



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

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

CARRERA: TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Plantear mejoras al proceso de recuperación para incrementar la liquidez de la Cooperativa de Ahorros y Crédito "Ahorrista Solidario."

Autora:

Sumba Morocho Nelly Elizabeth.

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites.

Guayaquil - Ecuador

2016

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Portada.....	i
Certificación de la aceptación del tutora.....	ii
Autoría notariada.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice general.....	vi
Índice de cuadros.....	ix
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema.....	1
Situación conflicto	3
Delimitación del problema	3
Formulación del problema.....	3
Evaluación del problema	3
OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
CAPÍTULO II	6

MARCO TEORICO.....	6
FUNDAMENTACIONTEORICA	6
Antecedentes históricos	6
Antecedentes referenciales.....	7
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	17
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	21
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	22
CAPÍTULO III	25
METODOLOGÍA.....	25
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	25
Tipos de investigación.....	32
Técnicas.....	32
Análisis de los Documentos	32
Importancia del análisis de los documentos	33
Estructura de la cartera de créditos.....	374
Documentacio de creditos.....	37
Contenido de la carpeta de crédito, carpeta legal y de garantías	37
Manejo de los expedientes	38
Custodia expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas	39
Análisis de Pareto	39
CAPÍTULO IV	41
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	41
Propuesta de mejoras al proceso de recuperación de cartera	45
Políticas de operación	45
Actividades a desarrollar	45
Riesgos	47

Puntos de control	47
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	51
ANEXOS	54
Anexo 1 Ubicación de Agencia	
Anexo 2 Logo de la empresa	
Anexo 3 Sistema Operativo	
Anexo 4 Cartera vencida	
Anexo 5 Registro de visitas	
Anexo 6 Organigrama actualizado	

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Razones financieras liquidez	14
Cuadro 2 Razones financieras de endeudamiento	15
Cuadro 3 Razones financieras de desempeño	16
Cuadro 4 Técnicas e instrumentacion	32
Cuadro 5 Cartera Bruta 2011	34
Cuadro 6 Cartera Bruta 2012	34
Cuadro 7 Cartera Bruta 2013	35
Cuadro 8 Cartera Bruta 2014	36
Cuadro 9 Cartera Bruta 2015	36
Cuadro 10 Cartera Bruta 2016	37
Cuadro 11 Análisis de Pareto	40
Cuadro 12 Actividades	45

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas:
Figura 1 Organigrama	28
Figura 2 Análisis de Pareto	40
Figura 3 Cartera Bruta 2011.....	41
Figura 4 Cartera Bruta 2012.....	42
Figura 5 Cartera Bruta 2013.....	42
Figura 6 Cartera Bruta 2014.....	43
Figura 7 Cartera Bruta 2015.....	44
Figura 8 Cartera Bruta 2016.....	44
Figura 9 Puntos de control	48



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnología en Contabilidad y Auditoria

Tema:

“Plantear mejoras al proceso de recuperación para incrementar la liquidez de la Cooperativa de Ahorros y Crédito “Ahorrista Solidario.”

Autora: Sumba Morocho Nelly Elizabeth

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

RESUMEN

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario” que presentó dificultades en la recuperación de la cartera vencida, lo cual incrementa los índices de morosidad y afecta su estabilidad económica al no poder realizar sus funciones sustantivas por falta de liquidez de la Cooperativa, tuvo como propósito desarrollar mejoras al proceso de recuperación, para incrementar la liquidez de la cooperativa. En la parte metodológica se utilizó la investigación descriptiva, explicativa, correlacional; en lo empírico se realizó el análisis documental donde se describió la cartera de crédito y en base a esto se propuso mejoras al proceso de recuperación de cartera, además se puede concluir que las causas del incremento de los índices de morosidad se han presentado por falta de manuales para cada proceso, falta de estandarizar la calificación del sujeto de crédito, falta de capacitación a los empleados en cada función.

Palabras claves: mejoras, proceso, recuperación, liquidez.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA.**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Proyecto previo a la obtención del título de:

Tecnología en Contabilidad y Auditoria

Tema:

“Plantear mejoras al proceso de recuperación para incrementar la liquidez de la cooperativa de ahorros y crédito “ahorrista solidario.”

Autora: Nelly Elizabeth Sumba Morocho.

Tutora: Master Elena Tolozano Benites.

Abstract

The present investigation was carried out in the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ahorrista Solidario", which presented difficulties in the recovery of the past due portfolio, which increases the delinquency rates and affects its economic stability as it can not perform its substantive functions due to lack of liquidity Of the Cooperative, aimed to develop improvements to the recovery process, to increase the cooperative's liquidity. In the methodological part, descriptive, explanatory, correlational research was used; In the empirical analysis, the documentary analysis was carried out, where the loan portfolio was described. On the basis of this, improvements were made to the portfolio recovery process. In addition, it can be concluded that the causes of increased delinquency rates were due to lack of Manuals for each process, failure to standardize the credit rating of the subject, lack of training of employees in each function.

Keywords: improvements, process, recovery, liquidity.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema

Según Delolme (1996), una problemática en que se refleja en las instituciones financieras es que están expuestos a riesgos de irrecuperabilidad de los créditos que concedes y esto afecta a solvencia de las situación financiera para atender sus compromisos, su giro normal del negocio y su capacidad de competencia en el mercado.

El mayor riesgo de las instituciones financieras es el de no recuperar la cartera y se evidencia en: liquidez insuficiente, alta morosidad, pocos ingresos, alto porcentaje en cuentas por cobrar.

Uno de los problemas más complicados al otorgar un crédito es la recuperación de cartera vencida, ya que ha sido muy difícil de solucionar y así también la captación de ahorros, es por esto que las cooperativas presentan una fuerte debilidad al no recuperar sus carteras como se establece en la emisión del crédito, ocasionando esto una baja liquidez y afectando a las próximas colocaciones, y demás obligaciones con el público, debido a la escases de los recursos necesarios.

Además dentro de las colocaciones de crédito, el riesgo crediticio se lo considera un factor muy importante en la intermediación financiera, está definido como la probabilidad de que los socios no cancelen sus cuotas con puntualidad según las estipulaciones acordadas en el plazo y formas convenidas.

Esto nos responsabiliza a asumir el riesgo crediticio como consecuencias en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Las instituciones de intermediación financieras juegan un papel importante en los sectores

rurales ya que cubren, entre ellos los pequeños comerciantes, los obreros, artesanos, transportistas y pequeños agricultores

La rotación de cartera es un factor financiero que nos indica el tiempo en que las cuentas por cobrar tardan en convertirse en efectivo, o también se define en el tiempo que la empresa tardan en cobrar la cartera a sus clientes.

Se define que la cartera vencida es una de las variables muy importante que tienen las instituciones financieras para administrar su capital de trabajo. De esto depende la eficiencia de como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoren y obtenga los resultados que buscan.

El hecho de tener recursos acumulados en cartera vencida, implica que la institución financieras, disminuyan sus recursos y seguir operando o pagar sus proveedores debe recurrir a financiación externa que trae consigo un alto costo financiero, razón por la cual la gestión de la cartera debe ser coherente y eficaz con la gestión de las cuentas por cobrar, para tener una mejor liquidez.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ahorrista Solidario" presenta problemas de recuperabilidad de los créditos y esto afecta consigo a mantenerse con liquides para seguir otorgando créditos y atender a las necesidades de los socios. Es muy indispensable el análisis de los estados financieros y determinar la rotación de la cartera vencida, para una mejor toma de decisiones ya que el dinero que se entrega como créditos debe estar permanentemente en circulación, ya que esto ayuda a un buen desenvolvimiento y demuestra su correcta gestión de cobranzas.

Situación conflicto

Esta Institución fue creada el 2 de agosto del 2005 con acuerdo ministerial No-0155 y cabe hacer mención que una de las actividades principales son la colocación de créditos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”, presenta una dificultad en la recuperación de cartera de créditos lo que afecta a su inestabilidad económica, y si no se lleva un proceso adecuado en la recuperación, esto podría aumentar los índices de morosidad y además escases de liquidez, ocasionando falencias ya que no se podrán cumplir con las actividades y servicio que ofrece para sus clientes.

Delimitación del problema

Campo: Financiero

Área: Cartera vencida

Aspecto: Liquidez

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar el proceso de recuperación de cartera vencida para incrementar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”, agencia Calderón ubicado en la calle Chimborazo, Cuenca–Azuay, año 2016?

