



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÌA

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

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

DISEÑO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA

**ANÁLISIS DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO VISIÓN INTEGRAL
UBICADA EN LA COMUNA PALMAR, PERIODO 2018**

AUTOR

Josefina Mendoza Pilligua

TUTORA:

Ing. Elizabeth Tómalá

GUAYAQUIL, ECUADOR

2019

DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible. A mi familia que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes: Mis padres, hermanos y sobrinos

Mendoza Pilligua Josefina

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi familia por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mis compañeros de estudio que han formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

Mendoza Pilligua Josefina



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR (A)

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Qué he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis del índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral ubicada en la Comuna Palmar, periodo 2018”** y problema de investigación: **¿Cómo afecta la morosidad de la cartera vencida en los resultados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral, ubicado en la provincia de Santa Elena en el periodo fiscal 2018?** presentado por **MENDOZA PILLIGUA JOSEFINA** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema de investigación.

Egresada:

Mendoza Pilligua Josefina

Tutora:

Ing. Elizabeth Tomalá

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Mendoza Pilligua Josefina**, en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Análisis del índice de morosidad de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito visión integral ubicada en la Comuna Palmar, periodo 2018" de la modalidad semipresencial, 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.

Josefina Mendoza Pilligua

Mendoza Pilligua Josefina

No. de cedula: 0906396551

Firma



Factura: 005-002-000038410



20192403003D01559

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403003D01559

Ante mí, NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) JOSEFINA MENDOZA PILLIGUA portador(a) de CÉDULA 0906396551 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en SANTA ELENA, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), LA COMPARECIENTE SOLICITA SE AGREGUE Y AUTORIZA SE OBTENGA EL CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD EMITIDO POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN, PARA SER AGREGADO CONFORME AL ART. 75 DE LA LOGIDC. 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 Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 22 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (16:31).

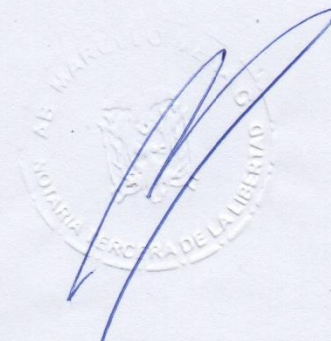
JOSEFINA MENDOZA PILLIGUA
CÉDULA: 0906396551



NOTARIO(A) JOSE MARCELO MENA GUERRERO
NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN LA LIBERTAD

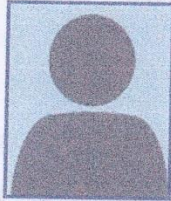


AB. Marcelo Mena G.
NOTARIO TERCERO DEL CANTÓN LA LIBERTAD
TELF.: 2785668 - 0994348452





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0906396551

Nombres del ciudadano: MENDOZA PILLIGUA JOSEFINA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/MANABI/PUERTO LOPEZ/PUERTO LOPEZ

Fecha de nacimiento: 19 DE MARZO DE 1957

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SECUNDARIA

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ELOY MENDOZA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MARIA PILLIGUA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 23 DE DICIEMBRE DE 2009

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 22 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: JOSE MARCELO MENA GUERRERO - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 3 - SANTA ELENA - LA LIBERTAD



N° de certificado: 193-279-11645



193-279-11645

Lcdo. Vicente Tajano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en: <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconvenientes con este documento escriba a enlinea@registrocivil.gob.ec

REPUBLICA DEL ECUADOR
 COMISION GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACION Y EDUCACION

CIUDADANIA No. 090639655-1

MENDOZA PILLIGUA JOSEFINA
 MANABI/PUERTO LOPEZ/PUERTO LOPEZ

19 MARZO 1957

RECIBO No. 002-0206 00408 F

MANABI/ JIPIJAPA
 JIPIJAPA 1957



ECUATORIANA***** V2343V2422

SOLTERO NO. 3487

SECUNDARIA ESTUDIANTE

ELDY MENDOZA

MARIA PILLIGUA

SANTA ELENA 23/12/2009

23/12/2021

REN 1953291



NOTARIA TERCERA
 LA LIBERTAD - ECUADOR

NOTARIA TERCERA
 LA LIBERTAD - ECUADOR

BLANCO
 ESBOCIO EN

CERTIFICADO DE VOTACION
 24 - MARZO - 2019

0003 F CIBI
 CIBI No. 0003 - 170
 CERTIFICADO No. 0906396551
 CIBI No.

MENDOZA PILLIGUA JOSEFINA
 APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: SANTA ELENA
 CANTON: SANTA ELENA
 CIRCUNSCRIPCION:
 PARROQUIA: COLONCHE
 ZONA: 2

NOTARIA TERCERA DEL CANTON LA LIBERTAD
 EN ATRIBUCION A LA FACULTAD CONFERIDA EN
 EL ART. 18. NUMERAL 5 DE LA LEY NOTARIAL, DOY FE Y
 CERTIFICO: QUE EL(LOS) PRESENTE(S) DOCUMENTO(S) ES(SON),
 FIEL COPIA DE SU ORIGINAL(EL(LOS) MISMO(S) QUE UNA VEZ
 QUE ME FUERA EXHIBIDO, FUE DEVUELTO AL INTERESADO
 A LIBERTAD, 22 NOV 2019

[Signature]
 AB. Marcelo Mena G.
 EL NOTARIO

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:

Qué 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

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

“Análisis del índice de morosidad de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito visión integral ubicada en la Comuna Palmar, periodo 2018”

Autora: Josefina Mendoza Pilligua

Tutora: Ing. Elizabeth Tomalá

RESUMEN

La crisis económica que atraviesa de manera general el mundo y en particular el Ecuador, ha originado que toda institución que otorgue crédito lleva implícito en su cometido la incertidumbre del riesgo de que sus asociados no paguen el crédito, además las instituciones del sistema financiero busca alcanzar el máximo rendimiento afrontando el mínimo riesgo posible, para que una gestión de cobro llegue al éxito debe contar con un personal capacitado y además de tener las herramientas necesarias para tal fin. El caso particular que nos atañe se verifica que como resultado de este accionar mundial, también se reducen la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral ya que las familias socias de la organización priorizan los gastos dirigiendo estos a: salud, alimentación y educación. Otro de los aspectos que conlleva a la falta de recuperación de la cartera, es la crisis severa que afecta a la población rural ecuatoriana. A decir de Carlos Rivera, una problemática en relación a los intermediarios financieros es que están expuestos a riesgos de irrecuperabilidad de los créditos que conceden, que podrían conducirlos a situaciones de incapacidad financiera para atender sus compromisos, su giro normal del negocio y su capacidad de competencia en el mercado.

CREDITO

MICROFINANZAS

MOROSIDAD

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÌA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

“Análisis del índice de morosidad de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito visión integral ubicada en la Comuna Palmar, periodo 2018”

Autora: Josefina Mendoza Pilligua

Tutora: Ing. Elizabeth Tomalá

ABSTRACT

The economic crisis that crosses the world in general and in particular Ecuador, has caused that every institution that grants credit implies implicit in its mission the uncertainty of the risk that its associates do not pay the credit, in addition the institutions of the financial system seeks to reach the maximum performance facing the minimum possible risk, for a collection management to succeed it must have a trained staff and in addition to having the necessary tools for this purpose. The particular case that concerns us is that as a result of this global action, the recovery of the portfolio of the savings and credit cooperative Vision Integral is also reduced since the organization's member families prioritize the expenses by directing these to: health, food and education Another aspect that leads to the lack of recovery of the portfolio is the severe crisis that affects the rural Ecuadorian population. According to Carlos Rivera, a problem in relation to financial intermediaries is that they are exposed to risks of irrecoverability of the loans they grant, which could lead them to situations of financial incapacity to meet their commitments, their normal turn of business and their ability to market competition.

CREDIT

MICROCREDIT

LATE PEYMENT

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR (A)	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
ÍNDICE GENERAL.....	xii
CAPÍTULO I.....	1
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto	1
1.2 Situación Conflicto	2
1.3 Delimitación del problema.....	3
1.4 Formulación del problema.....	3
1.5 Variables de Investigación	3
1.6 Evaluación del problema	3
1.7 Objetivos de la Investigación	4
1.7.1 Objetivo General	4
1.7.2 Objetivos Específicos.....	4
1.8 Justificación de la investigación.	5
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO	7
2.1 Antecedentes históricos	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Antecedentes Referenciales	8
2.3. Cuentas por cobrar	9
2.4. Cartera Vencida.....	10
2.5. Resultados Financieros	11
2.6 Indicadores Financieros	12
2.7. Liquidez.....	12
2.8. Rentabilidad.....	13
2.9. LAS CINCO 5 DEL CRÉDITO	13
• Carácter	13
• Capacidad	14

• Capital.....	14
• Colateral.....	14
• Condiciones.....	14
2.10.- ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR	15
2.11. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	15
2.12.- Ley Nacional de Cooperativas	16
6. Ley de Régimen Tributario Interno.....	16
7- Ley de Seguridad Social	16
8. Estatuto de la Cooperativa	17
9. Código de trabajo	17
10. Definición de las Variables de Investigación	17
CAPÍTULO III.....	18
METODOLOGÍA.....	18
3. Presentación de la Empresa	18
3.1. MISIÓN.-	19
3.2. VISIÓN	19
3.3.- Estructura organizativa.	20
Diseño de la investigación.....	25
Tipos de Investigación.....	25
Población.....	26
Muestra.....	27
Muestreo probabilístico.....	28
Muestreo no probabilístico	28
Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	28
Análisis Documental.	29
Entrevista	30
Tipos de entrevista	30
Procedimiento o pasos a seguir en la investigación.	31
Capítulo IV.....	33
ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	33
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA.....	45
ANEXO 1	47
ANEXO 2.....	49

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Empleados de la Cooperativa	26
Tabla 2 cuadro comparativo de balance general 2017 - 2018.....	37
Tabla 3 Análisis Liquidez 2017 - 2018.....	40
Tabla 4 Análisis de Cartera de Crédito.....	42

INDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Organigrama Institucional	20
Ilustración 2 Clientes	23
Ilustración 3 Proveedores.....	24
Ilustración 4 Competidores	24

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Ubicación del problema en un contexto

Hace 9 años un grupo de agricultores campesinos comuneros de las Parroquias Colonche y Manglar Alto quienes mantienen las mismas costumbres y tradiciones, coincidieron con necesidades similares de financiamiento, por lo que se reunieron con la finalidad de buscar la forma de consolidar la idea que ya venía siendo costumbre imperiosa en la zona que era crear una cooperativa de ahorro y crédito, y es así que en diciembre del 2009 se crea con vida jurídica la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral.

Según la Ley de Cooperativas una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son creadas con la finalidad de impulsar el ahorro y otorgar créditos, con una menor tasa de interés, que les permita a sus asociados tener un mejor desarrollo económico.

