativa de Crédito y Ahorro para el desarrollo de las negociaciones y manejo de cartera de clientes

## RECOMENDACIONES

- Desarrollar estrategias de manejo de cartera para gestionar correctamente el proceso de recuperación de cartera como cobros y pagos de clientes.
  
- Evaluar el sistema de Crédito y cobranzas para establecer un procedimiento de gestión de cobranzas y control de solicitudes de crédito a clientes
  
- Planificar un control necesario para determinar el proceso de maneja de cartera de clientes, implementando estrategias para el desarrollo de recuperación de cartera en mora.
  
- Implementar medidas de control de cartera, estableciendo parámetros para desarrollar la gestión de cobro a los clientes de manera eficaz.
  
- Establecer el desarrollo de estudio de clientes para fomentar el buen desarrollo de manejo de cartera, manteniendo un proceso determinado donde se pueda

## Bibliografía

- Hernández Blázquez, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Madrid: Diaz de Santos. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=vpfVgmaR5qUC&pg=PA127&dq=muestra+en+investigacion+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicxviqouLhAhVOLK0KHdgqAQkQ6AEIVjAH#v=onepage&q=muestra%20en%20investigacion%20definicion&f=false>
- Nekane Balluerka , L., & Vergara Iraeta, A. (2002). *Diseños de investigación experimental en psicología: modelos y análisis de*. Madrid: Pearson Educacion. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=F6g6mEqC8CIC&pg=PA1&dq=dise%C3%B1o+de+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjG4O7i8cvhAhVRo1kKHeNzD64Q6AEIKDAA#v=onepage&q=dise%C3%B1o%20de%20investigacion&f=false>
- Acevedo Ibanez, A., & Lopez M, A. (1986). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. Limusa. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=V-Wi4\\_aHmKAC&pg=PA5&dq=ENTREVISTA+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjA8YXbnuLhAhUFca0KHf0jBIYQ6AEILjAB#v=onepage&q=ENTREVISTA%20definicion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=V-Wi4_aHmKAC&pg=PA5&dq=ENTREVISTA+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjA8YXbnuLhAhUFca0KHf0jBIYQ6AEILjAB#v=onepage&q=ENTREVISTA%20definicion&f=false)
- Amat, F. A. (2008). *Analisis financieros de proyectos* . Colombia : Pearson
- Bastos Boubeta, A. (2006). *Fidelización Del Cliente, Introduccion ala venta personal y a la direccion de ventas 1 edicion*. España: Vigo. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=8nj-kruWt1gC&printsec=frontcover&dq=que+es+cartera+de+clientes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi7-6Dj5srhAhXqp1kKHWJxA5IQ6AEILTAB#v=onepage&q=que%20es%20cartera%20de%20clientes&f=false>
- Borja Carrera, M., & Valencia Monar, N. (12 de 09 de 2017). *Factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro de Crédito del sector rural de la provincia de Cotopaxi*. Obtenido de Factores de riesgo de incobrabilidad en Cooperativas de Ahorro de Crédito del sector rural de la provincia de Cotopaxi: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9145/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-323.pdf>

Cevallos, J. (15 de 03 de 2013). *Cevallos , Juan* . Obtenido de Cevallos , Juan .

Constitucion del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitucion del Ecuador*. Obtenido de Ministerio del Turismo:  
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/CONSTITUCI%C3%93N-DE-LA-REP%C3%9ABLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Consuelo Izquierdo , A. (2009). *El cooperativismo una alternativa de desarrollo a la globalización*. Obtenido de  
[https://books.google.com.ec/books?id=\\_mMnf9mrHEYC&pg=PT37&dq=que+es+cooperativismo+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUK Ewjx-LDZtlziAhWwtlKKhCZmANEQ6AEIMjAC#v=onepage&q=que%20es%20cooperativismo%20definicion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=_mMnf9mrHEYC&pg=PT37&dq=que+es+cooperativismo+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUK Ewjx-LDZtlziAhWwtlKKhCZmANEQ6AEIMjAC#v=onepage&q=que%20es%20cooperativismo%20definicion&f=false)