Evaluación del problema

Delimitado. En este proyecto la población está definido con el personal que labora en esta Cooperativa

Claro. El proyecto de investigación está muy fácil de entender ya que demostramos las ideas y variables de investigación.

Evidente. Es de suma importancia el mejoramiento de recuperación de la cartera vencida ya que con esto se logrará un mejor flujo de efectivo y se podrá cumplir con todos los compromisos u obligaciones.

Concreto. Esta investigación se centrará en el departamento de créditos debido a que el vencimiento de la cartera está poniendo en riesgo el adecuado desempeño que la cooperativa.

Original. En esta institución por primera vez que se realiza un análisis en los procesos de recuperación de cartera y su relación en la liquidez.

Relevante. La recuperación de la cartera vencida es de vital importancia, para ello se procederá con eficiencia y eficacia el proceso de recuperación de cartera, ya que esto nos permitirá elevar su liquidez, un incremento en colocaciones y lograr todos sus objetivos

OBJETIVOS

Objetivo general

Desarrollar mejoras al proceso de recuperación, para incrementar la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ahorrista Solidario"

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos de las cuentas por cobrar.
- Diagnosticar el proceso actual de la recuperación de cartera vencida.
- Proponer mejoras al proceso de recuperación de cartera.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Actualmente el sistema financiero está conformado por entidades públicas y privadas, entre ellos: los Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Créditos, que se ocupan de ofrecer servicio y soluciones financieras a sus cliente y socios, ya sea con el afán de salvaguardar sus ahorros o

impulsar un emprendimiento. Esta investigación inicia del estudio y análisis de las problemáticas actuales sobre las carteras de crédito y sus comportamientos. Problemas que se presentan en el aporte práctico que sustentan dicha investigación.

Esta investigación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ahorrista Solidario" del recinto Abdón Calderón, principalmente en el área de créditos y cobranzas, debido a que en la actualidad se determina deficiencia en la recuperación de cartera y captaciones, situación que afecta que la institución cuente con liquidez suficiente para seguir contribuyendo con sus clientes que desean incrementar sus actividades.

Como conclusión de lo antes mencionado se propone un análisis en la principal consecuencia de recuperación de cartera de crédito en la liquidez y la captación de ahorros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ahorrista Solidario", con la finalidad de contribuir al desarrollo económico y financiero de la institución y al crecimiento del pueblo.

Alcanzar este objetivo contribuye a generar bases sólidas que permitan controlar y agilizar el proceso de recuperación de cartera vencida, con la elaboración de un procesos de recuperación de cartera que persigue el cumplimiento de objetivos deseados, mediante el establecimiento favorable a la ejecución por personas que operan en las funciones del departamento de cobranza así como también el desarrollo de la organización y obtener satisfactoriamente un estado elevado de excelencia de manera que logrando la esperada rentabilidad en la cobranza se logra un éxito y mejor funcionamiento en la organización.

Cabe resaltar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero en espera a ser tomado, además son el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje y son de fácil accesibilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

El comienzo de los créditos de dio en la antigua civilización antes de la era cristiana en la antigua roma en donde los créditos se mantenían entre el 3 y el 75% pero a pesar de datos parecían muy elevados, había decretos y leyes que manejaban dolorosas penas corporales para el deudor que no cumplan con los plazos establecidos para la cancelación de sus obligaciones al acreedor.

Después de un largo tiempo llegaron los banqueros cuya actividad era el intercambio de materiales preciados, cobrando los préstamos de sus clientes, cuando los deudores vivían en el extranjero e inversamente. Fue entonces a inicios del año 30 que el crédito inicia su etapa importante como consecuencia de la gran depresión de azoto a todo el mundo, ocasionando una fuerte crisis económica.

Razón por la cual aparecen las cooperativas de ahorro y crédito, ya que se estima a los créditos productivos como un factor importante para levantar las actividades económicas en ese entonces

Según los antecedentes antes mencionados se puede demostrar que en la década de los 30 no fue tan complejo conseguir un crédito ya que solo se analizaba el riesgo a través de los estados. En Ecuador el sistema financiero siempre ha sido importante en la estructura tanto política, económica y social del país. (Gonzaga A., 2012)

La humanidad siempre ha estado expuesta a algún tipo de riesgo ya se económico, político o social. Y con esto se presenta la incertidumbre con lo que no se sabe que va a ocurrir en un futuro y es un hecho que ninguna institución logra definir o predecir con certeza lo que pueda suceder, es

por esto el riesgo de liquidez está presente y existe aún más cuando la empresa no lo haya contemplado. (Stanley B., 2005)

El contenido de liquidez es importante a la hora de valorar la capacidad financiera de una empresa ante imprevistas variaciones de las condiciones del mercado. Esto no se limita a la valoración de las tradicionales razones financieras de liquidez si no que exigen una visión más completa en cuanto a la gestión y a los recursos disponibles por parte de la entidad. Recuperación

Debido a esto es necesario que las organizaciones cuenten con habilidades financieras que permitan el asesoramiento, manejo y minimizar de todo tipo de riesgo y también el de liquidez. Se considera al riesgo de liquidez una eventual escasez de fondos por parte de la organización, para cumplir con sus obligaciones. (Gitman C., 2003)

Antecedentes referenciales.

En esta sección presentamos varias definiciones que aportan elementos importantes para el desarrollo del objeto de estudio.

Según Luis Chiriboga Rosales opina que los créditos están separados por categorías de utilización como son: Créditos comerciales, hipotecarios y de consumo, él define que los créditos comerciales se aplican generalmente en empresas de diferentes dimensiones, para financiar sus adquisiciones de implementación e inversión a corto y largo plazo.

El crédito hipotecario es utilizado para la adquisición de vivienda única y se entrega a un plazo considerable con una tasa preferencial. El crédito de consumo es muy usual en la actualidad ya que se aplica en la compra de bienes de consumo y satisfacer sus necesidades, la emisión de un crédito se realiza evaluando a los clientes según su historia de créditos.

Según estudios de (Altamirano P., 2011) comenta que el riesgo crediticio y su influencia en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito se ven bastante afectados por la recuperación de cartera y esto puede afectar a la rentabilidad o al patrimonio de la empresa.

Según (Chillida, 2003) un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

Recuperación de créditos

Según (Castro a, 2012) la recuperación de préstamos es una actividad que tiene por objeto conseguir en pago puntual de un crédito cuando el deudor no llega a saldarlos o se rechaza a cumplir. Antes de empezar el proceso judicial se realiza un proceso extrajudicial donde se espera conseguir un pago parcial con un plazo determinado dejando en conocimiento del deudor. La institución realiza la gestión con llamadas, con notificaciones antes de iniciar el proceso judicial a deudores y garantes para recuperar esa deuda.

Según (Díaz M., 2006) – “Cartera Vencida: Categoría que agrupa a todos los créditos que han cumplido impagos el plazo aceptado, que es un máximo de 90 días”.

El autor (Cardozo C., 2006) “afirma que éste índice deberá calcularse para el total de la cartera y por tiempo de vencimiento de la misma”

Un indicador sintético que refleja el nivel de vencimiento y la antigüedad de la cartera incluiría en el numerador los valores de cartera por grupos, de acuerdo con el tiempo de vencimiento, ponderado cada uno de ellos por un factor que refleje el nivel de antigüedad. El denominador sería la cartera total.

Mientras que (Cardozo C., Indicador financiero, 2006)) Sostiene que “Las provisiones para la cartera vencida se constituyen en la principal defensa en contra de futuras pérdidas por morosidad de los créditos. Este índice se calcula como el total de provisiones de carrera sobre el total de cartera vencida”.

Adicionalmente, para mayor información de los analistas, deberá calcularse en una hoja de mayor detalle, el índice por tiempos de vencimientos de la cartera.

La fórmula para calcular la cartera vencida es según (Collaguazo L., 2009)“Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa.”

Importancia del estudio de la Cartera de Crédito

El estudio de la cartera de créditos dentro del análisis de los activos rentables o productivos de una entidad financiera es el área que merece la principal preocupación, dado el impacto que tiene éste rubro, tanto el resultados operacionales y en la rentabilidad, así como en la solvencia, liquidez y base patrimonial de las instituciones financieras.

La calidad de la cartera, y específicamente la morosidad de la cartera de créditos, constituye un aspecto clave para evaluar el desempeño de una entidad financiera. Una entidad que comienza a sufrir un deterioro de su

portafolio de créditos, puede ver perjudicada su rentabilidad, además de ver generada una ruptura en la rotación de sus fondos.