En el transcurso de tiempo que se trabaja como cooperativa, se ha podido realizar una importante acción encaminada a realizar una adecuada oferta crediticia a los socios de la organización, como es un sistema de crédito ágil y personalizado, un sistema de acompañamiento técnico y de capacitación continua a todas las iniciativas productivas financiadas y a la creación de grupos solidarios al interior de cada una de las comunidades para el pago de sus créditos.

La crisis económica que atraviesa de manera general el mundo y en particular el Ecuador, ha originado que se reduzcan la recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral ya que las familias socias de la organización priorizan los gastos dirigiendo estos a: salud, alimentación y educación.

Toda institución que otorgue crédito lleva implícito en su cometido la incertidumbre del riesgo de que sus asociados no paguen el crédito, además las instituciones del sistema financiero busca alcanzar el máximo rendimiento afrontando el mínimo riesgo posible, para que una gestión de cobro llegue al éxito debe contar con un personal capacitado y además de tener las herramientas necesarias para tal fin.

1.2 Situación Conflicto

En la actualidad, en el entorno institucional de la cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral, se ha podido identificar que la situación problema que afecta al desarrollo institucional de la organización radica en una colocación inadecuada de los recursos financieros en curso. Otro de los aspectos que conlleva a la falta de recuperación de la cartera, es la crisis severa que afecta a la población rural ecuatoriana, originando una descapitalización de la cooperativa por falta de pago de los créditos por parte de sus socios, créditos vinculados y migración del socio hacia otras ciudades

A decir de Carlos Rivera, una problemática en relacion a los intermediarios financieros es que estan expuestos a riesgos de irrecuperabilidad de los créditos que conceden, que podrian conducirlos a situaciones de incapacidad financiera para atender sus compromisos, su giro normal del negocio y su capacidad de competencia en el mercado.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) organismo de control ha identificado como situación problema de la cooperativa la falta de liquidez provocado por la baja recuperación de la cartera de crédito lo que ha generado una elevada morosidad en la cartera, afectando directamente a la liquidez lo que se refleja claramente en los balances de la organización

Entre los riesgos de no recuperar la cartera de credito tenemos:

- Liquidez insuficiente
- Morosidad alta
- Altos porcentajes en cuenta por cobrar
- Pocos ingresos

En la cooperativa, los créditos atrasados dificultan el flujo de efectivo, esto provoca que el representante legal incurra en créditos externos para poder cumplir con sus obligaciones y al no contar con el adecuado proceso en la concesión de créditos y cobranzas interfieren en una correcta toma de decisiones.

1.3 Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Santa Elena

Cantón: Santa Elena

Contexto: Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Cartera vencida

Aspectos: Recuperación de cartera. Afectación de los resultados financieros

Periodo: 2018

1.4 Formulación del problema

¿Cómo afecta la morosidad de la cartera vencida en los resultados Financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral, ubicado en la provincia de Santa Elena en el periodo fiscal 2018?

1.5 Variables de Investigación

Variable independiente: Cartera vencida

Variable dependiente: Resultado financiero

1.6 Evaluación del problema

La evaluación del problema que se realiza a continuación, pretende esclarecer las razones por las cuales el problema ha sido planteado en los términos escogidos por la autora, con la intención de proveer al lector una visión

específica del problema, sus orígenes y consecuencias de manera coherente, relevando su factibilidad y originalidad.

Delimitado: La investigación se realizará en el departamento de cobranzas de la Cooperativa Visión Integral, con el objetivo de determinar las causas del porque se incrementa la cartera vencida de la institución.

Claro: El tema expuesto es accesible y claro de entender, refleja que puede haber un riesgo de no poder cumplir con los objetivos planteados mensualmente lo que ocasionaría que los gastos y costos de recuperación de cartera vencida se incrementen.

Evidente: Si no se refuerza la gestión de cobranzas para que la cartera no pierda su equilibrio, esto provocará su incremento y se correrá el riesgo de que termine como cartera incobrable.

Concreto: La Cooperativa Visión Integral debe reforzar sus controles en el otorgamiento de créditos y la cobranza, ya que estos repercuten en la cartera y que esta se transforme en incobrable.

Relevante: El tema a investigar es relevante porque contribuirá a que un conglomerado social agrupado en una cooperativa, encuentre la solución a un problema que los afecta a todos los socios y clientes dentro del territorio que abarcan.

Factible: Los directivos facilitarán la información y las herramientas para el desarrollo de la investigación, a vida cuenta de su confidencialidad.

1.7 Objetivos de la Investigación

1.7.1 Objetivo General

Evaluar la morosidad de la cartera vencida, mediante la utilización de los indicadores Financieros para determinar la afectación de los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral

1.7.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar desde los aspectos teóricos de la Contabilidad financiera en relación entre la cartera vencida y los resultados financieros.

- Determinar el estado actual de la cartera vencida en relación a los resultados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral
- Elaborar un informe financiero del estudio de la cartera vencida señalando la afectación de los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral

1.8 Justificación de la investigación.

Este trabajo de investigación es importante porque está realizado con la finalidad de proponer un análisis del índice de morosidad y a partir de allí determinar las consecuencias reflejadas en los estados financieros de la institución, con la intención elevar la satisfacción de los socios, los clientes y la comunidad peninsular en general para lo cual se debe de tener presente las siguientes consideraciones.

La presente investigación es conveniente porque está enfocada en la identificación de los factores que influyen en la problemática de cartera vencida. El análisis además se centrará en las posibles causas que han generado la morosidad que está afectando técnica y financieramente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral.

Este trabajo es relevante porque proponer un plan de acción debido a que en la actualidad existe la presencia de la morosidad, lo que hace que a la Cooperativa pueda llegar a la iliquidez y por consecuencia a la quiebra, afectando a sus socios, clientes, a su entorno territorial y al sistema financiero, por tal razón es la importancia de la recuperación de la cartera vencida.

Tiene implicaciones prácticas porque nos permite conocer el comportamiento que existe entre la recuperación de la cartera vencida en relación con los resultados financieros de la Cooperativa, además, se identificará causa, factores que afectan directamente a aspectos financieros que influyen en la generación de provisiones de cartera de crédito.

Luego de que se logre elaborar un informe de la morosidad y se logren disminuir los contantes inconvenientes de liquidez que se presentan en la cooperativa estos contribuirán al posterior análisis de los mismos que

permitirán la determinación de las ventajas y desventajas que se evidencien. El proceso de análisis, y la determinación de las variantes antes mencionadas constituyen un aporte teórico de esta investigación.

Con los datos obtenidos de estos se puede obtener información financiera eficaz y oportuna que complementarían la toma de decisiones ya que estas no se pueden tomar solo en base a resultados históricos o en base a la experiencia de la gerencia por el contrario deben fundamentarse en proyecciones efectivas que permitan prever los hechos negativos que puedan causar complicaciones.

La alta morosidad influye directamente en la liquidez de la cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral ocasionando la reducción del patrimonio de la cooperativa y por ende la inminente liquidación de la misma.

Por lo que es necesario realizar un estudio que determine los factores que están originando la alta morosidad de la cartera de crédito con el fin de buscar una solución inmediata a la problemática que aqueja a la organización financiera con el fin de evitar fatales consecuencias.

El proyecto será un soporte fundamental para el desarrollo local, y calidad de vida para los sectores involucrados, incrementará los ingresos económicos de los socios agricultores de la zona, abrirá las posibilidades de ampliar los créditos; y mediante el uso y aprovechamiento racional y técnico de la cartera, se logrará una mayor y mejor productividad de los recursos de la cooperativa.

Por lo que la importancia del proyecto de investigación radica en la proporción de herramientas dinámicas para la implementación de políticas de administración financiera, que permitan cubrir las necesidades internas y las expectativas externas, es decir la de los socios. La minimización de la cartera vencida debe contar con ventajas que permitan el desarrollo de las actividades de cobro y así recuperar e incrementar el capital y la rentabilidad financiera.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes históricos

El Cooperativismo surgió como una de las alternativas de lucha utilizadas por los trabajadores para defenderse de las condiciones económicas y sociales que surgieron como consecuencia de la "revolución industrial". Algunas de las personas que comprendieron la importancia de la organización para establecer medidas prácticas de defensa de los intereses de los trabajadores fueron:

- ROBERT OWEN (Inglés) considerado el padre del cooperativismo.
- WILLIAM KING (Inglés)
- CHARLES FOURIER (Francés)
- FELIPE BUCHEZ (Francés)

Estas personas iluminaron o los trabajadores de ROCHDALE para crear los principios que hoy son el dogma cooperativo.

La entrega de créditos es la función primordial de una cooperativa y uno de los principales servicios que suele entregar a sus socios, esto es posible por el crecimiento financiero con que cuentan en la actualidad que equivalen al 11.08% monto total del sistema financiero, valor importante ya que les permite poseer cierta solvencia en el mercado.

No todo es eficiencia en la cooperativa una de los mayores problemas es la cartera vencida con la que cuenta y que muchas veces es considerada como la debilidad más fuerte que tiene, es por ello que la investigación que se propone se enfoca en realizar un estudio del impacto de la cartera vencida para así determinar cuáles podrían ser las principales razones o hallazgos que inciden en la presencia de este problema financiero.