Cooperativa de ahorro y credito Virgen del cisne . (1 de marzo de 2019). *Cooperativa de ahorro y credito Virgen del cisne*. Obtenido de Reseña Historica:  
<http://www.virgendelcisne.fin.ec/index.php/es/conocenos/resena-historica>

Corvalán, C. (2001). *Sociolingüística y pragmática del español*. España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=jvle0-Qu32wC&pg=PA44&dq=muestreo+intencionado&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjsu9aXkMzhAhUFrlkKHWsZDh4Q6AEILTAB#v=onepage&q=muestreo&f=false>

Freire, C. (15 de 05 de 2011). *Freire , Carlos* . Obtenido de Freire , Carlos .

GIL PASCUAL , J. (2016). *TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN*. MADRID: UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION A DISTANCIA. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=ANrkDAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Las+t%C3%A9cnicas++de+informaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjuruzLkuLhAhUjhOAKHWtLD8oQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Las%20t%C3%A9cnicas%20de%20informaci%C3%B3n&f=false>

Gudiño, G. (15 de 12 de 2011). *Gudiño , Gael* . Obtenido de Gudiño , Gael .

Heinemann, K. (2003). *INTRODUCCIÓN A LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN EMPÍRICA EN LAS CIENCIAS DEL DEPORTE*. BARCELONA: SERVICE S.L.

International Monetary Fund. (2006). *Manual del índice de precios al consumidor: Teoría y práctica*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=VRfd5oJycycC&pg=PA88&dq=muestreo+por+cuotas+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjnqK7ksOLhAhVEdt8KHfFLDQ0Q6AEIKDAA#v=onepage&q=cuotas&f=false>

LOEPS. (28 de ABRIL de 2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado el 17 de ENERO de 2018, de LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA: <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Ley%20Orga%CC%81nica%20de%20Economi%CC%81a%20Popular%20y%20Solidaria.pdf/0836bc47-bf63-4aa0-b945-b94479a84ca1>

Lopez, A. (2002). *Metodologia de la investigacion contable Tercera edicion*. Mexico: International Thomson Editores S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=BLO9spGHxrwC&pg=PA66&dq=M%C3%A9todo+Hist%C3%B3rico+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwuioungHOLhAhXsY98KHTvqBqgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20Hist%C3%B3rico%20definicion&f=false>

Lopez, P. (15 de 02 de 2010). *Lopez , Paul*. Obtenido de Lopez , Paul.

LORTI. (26 de 04 de 2018). *LEY DEL REGIMEN TRIBUTARIA INTERNO*. Obtenido de LEY DEL REGIMEN TRIBUTARIA INTERNO: [http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2018/04-abril/A2/ANEXOS/PROCU\\_REGLAMENTO\\_PARA\\_APLICACION\\_LEY\\_DE\\_REGIMEN\\_TRIBUTARIO\\_INTERNO.pdf](http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2018/04-abril/A2/ANEXOS/PROCU_REGLAMENTO_PARA_APLICACION_LEY_DE_REGIMEN_TRIBUTARIO_INTERNO.pdf)

Martinez Charterina, A. (2016). *La cooperativa y su identidad*. Madrid: DYKINSON S,L. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=CArODQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=que+es+cooperativismo+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjx-LDZtIziAhWwtlKKhCZmANEQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false>

Mendez, C. (2014). *Introduccion a la metodologia de la investigacion*. Colombia: MacGrawHill.