Un problema de incumplimiento puede traducirse en uno de rentabilidad y liquidez, y finalmente en un problema de solvencia si la institución empieza a generar pérdidas sostenidas y déficit de provisiones. Incluso, si el porcentaje de créditos malos es relativamente alto, la confianza en la entidad puede verse afectada, generando una gran probabilidad de quiebra.

Así, con sobradas razones, los indicadores de morosidad de la cartera de créditos, han sido interpretados en la literatura económica no sólo como señales y reflejo de incrementos en el riesgo, sino además, de episodios de crisis financieras. De igual forma, para una institución financiera es esencial el nivel de provisiones al cual esté operando, así como el nivel de cartera vencida, una baja participación de los créditos vencidos en el total de la cartera refleja una eficiencia operativa y crediticia por parte de la institución.

Según (Melinkoff, 2010) “Los procedimientos consiste en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores.”

Según (Gómez F., 2011) señala que: "El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo esfuerzo y dinero".

Según (Fernández., 2000) “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.”

De acuerdo con Werner (2004: 53), la cartera es el "conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista".

Tena Rodríguez, Vicente La gestión de tesorería consiste en la previsión, control y conciliación de los cobros y pagos, y de la organización de los mismos. La gestión óptima no debe limitarse a depender de las circunstancias, permitiendo prever posibles tensiones y estudiar soluciones a los problemas con antelación.

Liquidez

Para (Gamboa R., 2011) la liquidez es la capacidad que tiene una empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo y la solvencia de seguir trabajando con la eficacia y rentabilidad planteada.

"Liquidez es la capacidad que tiene una empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Para un activo individual, es la facilidad con la que dicho activo puede venderse a un precio razonable. (Finanzas., 2011)

Según (Miranda Moya, 2010) el concepto de liquidez se vincula a la facilidad para comprar (transformar el dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precios del mercado.

Según (Rodríguez Olivera, 2007) el concepto de liquidez es, también, un concepto económico. Una persona presenta una situación patrimonial de liquidez, cuando los bienes del activo disponible son por lo menos, iguales al pasivo exigible a corto plazo. En el activo disponible, se incluyen efectivos y cuentas por cobrar.

(Gordon J., 2002,), las razones de liquidez miden la capacidad de la compañía de pagar rápidamente sus obligaciones a mediano plazo.

Basándose en los estudios de (Santandreu, 2005), la primera fuente de financiación de la empresa corresponde a los cobros por la facturación que realiza.

Así, los riesgos de liquidez son mirados con atención, pero no se les da un rol preponderante. Asimismo, cuando se trata de definir un indicador de liquidez, lo que se enfatiza son las posiciones de corto plazo, definidas como hasta un año. Aquellas de plazos mayores son consideradas solo para visualizar problemas potenciales de iliquidez en casos extremos.

En concreto, las mediciones de riesgo de iliquidez que se consideran de mayor importancia evalúan la necesidad de renovación de pasivos a menos de un año. Dados los vencimientos de activos y pasivos pertinentes, como proporción tanto de los mismos pasivos como del patrimonio.

Según (Domínguez, 2007) “se materializa en una pérdida ante la inexistencia de una contrapartida para deshacer una posición de mercado (Riesgo de liquidez en el mercado o producto).

Otra posible manifestación del riesgo de liquidez radica en la dificultad para hacer frente a obligaciones de pago futuras.

Tomando del libro de (Rodríguez Olivera, y otros, 2007) un patrimonio es insolvente cuando el monto de su pasivo supera la suma de los valores de su activo. La comprobación de la insolvencia requiere un estudio de la situación patrimonial del deudor, con la estimación del valor venal de cada una de las unidades de que se compone el activo y como la confrontación de la suma de esos valores con el estado del pasivo.

Análisis financiero

Tomado del libro de (Publicaciones-Vértice, 2008) el análisis financiero se dirige a evaluar la capacidad que tiene la empresa para hacer frente con su activo a todos los pagos derivados del Pasivo a medida que van venciendo, sin que por ello se resienta el normal desarrollo económico de

aquella; analiza los fondos financieros que utiliza la empresa y si son aplicados adecuadamente. El análisis financiero se centra principalmente en el estudio del "fondo de maniobra " y "los ratios financieros".

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

Indicadores de liquidez

Los indicadores de Liquidez son aquellos que miden la capacidad con la que cuenta la organización para responder a sus obligaciones de corto plazo.

Este indicador es útil para centrarse en un escenario desalentador para la empresa y poder identificar la capacidad ante las obligaciones, en caso de una posible liquidación.

Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa le exigieran el pago inmediato de todas sus obligaciones a menos de un año. Esta prueba, aplicada a un instante del tiempo, evalúa a la empresa desde un punto de vista de liquidación, en lugar de juzgarla como una empresa en marcha” (Ortiz A., 2009)

Una crisis de liquidez más acusada indica que la empresa es incapaz de satisfacer sus deudas y obligaciones corrientes. Ello puede dar lugar, en las economías de mercado, a una venta forzosa de inversiones y activos a largo plazo y, en su forma más grave, a insolvencia y quiebra.

Para sus propietarios implicará reducción de la rentabilidad y oportunidad del dinero y pérdida total o parcial de la inversión de capital”. (Gutiérrez, 2005)

Para (Gordon A., 2010) Las razones de liquidez miden la capacidad de la compañía de pagar rápidamente sus obligaciones a mediano plazo. Cuantos mayores sean estas razones de iliquidez, mayor será la capacidad de la compañía de generar efectivo que se pueda usar para pagar sus obligaciones a corto plazo.

Cuadro 1 Razones financieras liquidez

<i>Razones financieras para evaluar la liquidez</i>		
Razón corriente	Activo corriente/Pasivo corriente	Muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo a través de sus activos corrientes.
Razón de solidez	Activo Total/Pasivo Total	Expresa cuantos dólares invertidos en activos están respaldando la deuda total bajo una inminente liquidación del negocio
Capital de trabajo	Activo corriente	El capital de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo
Capital neto de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente	Muestra los valores que le quedarían a la empresa luego de haber pagado sus pasivos a corto plazo, como si ya se hubiesen liquidado

Indicador de endeudamiento

Para (Braco M., 2004) indicadores de endeudamiento el cuartil superior tipifica una situación de alto endeudamiento, mientras que el inferior tipifica un bajo nivel de endeudamiento, esto quiere decir, que al contrario de lo encontrado en otros grupos de indicadores, la empresas de mayor riesgo se encuentran tipificadas por el cuartil superior.

Cuadro 2 Razones financieras de endeudamiento

<i>Razones financieras para evaluar el endeudamiento</i>		
Razón de endeudamiento a C.P	Pasivo corriente/Pasivo total	Refleja cuantos dólares de pasivo corriente se tienen por cada dólar del total de pasivos con terceros
Concentración de pasivo corriente	Pasivo corriente / Pasivo + patrimonio	Muestra la medida en que los pasivos corrientes están financiando la actividad de la empresa
Concentración de activo corriente	Activo corriente / total de activos	Expresa la influencia de los activos corrientes sobre el activo total

INDICADORES DE GESTIÓN

Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas.

Cuadro 3

Razones financieras de desempeño

Razones financieras para evaluar el desempeño de la empresa		
Rotación de cartera	Ventas al crédito / cuentas por cobrar promedio	Expresa el número de veces que las cuentas por cobrar giran en promedio durante un período
Período de cobro de cartera	Cuentas por cobrar promedio (360)/ventas al crédito	Mide la frecuencia con que se recuperan las cuentas por cobrar

Gestión de cobro

La gestión de cobranza inicia desde que se le proporciona al cliente una venta sin pago al instante, es decir la cuenta por cobrar, cada área o departamento empieza lo labor. El departamento contable se encarga de registrar y totalizar el monto de las cuentas por cobrar, el departamento de finanzas realizan los cálculos sobre los indicadores financieros, donde las cuentas por cobras por el eje principal para determinar los resultados de eficiencia de la empresa

Según (Vargas C., 2006) nos comparte cinco claves para el éxito de la gestión de cobro.

1.- Actitud frente a la gestión que realiza y a la empresa que representa. Este punto nos hace mención a la actitud positiva con la que se sienta comprometido el cobrador ya que esto influye en los resultados que espera la entidad.