Con la visualización del problema en el futuro se puede determinar que debemos buscar alternativas de solución, la institución podría correr el riesgo de perder liquidez y con esto entrar en un proceso de quiebra, técnicamente; ya que al no contar con una gestión financiera optima no se podrá satisfacer las necesidades de los clientes y la imagen de productividad y competitividad promoverá una disminución tanto en su colocación como en la recuperación.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Antecedentes Referenciales

En cuanto a la Contabilidad Financiera el concepto más claro lo interpreta: El, Diccionario de Finanzas, (2009) “La contabilidad Financiera, es un sistema contable que se ocupa de los movimientos de ingreso y egresos de fondos de las inversiones que se hagan con los excedentes y, por añadidura, de todas las cuentas que se relacionen con el aspecto financiero de una organización

Para Alcarria, (2014) “La Contabilidad Financiera es un área de la contabilidad que tiene como objetivo preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos. Dicha información está sujeta a una regulación externa a la empresa del estado, de organizaciones profesionales, etc”

“La Contabilidad Financiera es una ciencia aplicada a medir la evolución del patrimonio, calculado en base a su capacidad para obtener rendimientos futuros a través de la combinación de activos y pasivos que manejan las empresas, así como la determinación del resultado de cada ejercicio económico, expresado por la diferencia entre los ingresos obtenidos y los gastos incurridos en el mismo” (Mayo & Pulido, 2006)

“Contabilidad Financiera es la técnica mediante la cual se registran, clasifican y resumen las operaciones realizadas y los eventos económicos, naturales y de otro tipo, identificables y cuantificables que afectan a la entidad, estableciendo los medios de control que permitan comunicar información

cuantitativa expresada en unidades monetarias, analizada e interpretada, para que los diversos interesados puedan tomar decisiones en relación con dicha entidad económica”. Romero (2015)

A la Contabilidad Financiera también se considera como un sistema de información que permite medir la evolución del patrimonio o riqueza y los resultados o rentas periódicas de la empresa, mediante el registro sistemático de las transacciones realizadas en su actividad económico-financiera, lo que conduce a la elaboración de la cuentas anuales, preparadas con arreglo a principios contables y normas de valoración uniforme, lo cual posibilita que sean interpretadas y comparadas por los agentes económicos interesados en conocer el funcionamiento de la empresa. Malló y Pulido. (2013)

Las transacciones financieras son un método que proporciona datos cuantitativos y monetarios, y la información que resulta de esta es útil para personas que no necesariamente se encuentren relacionadas con la empresa, lo que la convierte en un método para cuantificar los movimientos económicos de una empresa , información que servirá para una futura toma de decisiones. (Crespin, 2016)

2.3. Cuentas por cobrar

Según Moyer, MaGuigan & Kretolow, (2007), “Las cuentas por cobrar se definen como el crédito que una compañía otorga a sus clientes en la venta de bienes o servicios”

Otro concepto manifiesta que las cuentas por cobrar “representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías vendidas a crédito, servicios prestados, comisión de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. (Alvarez, 2007)

Es importante realizar una buena gestión de estas cuentas, ya que es el activo con mayor disponibilidad, tras el efectivo en caja porque no ha de pasar por los procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación en el los clientes. (Diccionario Financiero de Economía Popular y Solid, 2012)

Como conclusión se puede decir que las cuentas por cobrar son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Los documentos por cobrar pueden ser pagares, letras de cambio, prendas, hipotecas o algún documento exigible, que tiene fecha de inicio de operación, fecha de vencimiento y un tipo de interés. Las cuentas y documentos por cobrar se representan en el balance de situación como activos circulantes si su cobro puede esperarse razonablemente dentro de un plazo de doce meses, o dentro de un ciclo normal de operaciones si este es mayor a un año

2.4. Cartera Vencida

Según Fernandez & Martínez, (2011), “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”. (Werner, 2004: 59)

Según Alarcón, (2009) cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento

Cartera vencida potencial. “Procedimientos de control para la recuperación de cartera y el mejoramiento económico. Es el conjunto de obligaciones, cuyos vencimientos son máximo de morosidad de 90 días es decir dos a tres meses cuotas no pagan oportunamente”. Moscoso, (2006) Son obligaciones de cuentas o pagos de créditos extendidos hasta 90/d. Sánchez .(2011)

Cartera Vencida en mora. “Es el retraso culpable en el incumplimiento de la obligación que debido a su naturaleza o por virtud del acreedor debe ser ya satisfecha siempre que la tardanza no sea obstáculo para que aquella pueda incumplirse después del vencimiento con interés y utilidad para aquel” Zapíco.(1967)

Según Uyen, (2001) la morosidad crediticia constituye una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toma en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta en la caída de las utilidades. Entonces, un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones

En este sentido Ina cooperativa de ahorro y crédito Visión Integral que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados. La morosidad, para (Batlle, 2008), “de una institución financiera es una medida de su riesgo crediticio y se entiende como la proporción. Por lo tanto, la morosidad, es la proporción que representa la cartera improductiva, con respecto a la cartera total”

2.5. Resultados Financieros

Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma. Se incluyen dentro de los estados financieros: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de flujos de efectivo o la memoria. (Raffino, 2019)

Todos los documentos recogidos tienen que caracterizarse por ser fiables y útiles, teniendo que reflejar realmente lo que está sucediendo en la empresa. Presentación de los estados financieros. Las sociedades comerciales deben presentar estos documentos durante un periodo limitado posterior a su año contable, el cual suele ir desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre.

Por su parte, las compañías que realicen cierres inferiores al año (por ejemplo, semestrales) deberán presentar cada estado financiero de forma totalmente independiente.

Este documento es de vital importancia para cada empresa y su realización consiste en obtener los gastos e ingresos de categorías específicas y separadas, de modo tal que se puedan obtener resultados. El resultado varía si se consiguió antes o después de impuesto. (Raffino, 2019)

Es la capacidad que posee el negocio para generar utilidades, se mide a través de los rendimientos alcanzados, con el estudio de esta se mide la eficiencia de los directivos y administradores de la empresa, al ser ellos los responsables de la adecuada operación de la misma. (Crespin, 2016)

Los resultados financieros se calcularan a través de una serie de indicadores o razones financieras, de las cuales mencionaremos las siguientes:

2.6 Indicadores Financieros

Todo análisis sobre la situación financiera y económica de una entidad, debe ser formulado después de un análisis, este puede realizarse desde varios puntos de vista como: Liquidez, crediticios, de actividad, de eficiencia, desarrollo y proyección, convertibilidad de factores, rendimientos, etc., sin embargo para predecir o juzgar la situación financiera y económica de una entidad económica, este análisis debe analizarse desde su nivel de Liquidez, Estabilidad, Rentabilidad.

2.7. Liquidez (o Solvencia corto plazo).- Contar con recursos necesarios o suficientes para cubrir las deudas, con este estudio se mide la capacidad de pago que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Este indicador se obtiene con la siguiente formula:

$$\text{Índice de Solvencia} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

$$\text{Índice de Solvencia Inmediata} = \frac{\text{Activo circulante (-) Inventarios}}{\text{Pasivo circulante}}$$

2.8. Rentabilidad.- Es la capacidad que posee el negocio para generar utilidades, se mide a través de los rendimientos alcanzados, con el estudio de esta se mide la eficiencia de los directivos y administradores de la empresa, al ser ellos los responsables de la adecuada operación de la misma. Crespín .(2016,)

FORMULAS:

Margen de Utilidad de Operación = Utilidad de Operación/ Ventas Netas

Margen de Utilidad = Utilidad Neta/ Ventas Netas

El índice obtenido en cada una de las razones debe ser mayor, ya que nos indicará que la administración adoptó medidas correctas y que estas mejoraron la situación financiera.

Cuentas por Cobrar.- Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

$$[5] \text{ PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR} \times \text{DÍAS EN EL AÑO}}{\text{VENTAS ANUALES A CRÉDITO}} = \text{días}$$

$$[6] \text{ ROTACION DE LAS CTAS. POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS ANUALES A CRÉDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR}} = \text{veces}$$

2.9. LAS CINCO C DEL CRÉDITO

En la bibliografía consultada la mayoría de los autores comparten el criterio que para evaluar el riesgo del crédito los prestamistas utilizan frecuentemente la técnica de las cinco C del mismo: carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones.

- **Carácter**

Cuando los prestamistas evalúan el carácter, estudian la estabilidad, por ejemplo cuánto tiempo ha vivido en su dirección actual, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas

puntualmente y en su totalidad. Si usted desea obtener un préstamo para su empresa, el prestamista puede tomar en cuenta su experiencia y antecedentes en su negocio e industria para evaluar la confiabilidad de que usted pagará el préstamo. (Las Cinco "C" del Credito, s.f.)

- **Capacidad**

La capacidad se refiere a su capacidad para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos. Los acreedores o prestamistas evalúan la proporción entre sus deudas y sus ingresos, es decir, hacen la comparación entre lo que debe y lo que gana. Cuanto menor sea esta relación, más confiarán los acreedores en su capacidad de pagar el dinero que pide prestado. (Las Cinco "C" del Credito, s.f.)

- **Capital**

Capital se refiere a su valor neto – el valor de sus activos menos sus pasivos. En términos sencillos, cuánto vale lo que usted *tiene* (por ejemplo, un vehículo, propiedades inmobiliarias, dinero en efectivo e inversiones) menos lo que usted *debe*. (Las Cinco "C" del Credito, s.f.)

- **Colateral**

Colateral se refiere a cualquier activo (por ejemplo, una vivienda) del que puede apropiarse el prestamista para pagar la deuda si el prestatario no puede hacer los pagos del préstamo según lo acordado. Algunos prestamistas pueden exigir un aval, además del colateral. Un aval quiere decir que otra persona firma un documento obligándose a pagar el préstamo si usted no puede hacerlo. (Las Cinco "C" del Credito, s.f.)

- **Condiciones**

Los prestamistas toman en cuenta diversas circunstancias externas que pueden afectar a la situación financiera del prestatario y a su capacidad para pagar, por ejemplo, la situación de la economía local. Si el prestatario es una empresa, el prestamista puede evaluar la salud financiera de la industria del

prestatario, su mercado local y a sus competidores. (Las Cinco "C" del Credito, s.f.)

2.10.- ADMINISTRACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR

La política de crédito de una empresa da la pauta para determinar si debe concederse crédito a un cliente y el monto de éste. La empresa no debe solo ocuparse de los estándares de crédito que establece, sino también de la utilización correcta de estos estándares al tomar decisiones de crédito. Romero.(2016)

Una correcta cobranza empieza desde el momento en que analizas la posibilidad de otorgar crédito a un cliente y el posible resultado de este análisis te dará los elementos que te permitirán, no solo determinar el monto de la línea de crédito, sino que además te dará los datos necesarios para conocer mejor a cada cliente en tu cartera y construir junto con ellos una oportunidad de negocio a la medida de sus necesidades y sin duda con mayores posibilidades de tener éxito. (Rojas , 2015)

Los procedimientos estandarizados de cobranza incluyen el envío de cartas que con severidad creciente requieran el pago, hacer llamadas telefónicas, entregar la cuenta por cobrar a una agencia externa de cobradores (banco), o entablar una demanda. Romero. (2016)

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito mercantil que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y para minimizar las pérdidas resultantes. Romero.(2016)

2.11. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La base legal que rige la presente investigación está compuesta por una serie de leyes establecidas por la ley de Economía Popular y Solidaria, entre los cuales mencionaremos:

2.12.- Ley Nacional de Cooperativas

Es un marco jurídico que regula el cooperativismo así como facilita el desarrollo de la misma y establece mandatos que deben cumplir las autoridades y los empleados así como de denominar Pre-cooperativas cuando se encuentren en proceso de formación y presentar los documentos pertinentes al Ministerio de Inclusión Social y Economía quien estudiara y aprobara concediendo la personería jurídica a través de la Dirección Nacional de Cooperativas.

La Cooperativa Visión Integral, al ser una entidad controlada por el Ministerio de Inclusión Social y Economía, debe regirse por su normativa establecida para el efecto.

6. Ley de Régimen Tributario Interno

El Régimen Tributario Interno se regulara por los principios básicos de igualdad, proporcionalidad y generalidad. Los tributos se constituyen en un medio para obtener recursos presupuestarios los que servirán como instrumento de política económica general.