- Muñoz Lozano, M. (2007). ¿La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? *ANALISIS ECONOMICO*, XXII(50). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41305009>
- Nieto, D. (15 de 08 de 2013). *Nieto , Daniel* . Obtenido de Nieto , Daniel .
- NIIF. (2007). *NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA*. Obtenido de PLAN CONTABLE 2007: <http://plancontable2007.com/index.php/niif-nic/niif-normas-internacionales-de-informacion-financiera/niif-07.html>
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Mexico: Editores S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=PDqKweTKbhUC&pg=PA77&dq=que+es+marco+teorico&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi21KfL2MrhAhXGwFkKHQMuDk4Q6AEINzAE#v=onepage&q=que%20es%20marco%20teorico&f=false>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). *DEFINICION DE RECURSOS ECONOMICOS*. Obtenido de DEFINICION DE RECURSOS ECONOMICOS: <https://definicion.de/recursos-economicos/>
- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR. (2017). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017-2021*. Obtenido de PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2017-2021: [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf)
- Quiroga, D. (15 de 01 de 2011). *Quiroga , Deltan* . Obtenido de Quiroga , Deltan .
- Rada Iguzquiza, V. D. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: ESIC. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq=ENCUESTA+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiH\\_uuhneLhAhVEUK0KHWm-C8UQ6AEIKDAA#v=onepage&q=entrevista%20definicion&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=kER9q4koSnYC&pg=PA13&dq=ENCUESTA+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiH_uuhneLhAhVEUK0KHWm-C8UQ6AEIKDAA#v=onepage&q=entrevista%20definicion&f=false)
- Ramírez, L. (2005). Estrategias para desarrollar. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20605411>
- Rienzo, casanoves, gonzalez, tablada, Diaz, Robledo, & Balzarini. (2008). *Estadísticas para las Ciencias Agropecuarias septima edicion*.

Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=huIRHgNpqqkC&pg=PA20&dq=muestreo+estratificado+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjMoNPdruLhAhUMOa0KHUTiAi4Q6AEIKDAA#v=onepage&q=muestreo%20&f=false>

Rodriguez Moguel, E. (2005). *Metodologia de la investigacion ; la creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de exito*. Mexico: Universidad Juarez Autonoma de Tabasco. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA29&dq=M%C3%A9todo+Inductivo+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwid0MuKiOLhAhUoZN8KHZbCAeUQ6AEIKDAA#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20inductivo&f=false>

Rogelio Tobón , F. (2004). *Estrategias comunicativas en la educación: hacia un modelo semiótico-pedagógico*. Colombia: Universidad de Antioquia. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=LIRkXYX-gbUC&pg=PA1&dq=que+es+una+estrategia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBuuPWkYziAhWM1IkKHbObAfkQ6AEINDAC#v=onepage&q=que%20es%20una%20estrategia&f=false>

Sánchez Villafuerte, I. (12 de 11 de 2015). “*Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para sustentar los proyectos productivos microempresariales del cantón Coronel Marcelino Maridueña*”. Obtenido de “Creación de una Cooperativa de Ahorro y Crédito para sustentar los proyectos productivos microempresariales del cantón Coronel Marcelino Maridueña”: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4457/1/T-UCSG-POS-MFEE-18.pdf>

Santana, T. (15 de 03 de 2010). *Santana , Tonny* . Obtenido de Santana , Tonny .

Scheaffer, R., Mendenhall, W., & Lyman Ott. (2007). *ELEMENTOS DE MUESTREO SEXTA EDICION*. MADRID - ESPAÑA: PARANINFO S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=o50wIT7hceoC&printsec=frontcover&dq=Muestreo+de+Aleatorio+Simple+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjR0LzWqeLhAhUDlawKHUbxXC1AQ6AEIKDAA#v=onepage&q=Muestreo%20de%20Aleatorio%20Simple%20definicion&f=false>

Schnaars, S. (1994). *Estrategias de marketing: un enfoque orientado al consumidor*. Madrid - España: Diaz de Santos S.A. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=XMhruAii5X0C&pg=PA317&dq=que+es+una+estrategia&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBuuPWkYziAhWM1IkKHbObAfkQ6AEILjAB#v=snippet&q=definicion%20de%20estrategia&f=false>

Sempaldes, s. d. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Quito : Nacional .