2.-Organización interna hacia el trabajo y el flujo empresarial de negocio. Nos hace referencia al conocimiento tanto de la empresa como les gestor de cobro, en cuanto al mitigar el riesgo y hacer efectiva la cobranza.

3.- Percepción del cliente. Este punto es relevante e influyente en la morosidad de una cuenta y nos ayuda a mejorar esta gestión.

4.-Comunicación y canales sobre la cual la ejecute. La comunicación es la base esencial en toda actividad y además se considera una herramienta de persuasión en la gestión de cobro.

5.- El seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que gestionas. Esta última es esencial para medir y evaluar sobre las acciones que realices para no olvidar que el secreto de la efectividad radica en el análisis permanente de las acciones. Vs las reacciones que estas producen.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33. El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de la realización personal y base de la economía. El estado garantizara a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado

Art. 276. El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

Fomentar la participación y el control total, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa en todas las fases de la gestión del poder publico

Art. 319. Formas de organización de la población y gestión.

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales,

públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mistas

El estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivara aquellas que atentes contra sus derechos o los de la naturaleza: alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantiza una activa participación del Ecuador en el contexto

Plan Nacional para el Buen Vivir.

La importancia de la economía popular y solidaria radica en su distinta forma de reproducción económica y la alta representación dentro del sistema económico, puesto que genera alrededor del 25,7% del PIB. Además, existen “más de mil cooperativas de ahorro y crédito y, actualmente, el sector financiero popular y solidario llega a casi USD 1 500 millones de activos y a más de dos millones de socias y socios” (Naranjo, 2011: 57). La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (2011), aprobada en el año 2011, tiene por objetivo promover, fortalecer y consolidar el sistema económico popular y solidario.

Potenciar la sociedad en promover el desarrollo de las libertades y de las capacidades reflexivas, críticas y cooperativas de cada individuo, de cada pueblo y de cada colectivo. Esa capacidad exige a la ciudadanía que tenga influencia sobre la distribución de los recursos del país. Esto ayuda que todos estén en condiciones de desarrollar nuestros talentos y facultades de acuerdo con el proyecto de vida.

Ley orgánica de la economía popular y solidaria del sector financiero popular y solidario.

Art. 1.- Para efectos de la presente Ley , se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo

de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basados en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y en fin su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás organizaciones que de acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

De las organizaciones del sector cooperativo

Art. 21.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Art. 22.- El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constara en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto (GARCÍA, 2016).

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios. En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 29.- Socios. - Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 30.- Pérdida de la calidad de socio. - La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas: a) Retiro Voluntario; b) Exclusión; c) Fallecimiento; o, d) Pérdida de la personalidad jurídica. Los procedimientos constarán en el Reglamento de la presente Ley y en el Estatuto Social de la cooperativa.

Art. 31.- Reembolso de haberes. - Los socios que hayan dejado de tener esa calidad, por cualquier causa y los herederos, tendrán derecho al reembolso de sus haberes, previa liquidación de los mismos, en la que se incluirán las aportaciones para el capital, los ahorros de cualquier naturaleza, la alícuota de excedentes y otros valores que les correspondan y se deducirán las deudas del socio a favor de la cooperativa. La cooperativa reembolsará los haberes a los ex socios o a sus herederos, en la forma y tiempo que se determine en el Reglamento de la presente Ley y el Código Civil.

Art. 32.- Estructura Interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la designación de los miembros de estas instancias se cuidará de no incurrir en conflictos de intereses.

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

Art. 79.- Tasas de interés. - Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijaran en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador (GARCÍA, 2016)

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

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

Art. 86.- Cupo de créditos. - Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los concejos, gerencia, los empleados que tiene decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración (GARCÍA, 2016).

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.

Variable independiente. Recuperación de cartera vencida.

Son los valores que la cooperativa capta recolecta y consiguen del público por concepto de pago de sus obligaciones.

Variable dependiente. Incrementación de liquidez

Son los activos disponibles para ser transformados en efectivos de forma instantánea sin pérdida significativa de su valor, aquí incluye la recuperación de cartera por su rotación de efectivo.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Capital: Son los bienes y derechos de todo lo cual es titular el propietarios como son los beneficios o ganancias en cuyo valor.

Cartera por vencer: Son todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa.

Cartera vencida: Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Cliente: El comprador de un bien o servicio.

Comercializar: es el intercambio de un bien o servicio con condiciones y vías de distribución para su venta

Créditos de Consumo: Son aquellas operaciones de crédito otorgadas a personales naturales asalariadas y/o rentistas para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.

Créditos Productivos: Se entenderá por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales iguales o superiores a \$ 100M y cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

Crisis financiera: Manifestaciones de depresión, pánico, incertidumbre, desconfianza y falta de fe y demanda en el sistema financiero.

Cuentas por cobrar: activos que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamiento de préstamos,

son créditos a cargo de clientes y otros deudores, que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo y que por lo tanto pueden ser cobrados.

Deuda vencida: Son consideradas todos los créditos que han completado 90 o más días impagos. Por disposiciones de la SBIF, todos los bancos deben pasar a Cartera Vencida las cuotas o montos globales de créditos morosos por el plazo estipulado; sin embargo, el ejecutivo comercial puede decidir el traspaso a cobranza judicial a contar del primer día de atraso en el pago, según la situación del cliente.

Deuda: Obligación de una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero; cuando la deuda es producto del otorgamiento formal de un crédito, generalmente se considera un plazo para ser pagada y una tasa de interés sobre el capital dado como préstamo.

Documentos por cobrar: Son convenios más formales que las cuentas por cobrar. Los títulos de crédito son documentos mercantiles de crédito que constituyen una promesa de pago escrita, que tienen como característica que son documentos negociables y que no pueden hacerse valer en otros términos que los dispuestos y exigidos por las leyes respectivas.

Estimación para cuentas incobrables: es una cuenta complementaria de activo que mide el monto de las cuentas por cobrar que, según se estima, no podrán cobrarse.

Factor de riesgo: Elementos de tipo externo que pueden afectar el resultado esperado de inversiones, producción, ventas, etc. Los factores de riesgos pueden afectar positiva o negativamente los resultados esperados.

Garantía: Respaldo con que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación, facilitando así la obtención de un préstamo o concesión.

Interés: Retribución del dinero prestado.

Liquidez: Se refiere a la relación que, en un momento determinado, existe entre sus recursos líquidos y las obligaciones que le son exigibles en ese momento.

Morosidad: término utilizado en las empresas para designar a todos aquellos créditos no incobrables y que se cargarán cobrados después de su vencimiento así como para denominar a los créditos definitivamente.

Políticas crediticias: Conjunto de criterios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos.

Quiebra: Situación que se produce cuando en una empresa los pasivos (deudas, etc.), son superiores a los activos, llevando a sus propietarios a no poder cumplir con sus obligaciones financieras, imposibilitando la continuación del negocio.

Riesgo de liquidez: Se refiere a la posibilidad de que la empresa no pueda cumplir cabalmente sus compromisos como consecuencia de una falta de recursos líquidos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”, es una entidad financiera y de desarrollo social con derecho privado y sin fines de lucro, domiciliada en la parroquia San Gabriel de Chaucha, Cantón Cuenca, provincia del Azuay.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”, nace bajo iniciativa y apoyo de la gente, profesores, agricultores, comerciantes de la parroquia de Chaucha, en el año 2005. Con el principal propósito de ser una respuesta a los requerimientos de apoyo económico de la población para financiar su emprendimiento con un costo bajo del dinero, ya que ese entonces el chulquerismo era la única fuente de recursos económicos.

En tal sentido, la Cooperativa, constituye una alternativa jurídica administrativa, que tiene con finalidad darle sostenibilidad al programa de crédito, y, a la vez, ampliar la cobertura social y profundización de los servicios financieros para las comunidades rurales.

1. Contexto Socioeconómico:

Los sectores rurales de San Gabriel de Chaucha, San Joaquín, Abdón Calderón, El Carmen de Pijilí y Luz y Guía, en la Provincia del Azuay, y, los Cantones de Balao y Naranjal, con sus respectivas parroquias y recintos, en la provincia del Guayas, ubicados a 100 Km. de la ciudad de Cuenca, en la provincia del Azuay, constituyen las áreas de cobertura social de la Cooperativa. En los sectores de cobertura de la Cooperativa habitan aproximadamente 90 mil personas, que comprenden unas 18 mil familias. La zona presenta potencialidades para el desarrollo de la agricultura, la ganadería, la pesca, la artesanía, el comercio y la microempresa.