La Cooperativa Visión Integral, al ser una entidad financiera y generadora de utilidades para sus socios, está sujeta al cumplimiento de la LORTI en toda su extensión, en cuanto al pago de tributos y demás expensas descritas en la Ley.

7- Ley de Seguridad Social

Es una ley que establece los derechos y obligaciones, las prestaciones y servicios, la estructura administrativa y demás lineamientos que deberá cumplir el Seguro Social en beneficio del afiliado, entre lo más importante de esta ley se encuentra los riesgos cubiertos por el Seguro General Obligatorio son en casos de enfermedad, maternidad, invalidez y riesgo laboral.

La Cooperativa al tener empleados en relación de dependencia, está obligada por la Ley de Seguridad Social vigente a cumplir con todos los requisitos en cuanto a la relación laboral con sus empleados.

8. Estatuto de la Cooperativa

Es un conjunto de reglas que norman el funcionamiento interno, el mismo que es elaborado por la Cooperativa que incluye disposiciones establecidas por mandato de la ley y de reglamento, el que deberá ser aprobado en Asamblea General de Socios por mayoría de votos.

9. Código de trabajo

Al ser la cooperativa una entidad empleadora, se encuentra sujeta al marco jurídico laboral vigente en el país, que regula las relaciones entre empleados y trabajadores, que se deberá aplicar en las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

10. Definición de las Variables de Investigación

- **Variable independiente:** Cartera vencida

Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben ser traspasados de cartera vigente a vencida dentro de un plazo no mayor a 90 días desde su fecha de vencimiento.

- **Variable dependiente:** Resultado financiero

El rendimiento financiero, es un identificador directo del movimiento económico que la Agencia de Palmar tiene, ya que podrá relacionarse la proporción existente entre los recursos que se emplean y el resultado obtenido. El rendimiento va asociado a la utilidad, de manera que se podrá conocer la rentabilidad que tiene la cooperativa, pasando a ser un instrumento útil a la hora de poder conseguir nuevos socios que puedan animarse a poner su dinero si ven que esta es elevada o interesante. Crespin.(2016)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3. Presentación de la Empresa

La cooperativa de ahorro y crédito VISION INTEGRAL, es un sueño hecho realidad obtenido hace ya 9 años por un grupo de agricultores campesinos comuneros de las Parroquias Colonche y Manglar alto quienes mantenemos las mismas costumbres y tradiciones, coincidimos con las mismas necesidades.

La necesidad financiera de las familias hizo que se reunieran con la finalidad de buscar la forma de consolidar la idea que ya venía siendo imperiosa en la zona, la creación de una cooperativa de ahorro y crédito. Es así que en diciembre del 2009 se crea con vida jurídica la Cooperativa de Ahorro y Crédito VISION INTEGRAL.

Es de reconocer el esfuerzo que hombres y mujeres luchadores encabezado por los compañeros, Fidel Narea Sánchez y Byron Pozo Rosales trabajando incansablemente para hacer realidad este proyecto, logrando el objetivo planteado en diciembre del 2009, donde ya son más de 300 socios los que integran esta organización financiera local.

En el transcurso de todos estos 10 años de trabajo como cooperativa, se han podido realizar una importante acción encaminada a realizar una adecuada oferta crediticia a los socios de la organización como es un sistema de crédito ágil y personalizado, un sistema de acompañamiento técnico y de capacitación continua a todas las iniciativas productivas financiadas, además de la creación de grupos solidarios al interior de cada una de las comunidades para el pago de sus obligaciones financieras.

La cooperativa de ahorro y crédito VISION INTEGRAL adquiere vida jurídica en diciembre del 2009, fecha desde la cual se inició legalmente la acción financiera en las comunidades rurales de las parroquias Colonche y Manglar alto.

La acción crediticia de la cooperativa va junto a un acompañamiento técnico personalizado en territorio a cargo de un grupo de promotores y oficiales de crédito preparados para apoyar al desarrollo técnico de los cultivos y de toda actividad económica emprendida y financiada por la cooperativa a los socios de la organización.

La cooperativa cuenta con estatutos legalmente aprobados por la SEPS, los mismos que han sido construidos participativamente entre directivos, socios y clientes de la organización.

Estos estatutos rigen la acción institucional desarrollada en territorio por la cooperativa, ya que es el instrumento legal que permite llevar el hilo conductor de la cooperativa en todas las acciones desarrollada por los directivos de la organización.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, es el organismo que regula las acciones que desarrolla la cooperativa de ahorro y crédito, amparándose este organismo de control con los estatutos construidos por la cooperativa y aprobado por la SEPS para su ejecución.

3.1. MISIÓN.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias, y servicios adicionales, destinados a profesores, empleados, graduados de la Escuela Politécnica Nacional y a sus familias, brindando confianza, seguridad y trato personalizado para propiciar el desarrollo social y económico de sus socios.

3.2. VISIÓN.- En el 2020 ser una institución financiera sólida que trabaje con lineamientos estratégicos definidos y procesos estandarizados, para

incrementar nuestro mercado, satisfacer las necesidades de nuestros clientes y obtener el reconocimiento de la Comunidad Politécnica.

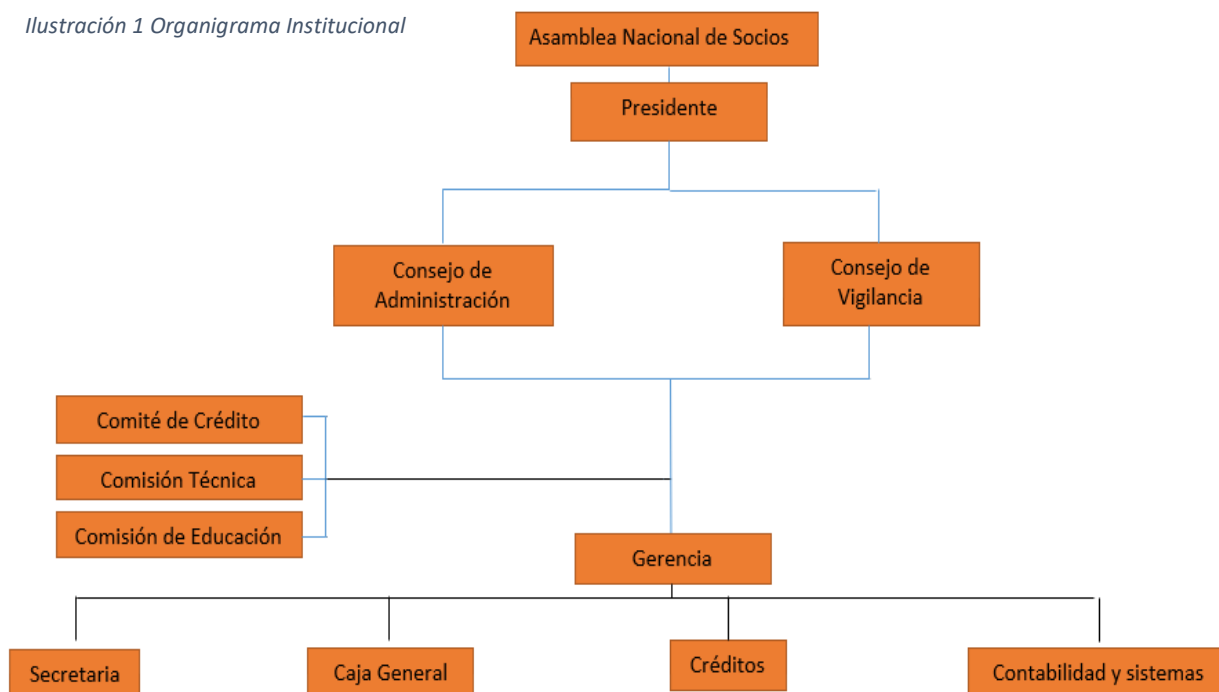
A continuación en la ilustración 3.1 se puede apreciar el organigrama actual de la Cooperativa.

3.3.- Estructura organizativa.

Introducción. - En la estructura organizativa de la cooperativa se puede observar la conformación del gobierno corporativo. El mismo que va a llevar el control y con él a asegurar el futuro institucional de la organización.

Con esta estructura organizativa, se hace conocer el nivel jerárquico que tienen cada uno de sus miembros, así como las responsabilidades que adquieren dentro de la estructura formal de la misma.

Ilustración 1 Organigrama Institucional



Fuente: Elaboración propia.
Elaborador por: Mendoza, J (2019)

La estructura organizacional de la cooperativa, está conformada por el Gerente General, departamento Financiero, Asistente, Contador, departamento de crédito y el departamento legal.

La **Gerencia General** cuyo objetivo fundamental es asegurar la administración y ejecución continua de las actividades de la cooperativa, es también el representante legal. Entre sus funciones y responsabilidades tenemos:

- Velar por el cumplimiento de la misión, visión y valores de la cooperativa.
- Seleccionar, contratar y destituir al personal de la cooperativa de acuerdo a lo estipulado en la ley.
- Desarrollar actividades para el departamento de crédito (ventas).
- Toma de decisiones sobre las situaciones que se presenten.

El **departamento financiero** es el encargado de asistir a la Gerencia General entre sus funciones esta:

- Verificar y consolidar las cuentas bancarias.
- Controlar y verificar que los comprobantes de pago cuenten con los documentos respectivos y las firmas de responsabilidad requeridas.
- Realizar los pagos respectivos a proveedores.
- Coordinar la cancelación de impuestos, tasas, roles, y otros.
- Otras relacionadas con su cargo y que le sean asignadas por la Gerencia.

Asistente de Gerencia debe colaborar al departamento financiero y a la Gerencia General, así como también apoyar y atender al departamento de crédito o producción. Entre las funciones realizadas esta:

- Tomar y transcribir dictados de documentos.
- Organizar, actualizar y mantener un adecuado control de los documentos del archivo.
- Atender y corresponder llamados telefónicas.
- Atender las reuniones con proveedores y/o clientes.
- ~~Ñ-Ç~~Coordinar actividades con el departamento de producción y ventas.

El **contador** es la persona responsable de validar los registros contables que se generan, así como realizar oportunamente los cierres anuales, preparar los estados financieros básicos e informar sobre el comportamiento de los recursos y obligaciones de la compañía. Entre sus funciones encontramos:

- Verificar que todas las transacciones efectuadas dentro del proceso estén registradas en la aplicación informática utilizada en la compañía.
- Efectuar y validar las partidas de ajustes contables requeridos para efectuar el cierre anual.
- Mantener debidamente referenciado y completo el archivo de documentación de respaldo contable de la compañía.
- Mantener un adecuado sistema de control interno contable.
- Coordinar con el financiero el cuadro de los movimientos a fin de mes, previa disposición de los recursos.
- Cumplir con otras actividades adicionales asignadas por la Gerencia General.