Sevilla, A. (2019). *Economipedia*. Obtenido de Economía: <https://economipedia.com/definiciones/economia.html>

Soret los Santos, I. (2007). *Modelo de medicion de conocimiento y generacion de ventajas competitivas sostenibles en el ambito de la iniciativa "respuestas eficiente al consumidor" Efficient Consumer Reponse*. Madrid: Esic. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=e6U0xr0QYXwC&pg=PA171&dq=M%C3%A9todo+deductivo+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwuzs6AjOLhAhUCheAKHWIICmoQ6AEI QjAF#v=onepage&q=M%C3%A9todo%20deductivo%20definicion&f=false>

Stallings, B. (2006). *Financiamiento para el desarrollo: América Latina desde una perspectiva comparada*. Santiago de Chile: Cepal. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=RTcKRw4\\_Ob0C&pg=PA219&dq=definicion+de+++cartera+vencida&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU6\\_32x-ThAhVOj1kKHZPVCRwQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=RTcKRw4_Ob0C&pg=PA219&dq=definicion+de+++cartera+vencida&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiU6_32x-ThAhVOj1kKHZPVCRwQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false)

Varios autores. (2005). *La Accion Social Cuadernos de Formacion, El Cooperativismo Enel Medio Rural*. Madrid, España: Caritas Española. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=rWMP6lg-W70C&pg=PA13&dq=que+es+cooperativismo+definicion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjx-LDZtlziAhWwtlKHcZmANEQ6AEILjAB#v=onepage&q=que%20es%20cooperativismo%20definicion&f=false>

Villamar, L. (15 de 09 de 2011). *Villamar , Luana*. Obtenido de Villamar , Luana.

Zúñiga Chavarría, L. (1987). *Crédito cooperativo*. Costa Rica: EUTED. Obtenido de



<https://books.google.com.ec/books?id=POQt6xmxmj4C&pg=PA522&dq=cobro+de+cartera+vencida+en+una+cooperativa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjptDtxeThAhWF2FkKHVGzCxcgQ6AEIKDAA#v=onepage&q=cobro%20de%20cartera%20vencida%20en%20una%20cooperativa&f=false>

# **ANEXOS**

Encuesta 1/10

**Empresa:** Cooperativa de Crédito y Ahorro Virgen del Cisne

**Objetivo:** Análisis de Cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Virgen Moraspungo para evitar pérdida de Recursos Económicos.

**Antecedentes frecuentes:**

**Sexo** Masculino

Femenino

**Edad** 18 a 26  27 a 36  37 a 56

**1.- Considera que la Cooperativa emplea una correcta administración en el proceso de recuperación de Cartera de los Clientes.**

SI NO  
O O

**2.- Opina que la Cooperativa de Crédito y Ahorros goza de buena rentabilidad para los clientes.**

SI NO  
O O

**3.- La Cooperativa de crédito y Ahorro utiliza estrategias para medir su control crediticio a todos los clientes**

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**4.- Esta usted de acuerdo que la Cooperativa realiza el procedimiento de revisión de buro de crédito, para otorgar préstamos a los clientes y financiar sus cuotas de pagos**

		TOTAL EN
DE ACUERDO	EN DESACUERDO	DESACUERDO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**5. Como califica la calidad del servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y crédito**

BUENA	REGULAR	MALA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6.- La Cooperativa de crédito y Ahorro cuenta con los recursos económicos necesarios para incrementar el crecimiento de la empresa y clientes**

POSITIVO	NEGATIVO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7.- Considera usted la Cooperativa les da facilidad para otorgar créditos a sus clientes**

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8.- La Cooperativa de Crédito mantiene su cartera de clientes cuyos cobros y pagos son gestionados a tiempo**

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**9.- Usted cree que la Cooperativa brinda la ayuda necesaria a sus clientes con respecto a la facilidad de pago**

SI	NO
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10. Como califica el rango de situación económica de la Cooperativa de Crédito y Ahorro**

BUENA	REGULAR	MALA
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Virgen del Cisne**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*¡Juntos crecemos!*