La finalidad básica de la Cooperativa, se orienta a posibilitar la democratización y profundización de los servicios financieros (crédito y Ahorro)

a las pequeñas economías campesinas, y de esta forma dinamizar y potencializar los emprendimientos y las microempresas rurales y propiciar el desarrollo productivo y por ende la reducción de los índices de migración y los niveles de pobreza de las comunidades rurales de los sectores en los cuales estamos presentes.

Las actividades agropecuarias absorben el 50% del trabajo de la población. El 85% de las economías campesinas de los sectores de incidencia de la Cooperativa, se caracterizan por ser pequeños productores agropecuarios, artesanales, y pesqueros.

Las actividades agropecuarias, se dinamizan bajo extensiones inferiores a 5 hectáreas, básicamente cultivos de cacao, banano, yuca, maíz, frutas,, la crianza de pollos, vacunos, chanchos, cuyes y tilapias; pequeña agricultura que representa el 40% de los ingresos fa miliares, el mayor rubro de ingresos para las familias deviene del jornal muchas veces temporal y sin seguridad social en las haciendas, en el 50%, el 10% restante de los ingresos se genera por emprendimientos locales y el comercio.

La característica socioeconómica más relevante que cobija a la población de los sectores son los niveles de pobreza latentes, la misma que afecta a más del 65% de la población, siendo más acentuada en Chaucha, Molleturo y los recintos rurales de Balao. La pobreza, entendida como la incapacidad estructural de los hogares para satisfacer las necesidades básicas de sus miembros. De cierta forma, la pobreza es incidida por el deterioro constante de las condiciones de vida de las población, pues, el más del 90% carece de servicios básicos como agua potable, luz eléctrica, servicios higiénicos, vialidad, el grado de escolaridad promedio de la zona no supera la Básica intermedia; factores que, sumados al contexto nacional dolarizado e inmerso en un proceso de globalización, afecta profundamente las capacidades productivas locales, y por ende el trabajo de las pequeñas economías carentes de competitividad.

La proporcionalidad de mujeres en relación a la población, supera el 53%, lo cual es producto de la ascendente emigración del hombre en los últimos ocho

años, de manera interna a las grandes urbes a buscar trabajo y de manera externa en especial hacia Estados Unidos y España.

La pobreza presente en la zona, tiene una relación directa con la exclusión de los procesos de desarrollo a la cual se han visto abocados históricamente, entre éstos están: la capacitación, asistencia técnica y el acceso a fuentes de financiamiento.

Enfrentar, atenuar la migración y la pobreza, exige generar economías de trabajo, como las microempresas (agropecuarias, agroindustriales, artesanales, pesqueras, comercio, servicios), aquí es donde juega un rol importante el desarrollo de las finanzas rurales y de servicios de asistencia técnica, y toma relevancia el rol de la Cooperativa.

2. Los fines de la cooperativa son:

- a) Promover la cooperación económica entre sus socios a través de los ahorros y depósitos que realicen estos;
- b) Efectuar cobros y pagos, así como las acciones necesarias para el desarrollo de las operaciones crediticias, dentro del marco legal permitido para esta clase de organización;
- c) Otorgar préstamos a los socios de conformidad a lo establecido en el reglamento interno que para el efecto existe;
- d) Buscar el apoyo necesario ante entidades de carácter público y privado, nacionales y extranjeros para el cumplimiento de sus fines;
- e) Procurar la superación y fomentar el espíritu de respeto, solidaridad y disciplina entre los miembros de la cooperativa;
- f) Realizar cualquier otra actividad tendiente al mejoramiento económico social y cultural de los socios dentro de los principios universales del cooperativismo;
- g) Proporcionar servicios adicionales que vayan en beneficio de los cooperados;

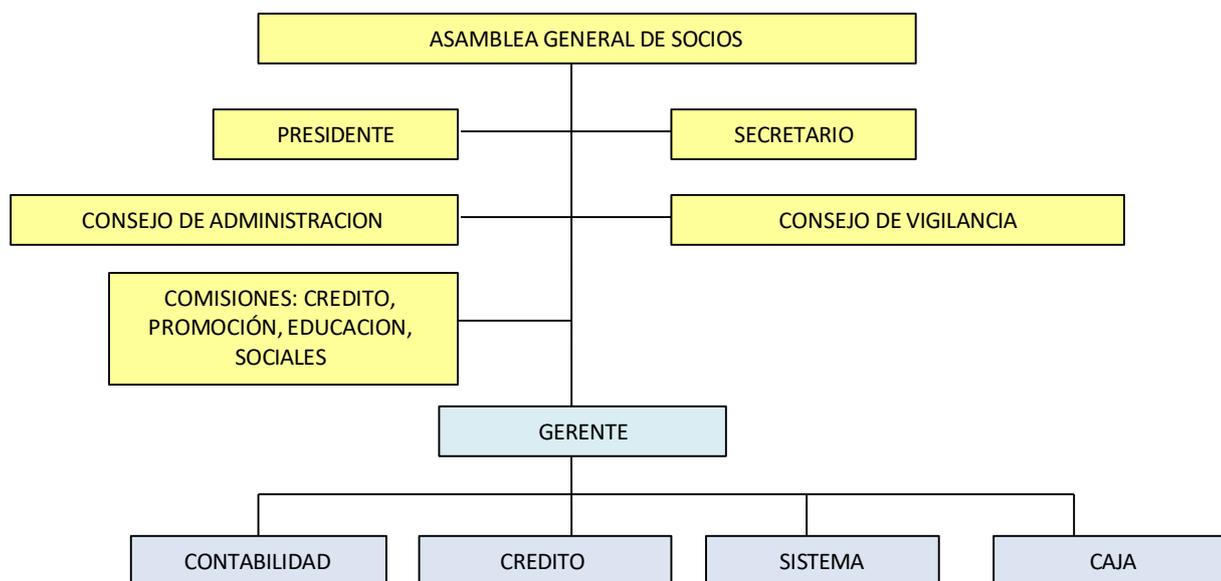
- h) Gestionar eventos de capacitación de la doctrina Cooperativa; y,
- i) Integrar a la organización al movimiento Cooperativo Nacional.

La cooperativa desarrolla sus actividades de conformidad a los siguientes principios:

- a) Membrecía abierta y voluntaria.
- b) Control democrático y participación económica de los miembros.
- c) Autonomía, independencia, educación, formación e información.
- d) Cooperación entre cooperativas.
- e) Compromiso con la comunidad.
- f) Búsqueda del buen vivir y del bien común de sus socios.
- g) Prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales.

3 Estructura Organizativa

Figura 1 Organigrama



Matriz: San Gabriel de Chaucha

Agencias:

- Abdón calderón
- Balao
- Naranjal
- San Carlos
- Luz y Guía.

Misión

Contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población dinamizando la economía con actividades financieras eficientes y eficaces.

Visión

Somos una Cooperativa Solidaria, legal, confiable, transparente, segura, que contribuye al desarrollo de los socios y comunidades, facilitando buenos servicios financieros y sociales, con atención eficiente, de calidad calidez.

Cuenta con adecuada organización y tecnología, con socios, directivos y funcionarios, con cultura cooperativa, capacitados y comprometidos.

Hemos consolidado alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas, a fin de facilitar a los socios una mayor cobertura de los servicios.

Políticas de crédito

Artículo 1: destinatario. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario” trabajará preferentemente con sus socios que tengan el siguiente perfil:

Productores agropecuarios, pesqueros, comerciantes, sector servicios, profesionales, trabajadores y otros sectores populares.

La COAC trabajará con tipos de crédito: Micro, Consumo y Vivienda. El crédito está destinado a socios de condición económica media baja. El crédito será destinado por unidad familiar, solo en casos excepcionales cuando la inversión tenga un destino diferente y demuestren capacidad de pago, se concederá crédito a los cónyuges con crédito vigente.

En casos excepcionales un socio tendrá dos créditos vigentes.

Todo socio para iniciar el trámite de una operación de crédito será consultado en el Buró de crédito para obtener información sobre su situación en el sistema financiero y poder determinar la capacidad de pago. En caso de reportar días de mora en obligaciones actuales se considerará como deficiencia en su capacidad para asumir nuevas obligaciones, si supera los 40 000 USD en el buró de crédito se considerará como Comercial Pymes de acuerdo a la normativa vigente; por lo tanto esta fuera de nuestro sujeto de crédito.

Artículo 2: Área geográfica.