El **departamento de crédito** (ventas) encargado de realizar la comercialización y despacho de los productos financieros de la cooperativa, entre sus funciones tenemos:

- Registrar e informar oportunamente a la Gerencia respecto a las necesidades de los clientes.
- Controlar el inventario de producto terminado.
- Mantener contacto permanente con la Gerencia para analizar y resolver situaciones especiales que se presentan con los clientes.
- Realizar cualquier otra labor asignada por el Gerente.

El departamento de producción y promoción es el encargado de realizar las labores de formulación de los diferentes productos que ofrece la compañía, así como también la seguridad de las personas que están en esta área. Entre sus labores esta:

- Velar por la seguridad del personal del área mediante la utilización de los equipos dispuestos.
- Coordinar el control y el buen funcionamiento de los equipos y maquinarias.

- Solicitar al departamento financiero requerimientos de recursos financieros necesarias para la otorgación de créditos a clientes y socios de la cooperativa.
- Registrar y mantener un archivo de las producciones de crédito que se realizan.
- Mantener informado al departamento de ventas sobre el stock de los productos.

La Cooperativa Visión Integral tiene una estructura pequeña la misma que puede incrementar con el tiempo dependiendo de las necesidades de la misma, el personal contratado conoce de sus funciones que desempeña por sobre todo de los cuidados que se deben tener puesto que los créditos con los que trabaja la cooperativa deben ser adecuadamente calificados.

Los créditos son otorgados con la finalidad de satisfacer diversas necesidades de los socios. En todos los créditos se incorpora un seguro de desgravamen que cubrirá la cooperativa el 100% de la deuda pendiente en caso de muerte accidental del titular del crédito.

CLIENTES

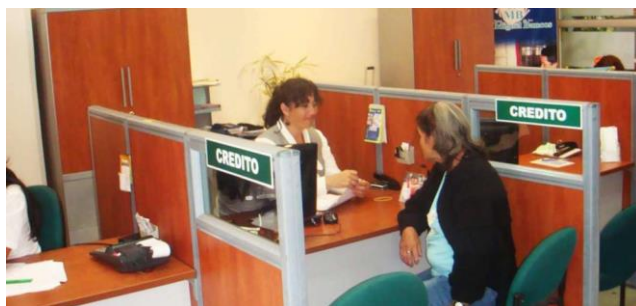


Ilustración 2 Clientes

Los clientes son los socios de la cooperativa, los beneficiarios finales de los créditos que ofrece la Cooperativa VISION INTEGRAL, además son los que tienen como responsabilidad el participar en las asambleas generales de socios para la toma de decisiones de la cooperativa.

Además los clientes son la base fundamental de la cooperativa, ya que son ellos como beneficiarios y usuarios de los créditos los que generan las

utilidades de la cooperativa por medio de los intereses que ellos cancelan por el uso de los recursos solicitados a la cooperativa.

PROVEEDORES



Ilustración 3 Proveedores

Los proveedores de la cooperativa de ahorro y crédito VISION INTEGRAL, son los socios de la cooperativa, los mismos que con sus ahorros capitalizan la cooperativa para poder con estos recursos entregar crédito a los socios/clientes de la cooperativa.

Los socios proveedores de la cooperativa cuentan con un reglamento interno en los que se amparan ellos para garantizar los recursos, además que la cooperativa es controlada por la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria para su funcionamiento adecuado y apegado a parámetros que manda la constitución.

COMPETIDORES



Nueva Huancavilca
Cooperativa de Ahorro y Crédito



Ilustración 4 Competidores

Dentro del área de intervención de la cooperativa se cuenta con las siguientes instituciones que ofrecen los mismos productos financieros, los mismos que se podrían considerar competidores de la actividad de la cooperativa:

- Cooperativa Guanca vilca
- Cooperativa 29 de noviembre
- Cooperativa JEP
- Bancos Comunales
- Caja de ahorro y crédito

Diseño de la investigación.

Para Roberto Hernández Sampieri, Cuarta Edición, (2006), señala que el diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea, dentro del enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular o para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación (si es que no se tienen hipótesis).

Por lo cual el diseño del proyecto será **cuantitativo** por qué se puede cuantificar el valor de los costos de recuperación asociados a la cartera vencida como son costos financieros y de gestión de cobranzas. Y es viable examinando los datos numéricos cuando se realiza las encuestas y la composición de la población y muestra.

Tipos de Investigación.

Investigación Descriptiva

Mediante este tipo de investigación se buscará especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (Roberto Hernández Sampieri, Cuarta Edición (2006))

Por medio de este tipo de investigación, se logrará especificar las características o comportamiento de las cuentas por cobrar de la cooperativa durante el periodo de análisis.

Se utilizará la metodología explicativa porque se identifican las causas que originaron que las ventas disminuyan y que productos no sean comercializados

por la mala administración de cuentas contables, donde se podrá establecer medidas de solución en lo que está afectando el desarrollo de la empresa.

Población.

Es el conjunto o agregados del número de elementos, con caracteres comunes, en un espacio y tiempo determinado, sobre los cuales se pueden realizar observaciones.

Azorin & Sánchez Crespo, (1986) afirman que:

“Población (o universo) se refiere a cualquier colección finita o infinita de individuos o elementos”.

Según esta definición cualquier grupo de individuos (personas, animales o cosas) que puedan considerarse como una colección será, entonces, una población o universo.

La cuantía de los elementos que integran la población se encuentra, definido como tamaño de la población y son:

- **Población finita.** - El número de los elementos que integran la población se encuentra delimitada.

- **Población infinita.** - Es aquella en la que el número de sus elementos no se encuentra delimitado o el número es inmensamente grande.

Tabla 3.1 Características de la Población.

Tabla 1. Empleados de la Cooperativa

Cargo	Número de empleados
Presidente	1
Gerente	1
Sistema	1
Oficial de crédito	1
Contador	1
Total	5

Fuente: Coop. Visión

Elaborado por: Mendoza, J (2019)

Muestra.

Como su nombre lo indica es una porción del área, del universo. Según Arteaga Calderón, (1989):

“Lo importante de la técnica consiste en que los resultados obtenidos del análisis de la muestra puedan generalizarse al universo que pertenece a la misma. La exactitud de esta proyección es el nivel de representatividad del universo.”

El número de sujetos que componen la muestra suele ser inferior que el de la población, pero suficiente para que la estimación de los parámetros determinados tenga un nivel de confianza adecuado. Para que el tamaño de la muestra sea idóneo es preciso recurrir a su cálculo.

Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo.

Muestreo según Leiva Zea, (1988):

“El muestreo (llamado también sobre visión muestral) es un método o procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados y especialmente del método descriptivo.”

Leiva nos explica que muestreo es un método o procedimiento auxiliar de los métodos particulares estudiados.

En vista de que la población está compuesta por pocas personas se puede trabajar con todo el Universo. Pero para nuestra investigación nos acogeremos al criterio de Yepez, (2000) que nos dice: Muestra: “Cuando la población es pequeña... se puede trabajar con toda la población, pero si las poblaciones son mayores, para algunos autores más de 60 o 70 casos es necesario trabajar con una muestra de esa población, con la condición de que tenga características representativas del universo”

Para la presente investigación, se empleará el criterio de muestreo intencional debido a que la población de la investigación, es finita.

Muestreo probabilístico.

Según (Chembert, 2019) La selección probabilística se interpreta como una selección aleatoria, es decir, que se rige por el azar. Son dos las condiciones que el muestreo probabilístico debe cumplir para su aplicación correcta, que todos los elementos o unidades de la población tengan las mismas probabilidades de ser elegidos, y que se apliquen procedimientos e instrumentos que garanticen que la selección sea aleatoria. Los tratadistas en general señalan la existencia de varios tipos de muestreo probabilístico, de los cuales vale la pena destacar, algunos de los más usuales y accesibles. (P. 41)

Muestreo no probabilístico

(Chembert, 2019) Explica que es la técnica que permite seleccionar muestras con una clara intención o por un criterio preestablecido. Las muestras que se seleccionan buscan, desde luego, una representatividad de la población, pero puede tener falencias, según la situación. Existen diversos tipos de muestreo no probabilístico, por ejemplo:

- Muestreo accidental: cuando se selecciona de una manera directa y práctica, por ejemplo, se escogen los más disponibles.
- Muestreo por expertos: cuando se pide la intervención de personas autorizadas o que por su conocimiento pueden elegir la muestra con acierto.
- Muestreo por conveniencia: se aplica el criterio de qué muestra es la más conveniente para el caso.
- Muestreo por cuotas: se elige la muestra tomando en cuenta algunos datos de la población, por ejemplo, sexo, religión, raza, profesión, etcétera.

Técnicas e Instrumentos de Investigación.

Observación

Al respecto de las Técnicas de recolección de datos Yopez, (2000) dice lo siguiente:

“Se entiende por Técnicas de recolección de información aquellos medios e instrumentos de carácter formal, que emplean procesos sistemáticos en el registro de observaciones y datos para estudiar y analizar un hecho o fenómeno, con el propósito de hacer posible la mayor objetividad en el conocimiento de la realidad”

La observación es una especie de brújula en la que no se produce automáticamente el saber, pero que evita perdernos en el caos aparente de los fenómenos, aunque solo sea porque nos indica como no plantear los problemas y como no sucumbir en el embrujo de nuestros prejuicios predilectos.

La observación científica simple “es aquella en la que el investigador se limita a describir los datos que obtiene de su propia indagación. Abierta, planificada y metódica, tiene la intención de obtener información sobre un hecho específico a través de observar su contexto natural”. (Rodríguez, s.f.)

Esto nos permite identificar la situación actual de la cooperativa en base a la entrevista directa con los directivos de la organización.

Análisis Documental.

Es un procedimiento que va de lo compuesto a lo simple.

Este proceso cognoscitivo por medio del cual una realidad es descompuesta en partes para su mejor comprensión. Separación de un todo en sus partes constitutivas con el propósito de estudiar éstas por separado, así como las relaciones que las unen. Ésta comprende de:

- Observación de un fenómeno, sus hechos, comportamientos, partes y componentes.
- Descripción, identificación de todos sus elementos, partes y componentes para poder entenderlo.
- Examen crítico, es la revisión rigurosa de cada uno de los elementos de un todo.
- Descomposición, análisis exhaustivo de todos los detalles, comportamientos y características de cada uno de los elementos constitutivos de un todo; estudio de sus partes.

- Enumeración, desintegración de los componentes a fin de identificarlos, registrarlos y establecer sus relaciones con los demás.
- Ordenación, volver a armar y reacomodar a cada una de las partes del todo descompuesto a fin de restituir su estado original.
- Clasificación, ordenación de cada una de las partes por clases, siguiendo el patrón del fenómeno analizado, para conocer sus características, detalles y comportamientos.
- Conclusión, analizar los resultados obtenidos y dar una explicación del fenómeno observado.