Av. Primero de Junio junto al Parque Central  
Teléfono: (03) 2680 462



**Virgen del Cisne**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

*Juntos crecemos...*



**Personal agencia Moraspungo**



**¡Juntos crecemos!**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Diseño de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:


Que después de analizado el diseño de investigación con el tema; **"Análisis de la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la agencia Moraspungo para evitar pérdida de recursos monetarios"**. Y el problema de investigación **¿Cómo controlar la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo para evitar perdida de los recursos monetarios durante el periodo 2018?** Presentado por **Guamán Ramón Mario Fabián** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

  
Egresado:

**Guamán Ramón Mario Fabián**

  
Tutor:

**Ing. Fidel Andy Lucin preciado**





Factura: 002-001-000019286



20191213001D00293

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20191213001D00293**

Ante mí, NOTARIO(A) FLAVIO JONAS CORONEL BARREZUETA de la NOTARÍA PRIMERA , comparece(n) MARIO FABIAN GUAMAN RAMOS portador(a) de CÉDULA 1207787449 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en PANGUA CORAZÓN, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. QUINSALOMA, a 22 DE MARZO DEL 2019, (16:05).

*Mario Fabian Guaman Ramos*

MARIO FABIAN GUAMAN RAMOS  
CÉDULA: 1207787449



*Flavio Jonas Coronel Barrezueta*

NOTARIO(A) FLAVIO JONAS CORONEL BARREZUETA  
NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN QUINSALOMA



REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Producción

CERTIFICADO

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Mario Fabián Guamán Ramón**, en calidad de autor, con todos los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **¿Cómo controlar la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo para evitar pérdida de los recursos monetarios durante el periodo 2018?** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mario Fabián Guamán Ramos

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 1207787449



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 1207787449

**Nombres del ciudadano:** GUAMAN RAMOS MARIO FABIAN

**Condición del cedulado:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/COTOPAXI/PANGUAMORAS PLUNGO

**Fecha de nacimiento:** 30 DE AGOSTO DE 1996

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** GUAMAN LUIS ALBERTO

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** RAMOS JUANA CARMELINA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 27 DE OCTUBRE DE 2014

**Condición de donante:** SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 22 DE MARZO DE 2019

Emisor: FLAVIO JONAS CORONEL BARREZUETA - LOS RIOS-QUINSALOMA-NT 1 - LOS RIOS - QUINSALOMA



*Mario Guaman*

N° de certificado: 195-208-87114



195-208-87114

*Flavio Jonas Coronel Barrezueta*

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 120778744-9

APELLIDOS Y NOMBRES  
**GUAMAN RAMOS MARIO FABIAN**

LUGAR DE NACIMIENTO  
**COTOPAXI PANGUA MORASPUNGO**

FECHA DE NACIMIENTO 1996-08-30  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **M**  
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**



INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **GUAMAN LUIS ALBERTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **RAMOS JUANA CARMELINA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **QUEVEDO 2014-10-27**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2024-10-27**

*[Signature]* *[Signature]*

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL FIRMA DEL CEDULADO

**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
 4 DE FEBRERO 2018

004 JUNTA No. 004 - 233 FAMILIAR CEDULA 120778744-9

**GUAMAN RAMOS MARIO FABIAN**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

COTOPAXI PROVINCIA  
 PANGUA CANTÓN  
 MORASPUNGO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:  
 ZONA: 1





**CIUDADANA (O)**

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*[Signature]*

PRESDENTE DE LA JRY

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnología (CGEOT) reconocido por el

Yo, **Mario Fabián Guamán Ramón**, en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación. **¿Cómo controlar la cartera en riesgo de la Cooperativa Virgen del Cisne de la Agencia Moraspungo para evitar perdida de los recursos monetarios durante el periodo 2018?** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mario Fabián Guamán Ramón.

Nombre y Apellidos del Autor

\_\_\_\_\_  
Firma

No. de cedula: \_\_\_\_\_

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el *REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.*

José Albaladejo

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT



Firma