Son los lugares de donde provienen nuestros socios: El área de intervención de la cooperativa es: Parroquia Chaucha y sus caseríos, Soldados, La Iberia, San José del Recreo, Abdón Calderón, Shagal y sus comunidades, Cantón Balao y sus recintos, Cantón Naranjal (desde Jaime Roldós, hasta Jesús María), Cantón Camilo Ponce Enriquez, Parroquia Tenguel y Parroquia El Carmen de Pijilí y sus caseríos. Se aceptarán como socios y se otorgarán créditos a personas de otras jurisdicciones siempre que tengan vínculos familiares con las zonas establecidas y la garantía personal de estas.

Artículo 3: Garantías.

Toda operación de crédito debe estar respaldado por una garantía, esta puede ser: hipotecaria, quirografaria o Pignoración.

Hipotecaria. - Bien inmueble de fácil convertibilidad en efectivo (casa o terrenos) que estén ubicados en la zona de influencia de la cooperativa.

Quirografaria. - Mediante firmas de Garantes, estos pueden o no ser socios de la cooperativa.

Pignoración. - Mediante la utilización de Ahorro a Plazo Fijo por un monto equivalente al 140% del monto por el tiempo de vigencia del crédito.

Todo crédito debe estar respaldado por un bien inmueble correctamente inscrito en el Registro de la Propiedad del respectivo Cantón, este puede ser del deudor o del garante.

Un socio puede ser garante de hasta máximo tres créditos, dependiendo su solvencia patrimonial y capacidad de pago.

Artículo 4: Tasas de interés.

La tasa de interés debe ser la necesaria para cubrir costos financieros, costos operativos y capitalizar la cooperativa.

La tasa efectiva no podrá ser mayor a la tasa convencional fijada por el Banco Central del Ecuador.

La cooperativa cobrará a sus socios en cada crédito un porcentaje que será destinado directamente a CERTIFICADOS DE APORTACION, hasta que llegue al límite de certificados fijado por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sistema Financiero Popular y Solidario. Dicho porcentaje será fijado por el Consejo de Administración.

La tasa en mora será la establecida por el sistema financiero nacional, la misma que será cobrada desde el primer día de atraso de la cuota.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Con el principal afán de recopilar la información necesaria, la autora de la investigación selecciona el diseño evaluativo y como sustento de lo expuesto se hace referencia a lo que manifiesta María Galeano., 2003. El proceso metodológico cualitativo se propone la comprensión de la realidad desde múltiples perspectivas, lógicas y visiones de los actores sociales que aportan e interpretan la realidad. Es por ello que la recolección y generación de información incluye los diversos sujetos sociales.

Tipos de investigación.

En este estudio podemos marcar a las siguientes:

Investigación descriptiva: Según (Sabino, 2013) “Esta investigación trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.” Además, permite analizar cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno que se investiga y sus componentes. Permite buscar además las propiedades más importantes de la población y la muestra objeto de análisis.

Investigación explicativa: El estudio explicativo permitió identificar y analizar las insuficiencias en la captación y recuperación de la cartera de crédito y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrista solidario

Investigación correlacional (Hernández A., 2006) “Tiene como objetivo conocer la relación que exista entre las variables del estudio, categorías o variables en un contexto en particular. Es decir la relación que existe entre la captación y recuperación de la cartera de crédito con la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ahorrista Solidario.

Técnicas

Cuadro 2 Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Análisis Documental	Gráfico de Pareto

Elaborado por: autora

Análisis Documental

La investigación social basada en documentos se dedica a reunir, seleccionar y analizar datos que están en forma de “documentos” producidos por la sociedad para estudiar un fenómeno determinado.

Los documentos son soportes de material de hechos, fenómenos y manifestaciones de la realidad social, que existe con independencia de la acción del investigador.

Importancia del Análisis de los documentos

Además de contribuir el marco referencial teórico, es necesario conocer aspectos históricos, contextuales, normativos, organizacionales entre otros relacionados con nuestro tema de investigación.

Estudio de la evolución de la cartera de crédito.

El volumen total de operaciones de crédito que implica la cartera de crédito bruta, ascendió a la suma de 5'657.760,80 dólares a Diciembre del 2013, esta misma cifra a diciembre del 2011 alcanzó la suma de 4'898.879,11 dólares, a continuación presentamos la evolución de las operaciones de crédito a partir del año 2011.

El rubro más importante que integra el activo se refiere a la cartera de crédito bruta (cartera de crédito vigente y vencida), analizando el Comportamiento de la totalidad de la cartera de créditos en la cooperativa, durante el período de estudio, se observa una tendencia de crecimiento significativa entre cada período anual.

El crecimiento de la cartera, es resultado del incremento de las fuentes de financiamiento de la cooperativa (depósitos a la vista, depósitos a plazo y certificados de aportación), lo cual constituye a la vez un indicador de crecimiento del sector de los pequeños ahorristas (finanzas populares), que es hacia donde se dirige la acción de este tipo de instituciones.

Estructura de la Cartera de Créditos

Cuadro 5 Cartera Bruta 2011

Diciembre del 2011						
Producto	# crédito	Por vencer	No devenga	Vencidos	Saldo	Índice
Agrícola	623	1.663.332	3.678	81.545	1.748.554	4,9%
Comercio	471	836.524	23.449	29.011	888.985	5,9%
Credicito	196	55.802	1.962	20.824	78.589	29,0%
Microempresa	188	364.055	11.195	1.820	377.070	3,5%
Vivienda	2	-	-	4.909	4.909	100,0%
Anticipo sueldo	73	18.792	2.265	3.112	21.177	25,4%
Consumo	680	1.199.875	49.049	46.623	1.295.546	7,4%
Credigrupo	620	234.362	4.265	12.411	251.038	6,6%
Transporte	70	226.306	3.930	2.776	233.012	2,9%
	2.923	4.599.048	99.793,94	203.030,31	4.898.879,11	6,18%

Elaborado por: autora

Cuadro 6 Cartera Bruta 2012

Diciembre del 2012						
Producto	# Crédito	Por vencer	No devenga	Vencidos	Saldo	Índice
Agrícola	589	1.875.213	18192,21	63.141	1.956.547	4,2%
Comercio	589	1.025.872	35.440	36.081	1.097.394	6,5%
Credicito	123	25.243	161	6.175	31.580	20,1%

Microempresa	136	223.679	31.669	10.711	266.059	15,9%
Vivinda	2	-	-	4.909	4.909	100,0%
Anticipo sueldo	62	15.055	690	3.393	19.138	21,3%
Consumo	668	1.081.571	91.024	56.042	1.228.637	12,0%
Credigrupo	446	170.494	13.662	14.556	198.712	14,2%
Transporte	65	317.379	1.861	4.291	323.531	1,9%
	2.680	4.734.507	192.700	199.299	5.126.505,66	7,65%

Elaborado por: autora

Cuadro 7 Cartera Bruta 2013

Diciembre del 2013						
Producto	# crédito	Por vencer	No devenga	Vencidos	Saldo	Índice
Agrícola	806	2.301.963	12.620	106.163	2.420.747	4,9%
Comercio	712	1.195.970	59.194	52.805	1.307.968	8,6%
Credicito	119	28.014	1.020	4.237	33.272	15,8%
Microempresa	29	41.807	3.997	1.985	47.789	12,5%
Vivienda	1	-	-	42	42	100,0%
Anticipo sueldo	40	11.264	924	2.295	14.483	22,2%
Consumo	671	1.181.276	68.221	47.297	1.296.794	8,9%
Credigrupo	224	61.835	8.115	25.469	95.419	35,2%
Transporte	86	405.841	23.020	12.387	441.248	8,0%
	2.688	5.227.970	177.110	252.681	5.657.760,80	7,60%

Elaborado por: autora

Cuadro 8**Cartera Bruta 2014**

Diciembre del 2014					
Producto	# crédito	Por vencer	No deveng	Vencidos	Saldo
Agrícola	906	2.601.963	11.620	108.163	2.721.746
Comercio	752	1.295.970	60.194	54.805	1.410.969
Credicito	100	28.014	1.200	4.237	33.451
Microempr esa	50	46.807	5.997	4.985	57.789
Vivienda	1	0	0	42	42
Anticipo sueldo	30	11.264	924	1.295	13.483
Consumo	580	1.151.276	68.221	47.297	1.266.794
Credigrupo	124	58.835	5.115	21.469	85.419
Transporte	92	505.841	24.020	14.387	544.248
	2.635	5.699.970	177.291	256.680	6.133.941,00