Por medio de esta técnica, se pretende analizar a profundidad el comportamiento de la cartera de la cooperativa, sus montos, su clasificación, su maduración y tratar de determinar las causales que la han conducido al estado donde se encuentra ahora y que es el motivo de la presente investigación.

Entrevista

Esta técnica es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un tema determinado. Tres son sus elementos: entrevistador, entrevistado y la relación.

Para la presente investigación se utiliza esta técnica, ya que por tener las características de que deber ser debida y oportunamente planificada, la entrevista tiene que ser estandarizada, ya que nuestra población es el propio personal de la cooperativa en la cual se desarrolla la investigación.

El investigador plantea preguntas en forma oral a un sujeto y anota la información obtenida.

Tipos de entrevista

La entrevista puede ser: individual, grupal, estructurada o no estructurada.

- Aquella que es realizada a una sola persona, ya sea por su especialidad técnica o por sus conocimientos naturales del tema.
- Conocida comúnmente como focus group, es un tipo de entrevista colectiva donde el moderador o entrevistador plantea una pregunta y el grupo en su orden da contestación a la misma según sus conocimientos.

- La entrevista puede ser estructurada cuando previamente se ha determinado de manera sistemática y organizada el orden de las preguntas que han sido preparadas con anterioridad al evento o entrevista.
- En ella se trabaja con preguntas abiertas, sin un orden preestablecido, adquiriendo las características de conversación y permitiendo la espontaneidad.

Para la presente investigación la entrevista a realizar será individual no estructurada por así convenir a los intereses del investigador y cooperar a un mejor clima durante la sesión con el entrevistado.

De los tipos de entrevistas indicadas la que se utilizó, fue la entrevista **NO ESTRUCTURADAS**, las mismas que servirán para recoger información sobre los requerimientos requeridos por los clientes y socios de la Cooperativa.

El objetivo de la entrevista no estructurada es ofrecer al cliente socio de la cooperativa que accede a la entrevista preguntas claras sin dificultad para la comprensión.

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación.

Para este trabajo de investigación se puso en práctica el método científico y el de análisis para la demostración del tema seleccionado; además, de técnicas de investigación tales como: entrevista y el análisis documental, también se seleccionó el universo de investigación donde se aplicaron las técnicas y con ello se dará paso al diseño de los instrumentos de la recolección de datos como: cuestionario de entrevista y la guía de observación para el análisis de documentos.

La técnica de la entrevista tiene la finalidad de obtener información sobre las opiniones de la muestra a ser investigada a quienes se les pedirá contestar el cuestionario el cual es muy informal puesto que en este no necesitamos que nos indiquen ni nombres, pero si el cargo desempeñado; este se realizara a un directivo de la Cooperativa.

Para la realización del cuestionario se redactaron una cantidad suficiente de ítems utilizando un lenguaje claro y sencillo que permita medir los objetivos propuestos en la investigación. Luego se realizó la tabulación (transcripción) respectiva de la misma y se presentan gráficamente los resultados de la misma con su respectiva interpretación de los resultados.

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

A continuación, se presentan los resultados de la entrevista realizada al sr. Gerente de la Cooperativa Visión Integral. El resultado del análisis a los estados financieros y las conclusiones a las que se ha podido llegar a partir de la escasa información que la cooperativa puede proveer, debido al celo financiero que debe guardar frente a la competencia.

Primero presentaremos las respuestas concedidas a las diferentes preguntas efectuadas al Sr. Gerente de la cooperativa, y luego se hará la presentación de los resultados del análisis efectuado a los estados financieros provistos por la cooperativa.

Se debe recalcar que fuimos advertidos acerca del uso de la información que nos proveería y de la importancia de su sigilo.

1.- ¿Todas las cuentas por cobrar están reveladas adecuadamente por la cooperativa en el balance general?

Todas las cuentas por cobrar que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral están en el balance general de la entidad, en su mayoría constituyen a una prestación que la Cooperativa ha realizado a su mayor aliado que es la Asociación de pequeños productores Agropecuarios visión Integral.

2.- ¿Las cuentas por cobrar se llevan a su valor neto realizable (cobrable) (por ejemplo, las cuentas por cobrar brutas están debidamente declaradas con las provisiones adecuadas para cuentas incobrables, descuentos, devoluciones, garantías y asuntos similares)?

Actualmente las cuentas por cobrar no mantienen la razonabilidad del valor neto con relación a las provisiones respectivas que permita evidenciar el valor real a tiempo actual.

3.- ¿La cooperativa posee, o tiene derecho legal sobre, todas las cuentas por cobrar que aparecen en el balance general a la fecha del balance.

Todas las cuentas por cobrar están libres de embargos, prendas u otras garantías o, de no ser así, tales embargos, prendas o garantías están identificados?

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral si posee derecho sobre la mayoría de las cuentas por cobrar en la entidad especialmente en la Cartera de Crédito para lo cual cada socio mantiene firmado un pagare por lo que se indica que se puede ejecutar el pagare en el momento que se incumple la obligación por parte de los socios.

4.- ¿Las cuentas por cobrar están clasificadas, descritas y reveladas adecuadamente en los estados financieros, incluyendo las notas, de conformidad con los principios de contabilidad y disposiciones legales?

Las cuentas por cobrar están en base al catálogo único de cuentas que ha sido emitido por la Superintendencia de economía popular y solidaria, organismo encargado del control de las entidades del sector financiero económico popular y solidario. Y mantienen sus respectivos registros.

5.- ¿El departamento de crédito confirma las cuentas por cobrar con más de 30 días de vencimiento?

Esto es una debilidad que mantiene la cooperativa por cuanto casi no hay mayor seguimiento a la cartera de crédito (cuentas por cobrar) en este caso se realiza una depuración de cartera que permita segmentar los créditos vencidos en base a la normativa legal vigente específicamente en base a la resolución Numero 043-2015-F del código orgánico monetario.

6.- ¿El departamento de crédito investiga las explicaciones de las diferencias sobre confirmaciones recibidas en cuanto al crédito concedido?

El departamento de crédito lleva un registro de cartera en el mismo que va identificando en caso de existir con relación a los créditos concedidos, cabe indicar que las diferencias en este aspecto casi no se identifican ya que se cruza información con departamento contable.

7.- ¿El departamento financiero compara las cuentas por cobrar del año actual como un porcentaje de créditos concedidos con los porcentajes de años anteriores?

Se realiza una comparación en base a las estructuras que pide la superintendencia de economía popular y solidaria lo cual está estipulado realizar las comparaciones mediante los indicadores que permiten ir midiendo la disponibilidad de los recursos económicos financieros.

8.- ¿El gerente comprueba que los créditos vencidos superiores a 30 días antes y después del fin del año para determinar si se registraron en el período Apropriado?

Se mantiene una base de registro de los créditos vencidos que permite identificar y registrar en el periodo que corresponde.

9.- ¿El gerente general aprueba las notas de crédito y el nivel de recuperaciones antes y después del fin del ejercicio?

El gerente realiza un análisis sobre las notas de crédito y su respectivo riesgo que conlleva la falta de recuperación de las respectivas notas de crédito antes del cierre del ejercicio fiscal.

10.- ¿El Contador general evalúa la conveniencia de la asignación para cuentas dudosas y la provisión relativa?

Cabe indicar que en la cooperativa el contador no realiza esta actividad la misma es realizada por un comité de crédito resaltando que la provisión si la realiza en base a lo dispuesto por el organismo de control.

11.- ¿El Contador general revisa y prueba los cobros posteriores en las Cuentas por cobrar?

Se verifica la recuperación de cartera específicamente realizando una conciliación de las cuentas que han sido ingresadas a la base de cartera con los depósitos bancarios y su estado de cuenta respectivo.

12.- ¿El Contador general revisa las cuentas por cobrar y los créditos concedidos en el mayor general y los auxiliares, e investiga las partidas insólitas o poco usuales?

Si se revisan las cuentas por cobrar y por lo general se hace mayor énfasis en la entrega de los créditos a los socios.

En síntesis

De la entrevista realizada al Gerente de la Cooperativa Visión Integral, se desprenden una serie de deducciones que se inician con el reconocimiento de la poca capacidad administrativa financiera de quienes presiden la Junta Directiva. Que los procesos de medición de resultados se realizan de forma anual y no con mayor cercanía para tomar decisiones correctivas a tiempo.

Las cuentas por cobrar vencidas se confirman con más de treinta días de vencimiento y no se ejecuta acción alguna para remediar esa situación, a tal punto que el valor de los vencimientos no ha variado en el último año.

Es el contador externo quien evalúa y realiza la provisión para incobrables sin consultar el criterio de los miembros del directorio o la comisión de vigilancia.

Es el Contador general quien revisa y prueba y contabiliza los cobros posteriores en las Cuentas por cobrar; aún no hemos podido conocer el criterio que se emplea para ello.

Lo que nos permite concluir a priori que la Cooperativa adolece de dirección adecuada.

Informe del análisis de las principales cuentas de Estados Financieros

Como lo muestran los balances, la variación de las cuentas por cobrar, entre el periodo 2017, y el 2018, no se registran mayor variación notándose que la acción de cobranza y recaudación, no se ha cumplido de forma adecuada. Lo que traerá como consecuencia que una buena parte de dichas cuentas por cobrar se vuelvan incobrables.

Tabla 2 cuadro comparativo de balance general 2017 - 2018

BALANCE COMPARATIVO 2017 - 2018

CUENTAS	BALANCE 2017	BALANCE 2018	VARIACION
ACTIVO			
CORRIENTE			
BANCOS	3.675,36	2.483,62	-1.191,74
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER CTA. CTE. 34206171	53.176,63	56.692,78	3.516,15
CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA CTA. CTE. 34206171	18.484,23	18.484,23	-
PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES CTA. CTE. 34206171	-2.420,42	-2.420,42	-
CUENTAS POR COBRAR VARIAS CTA. CTE. 34206171	1.441,00	5.192,93	3.751,93
PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR CTA. CTE. 34206171	-1.241,00	-1.241,00	-
ACTIVO NO CIRCULANTE			-
EQUIPOS DE COMPUTACION	3.508,00	3.508,00	-
PASIVOS			-
PASIVO CORRIENTE			-
DEPOSITOS A LA VISTA CTA. CTE. 34206171	7.386,07	10.712,62	3.326,55
DEPOSITOS A PLAZO CTA. CTE. 34206171	6.562,61	6.562,61	-
OPERACIONES POR CONFIRMAR CTA. CTE. 34206171	170,77	170,77	-
PATRIMONIO			-
CAPITAL SOCIAL			-
APORTES DE SOCIOS	7.995,00	7.847,40	-147,6
LEGALES	80.639,85	81.279,75	639,9
RESULTADOS	-26.130,50	-26.026,38	104,12

Realizando las comparaciones del Balance General del año fiscal 2017 y 2018 de la cooperativa se pudo identificar una reducción de disponibilidad de recursos en la cuenta bancaria de la entidad por lo que podemos deducir que la liquidez de la entidad no permite cumplir con las obligaciones con el público (cuenta ahorristas) debido a su bajo nivel de liquidez.