Elaborado por: autora

Cuadro 9**Cartera Bruta 2015**

Diciembre del 2015					
Producto	# crédito	Por vencer	No deveng	Vencidos	Saldo
Agrícola	806	2.601.963	12.620	106.163	2.720.746
Comercio	700	1.195.970	60.121	54.320	1.310.411
Credicito	98	28.014	1.020	4.237	33.271
Microempr esa	48	41.807	3.997	1.985	47.789
Vivienda	1	0	0	42	42
Anticipo sueldo	40	11.264	1000	2.295	14.559
Consumo	680	1.281.276	70.221	47.297	1.398.794
Credigrupo	220	61.835	8.115	25.469	95.419
Transporte	94	505.841	26.020	15.387	547.248
	2.687	5.727.970	183.114	257.195	6.168.279,00

Elaborado por: autora

Cuadro 10**Cartera Bruta 2016**

Diciembre del 2016					
Producto	# crédito	Por vencer	No deveng	Vencidos	Saldo
Agrícola	589	1.875.213	18192,21	63.141	1.956.546
Comercio	620	1.325.872	25.440	36.081	1.387.393
Credicito	123	25.243	161	6.175	31.579
Microempr esa	112	333.679	44.669	13.711	392.059
Vivienda	2	0	0	4.909	4.909
Anticipo sueldo	62	15.055	890	3.393	19.338
Consumo	700	2.081.571	94.024	56.042	2.231.637
Credigrupo	446	170.494	13.662	14.556	198.712
Transporte	65	317.379	1.861	4.291	323.531
	2.719	6.144.506	198.899	202.299	6.545.704,21

Elaborado por: autora

Documentación de crédito

La Cooperativa mantiene expedientes individuales para cada uno de sus socios de crédito, con la documentación e información suficiente para el adecuado manejo de la cartera y sus garantías; y para respaldar el proceso de calificación y control de los activos de riesgo, los que deberán ser actualizados trimestralmente.

Contenido de la carpeta de crédito, carpeta legal y de garantías

La carpeta de crédito, legal y de garantías está integrada por la siguiente información:

- Copia de la cédula (deudor y garantes – cónyuges)
- Solicitud de crédito
- Reporte central de riesgos
- Informe de verificación

- Copia de pago de luz, agua o teléfono
- Autorización para buró
- Tabla de amortización firmada por el socio
- Documentos que certifiquen nivel de ingresos (dependientes)
- Autorización de descuento en rol de pagos (anticipo de sueldos)
- Croquis del domicilio y lugar de trabajo
- Orden de pago o desembolso
- Copia firmada de notificaciones entregadas
- Reporte de visitas
- Avalúo de bienes
- Poderes especiales, según corresponda
- Copia de pólizas en garantía
- Copia del predio, según corresponda
- Copia de los certificados de los registradores mercantil y de la propiedad, sobre prendas e hipotecas
- Documentación sobre garantías (escrituras, facturas, contratos, etc)

Manejo de los expedientes

Para la administración de los expedientes de crédito, se deben cumplir con las siguientes políticas:

- a) Toda la información contenida en los expedientes señalados, tiene el carácter de confidencial.
- b) Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados fuera de las oficinas de la Cooperativa San Antonio Ltda. Alguna excepción podrá presentarse cuando los Jefes de Agencia o el Gerente, lo autoricen con Memorandum.
- c) Los Asesores de Crédito, serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de sus socios asignados.
- d) Los Asesores de Crédito, Gerente, Abogados, Jefe de Agencia, Jefe de Crédito tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo dejar constancia del retiro con su firma o inicial en los formularios preparados con este fin.
- e) El responsable de la custodia deberá registrar el ingreso y egreso de los expedientes de crédito

Custodia expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas

El custodio de los expedientes de crédito, pagarés, hipotecas y prendas serán el Jefe de Crédito y Jefe de Agencia, en su respectiva jurisdicción.

Análisis de Pareto

El Análisis de Pareto es una comparación cuantitativa y ordenada de elementos o factores según su contribución a un determinado efecto.

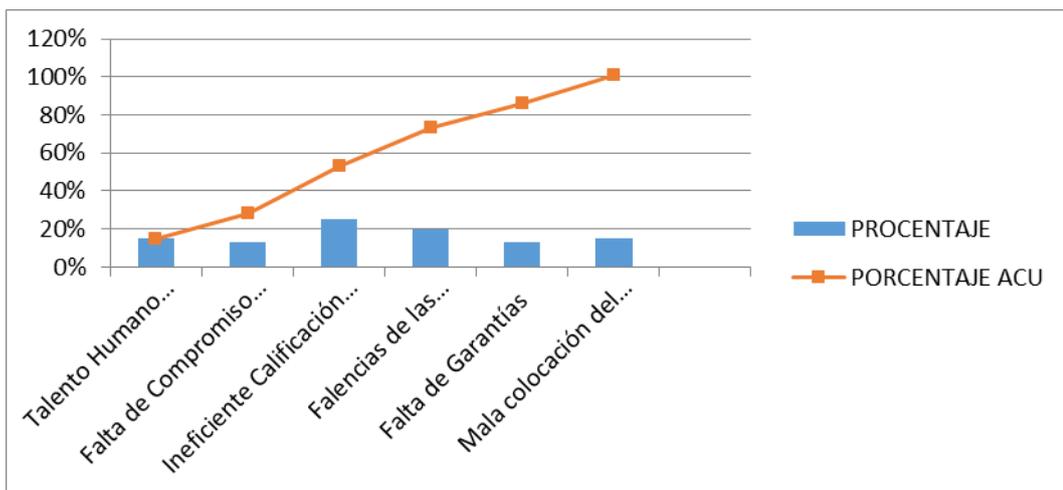
El objetivo de esta comparación es clasificar dichos elementos o factores en dos categorías: Las "Pocas Vitales" (los elementos muy importantes en su contribución) y los "Muchos Triviales" (los elementos poco importantes en ella).

Cuadro 114 Análisis de Pareto

Causas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Talento Humano inadecuado	30	15%	15%
Falta de Compromiso de Pago	25	13%	28%
Ineficiente Calificación de Crédito	50	25%	53%
Falencias de las Políticas de Crédito	40	20%	73%
Falta de Garantías	25	13%	86%
Mala colocación del Crédito	30	15%	101%

Elaborado por: autora

Figura 2 Análisis de Pareto



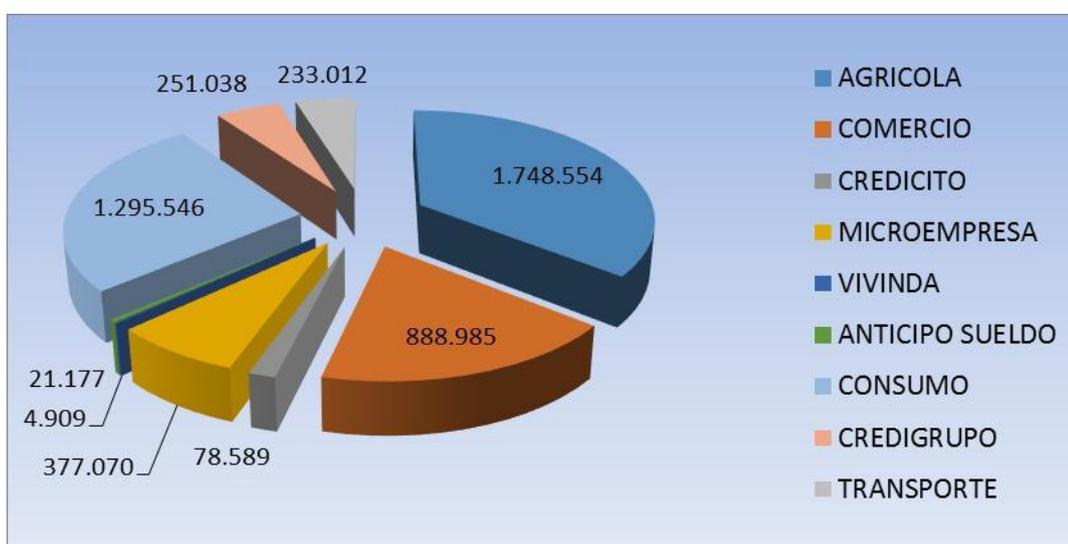
Elaborado por: autora

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

La cartera bruta, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2011, agrícola (4.9%), comercio (5.9%), crediticio (29%), microempresa (3.50%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (25.4%), consumo (7.4%), credigrupo (6.6%), transporte (2.9%)