Si bien es cierto la cooperativa colocó mayor cantidad de recursos al público en el año 2018 mediante el otorgamiento de créditos a los socios, lo cual queda identificado que la cartera de crédito se amplió en un 6%.

En lo que respecta al depósito u obligaciones con el público se puede notar que la entidad ha captado un 31% más de recursos que el año anterior, permitiendo colocar estos recursos en los socios mediante la concesión de créditos.

CUENTAS DE PATROMONIO

Se puede evidenciar una reducción de -147,60 en los certificados de aportación lo que implica que hubo el retiro de socios, los mismos que solicitaron la devolución de sus certificados de aportación.

Con lo que respecta al Fondo Irrepartible de Reserva Legal se deduce que esta cuenta tuvo un pequeño incremento del 1% debido al ingreso de nuevos socios.

Por ejemplo, si calculamos el índice de **rotación de cartera** para 2017 y 2018 tendremos:

$$\begin{aligned} \text{Ctas x Cobrar/ Total Crédito} &= \frac{\text{2017}}{71660.86 / 73101.86} \\ &= \mathbf{0,98028777} \\ \text{Ctas x Cobrar/ Total Crédito} &= \frac{\text{2018}}{75177.01 / 80369.94} \\ &= \mathbf{0,93538716} \end{aligned}$$

Si calculamos la rotación de cartera en días esta nos muestra que en el 2017 nos demoramos 353 días en promedio en recuperar lo prestado, lo que ha provocado una situación de iliquidez en la cooperativa.

En tanto que el mismo indicador para 2018 se sitúa en 354 días, como vemos la situación no cambio en nada, empeorando la situación de la cooperativa.

Cartera Vigente sobre total de Créditos

$$\begin{aligned} \text{Cartera Vigente / Total de Créditos} &= \frac{53176.63}{73101.86} \quad \text{2017} \\ &= \mathbf{0,72743196} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Cartera Vigente / Total de Créditos} &= \frac{56692.78}{80369.94} \quad \text{2018} \\ &= \mathbf{0,7053978} \end{aligned}$$

Al analizar la cartera de crédito vigente, se puede encontrar que esta representa el 72% del total de créditos colocados durante el periodo analizado. Si bien es cierto el propósito de la cooperativa es conceder créditos a socios y ciudadanía, este porcentaje no ha variado en los últimos dos años. Factor que se ve reflejado en las utilidades del periodo que para 2017 muestran una pérdida de \$ 641.16 en tanto que para 2018 una ligera recuperación de \$ 3,567.97 después de cubrir los gastos de su operación.

Si calculamos el indicador de cartera castigada por cartera vigente encontraremos una triste realidad para la institución.

$$\begin{aligned} \text{Cartera Vencida / Cred. Vigente} &= \frac{18484,23}{53176.63} \quad \text{2017} \\ &= 0,347600628 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Cartera Vencida / Cred. Vigente} &= \frac{18484,78}{56692,78} \quad \text{2018} \\ &= 0,326387474 \end{aligned}$$

Como lo muestran los índices calculados, este fluctúa entre 32 y 34% lo que constituye en el gran problema de la cooperativa que de a poco ha venido perdiendo, liquidez y parte de su capital operacional, colocándola en situación

de ser intervenida por los organismos de control, que ya han observado su desempeño el periodo anterior.

Si calculamos el margen de utilidad final del ejercicio 2018 podemos encontrar que este se ubica muy por debajo del promedio del sector donde la cooperativa se desempeña.

$$\begin{aligned} \text{Util. Ejercicio / Total Créditos Colocados} &= \frac{2018}{3567,17 / 80369.94} \\ &= 0,0438438 \end{aligned}$$

Como lo muestra el cálculo anterior, la utilidad obtenida asciende al 4.38% muy por debajo del rendimiento del sector para este tipo de negocio, independientemente que su objeto sea social y de desarrollo comunitario.

Aunque si se calculasen otros indicadores, como la razón corriente, este podría ocultar la verdadera situación de la cooperativa, como lo veremos a continuación.

$$RC = \frac{\text{Activos corrientes}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Tabla 3 Análisis Liquidez 2017 - 2018

	2017	2018
Razón Corriente o Liquidez	4.92	4.40

Como puede notarse, a través de este indicador la liquidez de la empresa mejoró notablemente, lo que ratifica, que este indicador, no muestra la realidad de las dificultades por las que atraviesa la cooperativa en cuanto a liquidez y capacidad de pago de obligaciones en el corto plazo.

Como lo muestran los cálculos realizados anteriormente, la cooperativa ha venido evolucionando en su actividad comercial, logrando un mantenimiento de su colocación de recursos en el mercado, lo que se podría concluir que es beneficioso a la cooperativa. El problema se presenta cuando se hace el análisis de la cartera vencida de la cooperativa, ya que esta no ha disminuido a pesar de que las ventas de servicios financieros se han incrementado.

Al analizar la relación 2017 – 2018 de la liquidez de la empresa, se puede observar claramente que esta ha disminuido a pesar de que la empresa colocó mayor cantidad de créditos en el mismo periodo lo que afectó la liquidez de la empresa.

El mayor problema se presenta cuando se realiza el comparativo anual de cuentas por cobrar vencidas o castigadas; al percatarnos que durante 2017 se registran \$ 18,484.23 en tanto que en 2018 el saldo es exactamente igual. Y representan el 33 % de la cartera vigente de la cooperativa para ese periodo, dificultando su operación y búsqueda de mayor rentabilidad.

Al ser más del 33%, la cartera que no se puede recuperar y al no existir normas en la calificación del crédito ni política de recaudación, la posibilidad de que dicha cartera se incremente es peligrosa.

Si calculamos el margen de utilidad final del ejercicio 2018 podemos encontrar que este se ubica muy por debajo del promedio del sector donde la cooperativa se desempeña.

$$\begin{aligned} \text{Util. Ejercicio / Total Créditos Colocados} &= \frac{622,40}{80369.94} \quad 2018 \\ &= 0,007744189 \end{aligned}$$

Como lo muestra el cálculo anterior, la utilidad obtenida asciende al 0.01% muy por debajo del rendimiento del sector para este tipo de negocio, independientemente que su objeto sea social y de desarrollo comunitario.

Tabla 4 Análisis de Cartera de Crédito

Ítem	Valor	Porcentaje
Cartera Vigente	56.692,78	75%
Cartera Castigada	18.484,23	25%
Total Cartera	75.177,01	100%

El comportamiento de la morosidad es muy alto para este tipo de actividad lo cual genera una iliquidez a la entidad en los resultados finales.

El respectivo análisis de los movimientos contables permite identificar un nivel inadecuado de recuperación de cartera de la cooperativa, esto influye directamente en los resultados de la misma, resaltando un bajo nivel de ingresos que imposibilita el normal desarrollo de las actividades de la cooperativa, como resultado se evidencio que la entidad está ejecutando sus actividades con niveles de perdida, lo cual influye en la intervención de organismos de control exigiéndoles a corregir esta debilidad.

CONCLUSIONES

Por los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los directivos y que se consolidaron al iniciar este capítulo, se pueden desprender inicialmente una serie de conclusiones.

- Se sustentaron los criterios teóricos referentes a la cartera vencida, liquidez, cuentas por cobrar, etc.
- Se determinó la situación actual de la Cooperativa desde lo cualitativo como de lo cuantitativo a través de entrevistas y análisis documental que soportan las conclusiones.
- En la institución no existen políticas de crédito claramente definidas que permitan una calificación adecuada del cliente o socio al que se le va a conceder el crédito.
- En la institución el comité de crédito, no cumple con sus funciones específicas, como el que analice la situación de los créditos concedidos o por concederse, siendo este el principal factor para el crecimiento de la cartera.
- No se realiza un estudio de la maduración de la cartera, lo que provoca que esta se venza y en muchos casos se convierta en incobrable.
- Los procesos contables no se ejecutan en la institución, se lo hace a través de un profesional externo. Contrario a lo establecido por la ley.
- Los indicadores calculados muestran a simple vista que la Cooperativa posee los activos para soportar sus pasivos, pero cuando se calcula la

prueba del superacido, se descubre que no posee liquidez para cancelar las acreencias de manera inmediata ni en el corto plazo (hasta 90 días)

RECOMENDACIONES

Debido a la situación delicada que enfrenta la cooperativa, la autora presenta las siguientes recomendaciones a modo de aportación de parte de esta investigación:

- Solicitar al profesional que ejerce la contabilidad en la institución la presentación desglosada de las cuentas por cobrar por periodo mensual de vencimiento para su análisis y tratamiento.
- Elaborar un análisis de la maduración de cuentas por cobrar, con el propósito de determinar los tiempos de maduración y a partir de allí, elaborar una serie de estrategias de recuperación de cartera que contribuyan a mejorar la liquidez de la institución.
- Contratar un profesional contable de planta que se encargue de manera directa y responsable de la emisión de información financiera para su análisis y apoyo a la toma de decisiones de concesión de crédito que tiene la cooperativa.
- Reestructurar su departamento de crédito, a fin de incorporar personal con el conocimiento y la experticia suficiente para calificar, conceder y recuperar créditos en instituciones del sistema financiero.
- Ceñirse a los criterios que en materia financiera emiten las instituciones de control en este caso en particular.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alarcón, N. (2009). Analisis de la Cartera Vencida.
- Alcarria, N. (2014). Fundamentos de Contabilidad.
- Alvarez, N. (2007). Análisis de Ctas p
or Cobrar .
- Arteaga, M. (1989). Metodología de la Investigación. Guayaquil: U de G.
- Azorin & Sánchez Crespo. (1986). Metodología de la Investigación. México.
- Batlle, N. (2008). Morosidad y Riesgos en las instituciones financieras.
- Chembert, N. (2019). Análisis de los costos de ventas del CYBER G@MER de la ciudad Guayaquil. Guayaquil: ITB.
- Crespín, C. (2016). Guayaquil: ITB.
- Diccionario de Finanzas. (2009). Diccionario de Finanzas. México.
- Diccionario Financiero de Economía Popular y Solid. (2012). Diccionario Financiero de Economía Popular y Solidaria. Quito: MEPS.
- Fernandez & Martínez. (2011). Análisis de Cartera.
- Hernandez, N. (2010). Metodología de la Investigación.
- Jimenez, C. (1999). Metodología de la Investigación.
- Leiva Zea, F. (1988). Metodología de la Investigación. Guayaquil: U de G.
- Mayo & Pulido. (2006). Contabilidad .
- Moscoso, N. (2006). Contabilidad Financiera.
- Moyer, MaGuigan & Kretolow. (2007). Contabilidad.
- Raffino, M. (18 de 02 de 2019). Concepto.de. Recuperado el 11 de 09 de 2019, de Concepto.de: <https://concepto.de/estados-financieros/#ixzz5rztVI5sG>
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (Cuarta Edición (2006)). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.

- Rodriguez, D. (s.f.). Lidefer.com. Recuperado el 22 de 10 de 2019, de Lidefer.com: <https://www.lifeder.com/tipos-de-observacion-cientifica/>
- Rojas , M. (16 de 06 de 2015). Las Cinco "C" del Crédito. Recuperado el 16 de 09 de 2019, de Las Cinco "C" del Crédito: <https://es.slideshare.net/rsmarketingc/conferencia-las-5-c-de-crdito>
- Romero, G. (2015). Analisis de Cuentas por Cobrar de Radio Estrella. Guayaquil: ITB.
- Las Cinco "C" del Credito. (s.f.). Recuperado el 16 de 09 de 2019, de Las Cinco "C" del Credito: <https://handsonbanking.org/htdocs/es/a/uc/wha/aucwha5cs.html>
- Sánchez, N. (2011). Analisis de Cuentas por Cobrar.
- Uyen, N. (2001). Contabilidad Financiera. México.
- Werner, N. (2004: 59). Analisis de la Cartera Vencida.
- Yopez, N. (2000). Metodología de la Investigación.
- Zapíco, N. (1967). Contabilidad General. México.

ANEXO 1

Cuestionario de entrevista

Empresa: Cooperativa Visión Integral

Sector: Financiero

Cargo: Gerente General

Socio:

Empleado:

Objetivo.- Conocer el criterio del gerente general para lograr la determinación de las causas por las cuales la cartera de la institución crece de manera acelerada y cae en morosidad, y como dicho crecimiento afecta la liquidez y la rentabilidad de la Cooperativa

Instrucciones.- Al entrevistado, siéntase en absoluta libertad de contestar en los términos que desee

Cuestionario de preguntas.

- 1.- ¿Todas las cuentas por cobrar están reveladas adecuadamente por la cooperativa en el balance general?
- 2.- ¿Las cuentas por cobrar se llevan a su valor neto realizable (cobrable) (por ejemplo, las cuentas por cobrar brutas están debidamente declaradas con las provisiones adecuadas para cuentas incobrables, descuentos, devoluciones, garantías y asuntos similares)?
- 3.- ¿La cooperativa posee, o tiene derecho legal sobre, todas las cuentas por cobrar que aparecen en el balance general a la fecha del balance. Todas las cuentas por cobrar están libres de embargos, prendas u otras garantías o, de no ser así, tales embargos, prendas o garantías están identificados?

4.- ¿Las cuentas por cobrar están clasificadas, descritas y reveladas adecuadamente en los estados financieros, incluyendo las notas, de conformidad con los principios de contabilidad y disposiciones legales?

5.- ¿El departamento de crédito confirma las cuentas por cobrar con más de 30 días de vencimiento?

6.- ¿El departamento de crédito investiga las explicaciones de las diferencias sobre confirmaciones recibidas en cuanto al crédito concedido?

7.- ¿El departamento financiero compara las cuentas por cobrar del año actual como un porcentaje de créditos concedidos con los porcentajes de años anteriores?

8.- ¿El gerente comprueba que los créditos vencidos superiores a 30 días antes y después del fin del año para determinar si se registraron en el período apropiado?

9.- ¿El gerente general aprueba las notas de crédito y el nivel de recuperaciones antes y después del fin del ejercicio?

10.- ¿El Contador general evalúa la conveniencia de la asignación para cuentas dudosas y la provisión relativa?

11.- ¿El Contador general revisa y prueba los cobros posteriores en las Cuentas por cobrar?

12.- ¿El Contador general revisa las cuentas por cobrar y los créditos concedidos en el mayor general y los auxiliares, e investiga las partidas insólitas o poco usuales?

ANEXO 2

BALANCEL GENERAL 2018.

CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	PARCIAL	TOTAL
1	ACTIVO	-	82.700,14
11	FONDOS DISPONIBLES		2.483,62
1101	CAJA	-	
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	
110305	BANCO DE GUAYAQUIL CTA. CTE. 34204004	-	
110310	BANCO DE GUAYAQUIL CTA. CTE. 34206171	2.324,23	
110315	BANCO DE GUAYAQUIL CTA. CTE. 19436551	159,39	
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	-	
1105	REMESAS EN TRANSITO	-	
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS		-
13	INVERSIONES		-
14	CARTERA DE CREDITOS		72.756,59
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	-	
140305	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER CTA. CTE. 34204004	-	
140310	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER CTA. CTE. 34206171	-	
140315	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER CTA. CTE. 19436551	-	
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	-	75.177,01
140405	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER CTA. CTE. 34204004	-	
140410	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER CTA. CTE. 34206171	56.692,78	
140415	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER CTA. CTE. 19436551	-	
1452	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	-	
145205	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA CTA. CTE. 34204004	-	
145210	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA CTA. CTE. 34206171	18.484,23	
145215	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA CTA. CTE. 19436551	-	
1499	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-	(2.420,42)
149905	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES CTA. CTE. 34204004	-	
149910	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES CTA. CTE. 34206171	(2.420,42)	
149915	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES CTA. CTE. 19436551	-	
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES		-
1501	DENTRO DEL PLAZO	-	
1502	DESPUES DEL PLAZO	-	
16	CUENTAS POR COBRAR		3.951,93
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	-	
169005	CUENTAS POR COBRAR VARIAS CTA. CTE. 34204004	-	
169010	CUENTAS POR COBRAR VARIAS CTA. CTE. 34206171	5.192,93	
169015	CUENTAS POR COBRAR VARIAS CTA. CTE. 19436551	-	
1699	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR	-	
169905	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR CTA. CTE. 34204004	-	
169910	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR CTA. CTE. 34206171	(1.241,00)	
169915	PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR CTA. CTE. 19436551	-	
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	-	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		3.508,00
1801	TERRENOS	-	
1802	EDIFICIOS	-	
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	-	
1804	OTROS LOCALES	-	
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	-	
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	3.508,00	
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	-	

2	PASIVOS		18.889,72
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	-	17.275,23
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	-	10.712,62
210105	DEPOSITOS A LA VISTA CTA. CTE. 34204004	-	
210110	DEPOSITOS A LA VISTA CTA. CTE. 34206171	10.712,62	
210115	DEPOSITOS A LA VISTA CTA. CTE. 19436551	-	
2102	OPERACIONES DE REPORTO	-	
2103	DEPOSITOS A PLAZO	-	6.562,61
210305	DEPOSITOS A PLAZO CTA. CTE. 34204004	-	
210310	DEPOSITOS A PLAZO CTA. CTE. 34206171	6.562,61	
210315	DEPOSITOS A PLAZO CTA. CTE. 19436551	-	
2104	DEPOSITOS DE GARANTIA	-	
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	-	
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS		170,77
2201	FONDOS INTERBANCARIOS COMPRADOS	-	
2202	OPERACIONES DE REPORTO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	-	
2203	OPERACIONES POR CONFIRMAR	-	
220305	OPERACIONES POR CONFIRMAR CTA. CTE. 34204004	-	
220310	OPERACIONES POR CONFIRMAR CTA. CTE. 34206171	170,77	
220315	OPERACIONES POR CONFIRMAR CTA. CTE. 19436551	-	
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS		-
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	-	
25	CUENTAS POR PAGAR		1.443,72
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	-	
259005	CUENTAS POR PAGAR VARIAS CTA. CTE. 34204004	-	
259010	CUENTAS POR PAGAR VARIAS CTA. CTE. 34206171	1.443,72	
259015	CUENTAS POR PAGAR VARIAS CTA. CTE. 19436551	-	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		-
2990	OTROS	-	
3	PATRIMONIO		63.810,42
31	CAPITAL SOCIAL	-	7.847,40
3103	APORTES DE SOCIOS	7.847,40	
33	RESERVAS		81.279,75
3301	LEGALES	81.279,75	
3303	ESPECIALES	-	
3490	OTROS	-	
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES		-
36	RESULTADOS		(25.316,73)
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS	-	
360105	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS CTA. CTE. 34204004	87,25	
360110	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS CTA. CTE. 34206171	-	
360115	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS CTA. CTE. 19436551	-	
3602	PERDIDAS ACUMULADAS	-	
360205	PERDIDAS ACUMULADAS CTA. CTE. 34204004	-	
360210	PERDIDAS ACUMULADAS CTA. CTE. 34206171	(26.026,38)	
360215	PERDIDAS ACUMULADAS CTA. CTE. 19436551	-	
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	622,40	
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	-	
	ACTIVOS		82.700,14
	PASIVOS Y PATRIMONIO		82.700,14

Fidel Narea
GERENTE

Byron Pozo Rosales
RUC. 0920930666001
CONTADOR

ESTADO DE RESULTADOS 2018.

CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	PARCIAL	TOTAL
4	GASTOS		4.747,57
41	INTERESES CAUSADOS		-
45	GASTOS DE OPERACION		4.747,57
4501	GASTOS DE PERSONAL	-	
4502	HONORARIOS	-	4.700,00
450205	HONORARIOS CTA. CTE. 34204004	-	
450210	HONORARIOS CTA. CTE. 34206171	4.700,00	
450215	HONORARIOS CTA. CTE. 19436551	-	
4503	SERVICIOS VARIOS	-	47,57
450305	SERVICIOS VARIOS CTA. CTE. 34204004	-	
450310	SERVICIOS VARIOS CTA. CTE. 34206171	47,57	
5	INGRESOS		5.369,97
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		-
52	COMISIONES GANADAS		3.567,17
5201	CARTERA DE CREDITOS	-	
520105	CARTERA DE CREDITOS CTA. CTE. 34204004	3.567,17	
53	UTILIDADES FINANCIERAS		-
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		-
56	OTROS INGRESOS		1.802,80
5690	OTROS	-	
569005	OTROS CTA. CTE. 34204004	-	
569010	OTROS CTA. CTE. 34206171	1.802,80	
569015	OTROS CTA. CTE. 19436551	-	
59	PERDIDAS Y GANANCIAS		622,40
590105	PERDIDAS Y GANANCIAS 34204004	622,40	



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR (A)

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Qué he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis del índice de morosidad de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral ubicada en la Comuna Palmar, periodo 2018”** y problema de investigación: **¿Cómo afecta la morosidad de la cartera vencida en los resultados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Visión Integral, ubicado en la provincia de Santa Elena en el periodo fiscal 2018?** presentado por **MENDOZA PILLIGUA JOSEFINA** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema de investigación.

Egresada:

Mendoza Pilligua Josefina

Tutora:

Ing. Elizabeth Tomalá

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:

Qué 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.

Luis Alberto Ahade p. Luis Alberto Ahade p.
Nombre y Apellidos del Colaborador  Firma
CEGESCYT