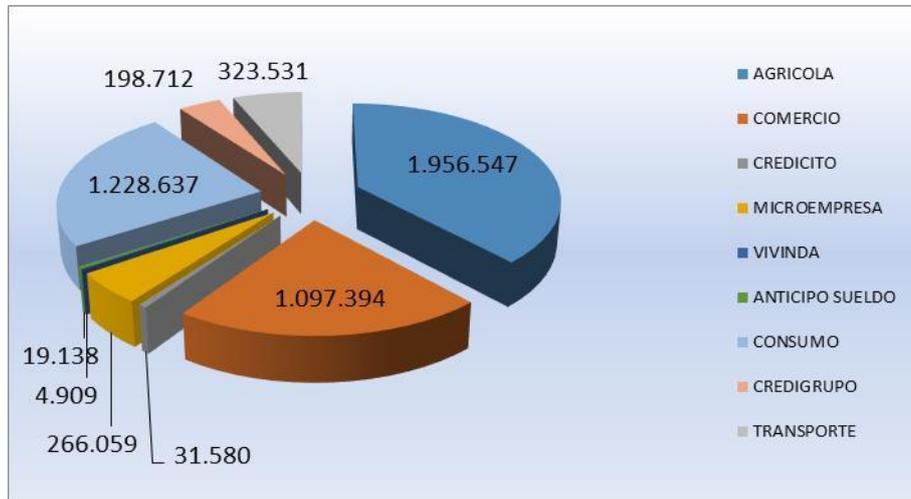
Figura 3 Cartera Bruta 2011



Elaborado por: autora

La cartera bruta del 2012, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2011, agrícola (4.2%), comercio (6.5%), crediticio (20.10%), microempresa (15.9%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (21.3%), consumo (12%), credigrupo (14.20%), transporte (1.9%)

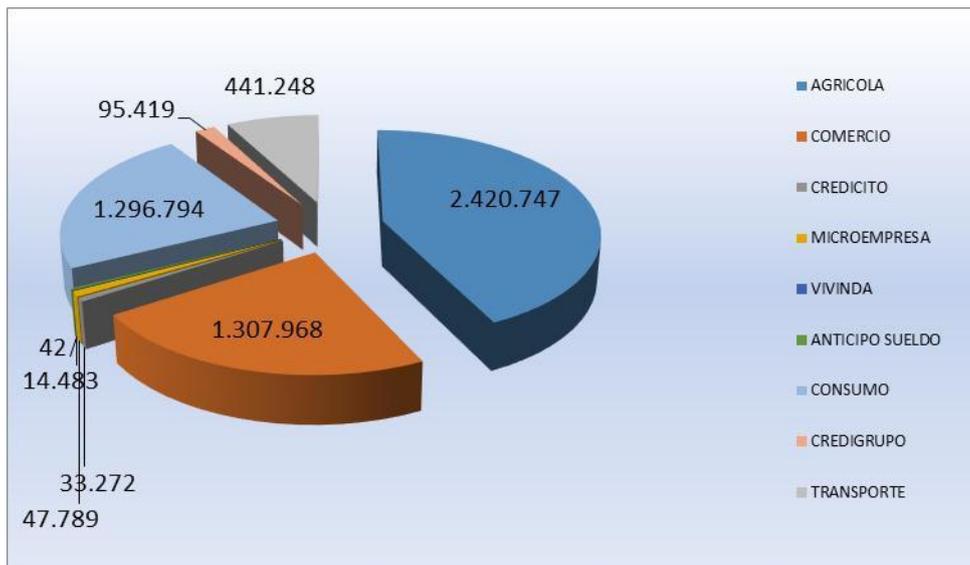
Figura 4 Cartera Bruta 2012



Elaborado por: autora

La cartera bruta del 2013, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2011, agrícola (4.9%), comercio (8.6%), credito (15.8%), microempresa (12.5%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (22.2%), consumo (8.90%), credigrupo (8.0%), transporte (8%)

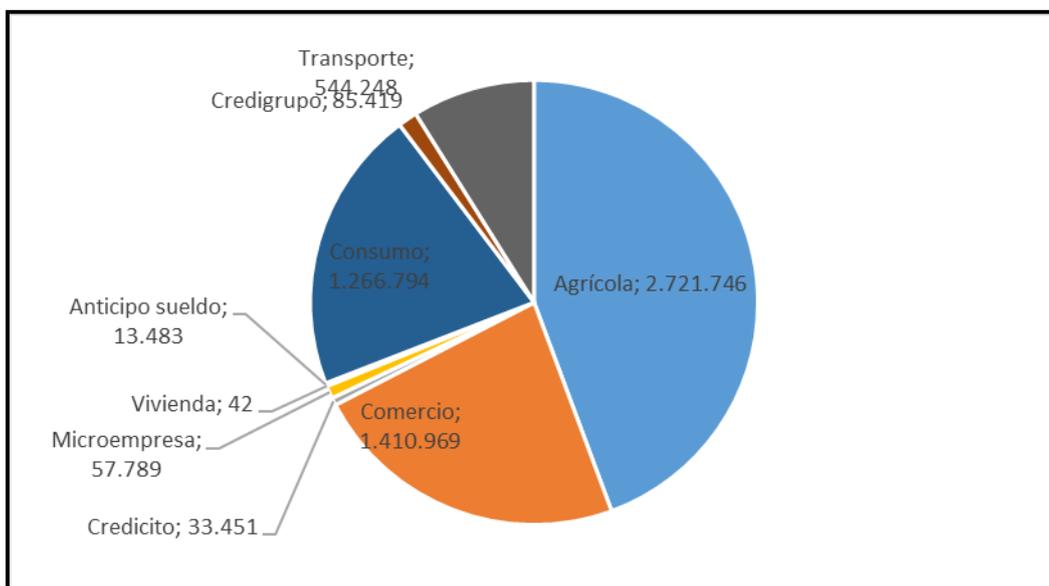
Figura 5 Cartera Bruta 2013



Elaborado por: autora

La cartera bruta del 2014, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2014, agrícola (5%), comercio (10%), credicito (17.8%), microempresa (14.5%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (24.2%), consumo (9.20%), credigrupo (7.0%), transporte (6%)

Figura 6 Cartera Bruta 2014

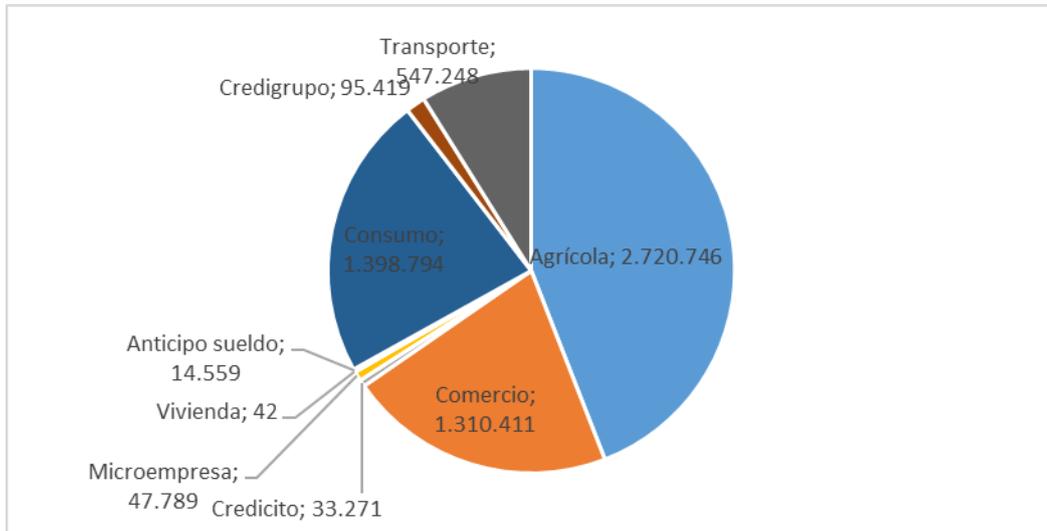


Elaborado por: autora

La cartera bruta del 2015, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2015, agrícola (6.2%), comercio (10.6%), credicito (18%), microempresa (14%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (25.2%), consumo (9.90%), credigrupo (8.5%), transporte (8%)

Figura 7

Cartera Bruta 2015

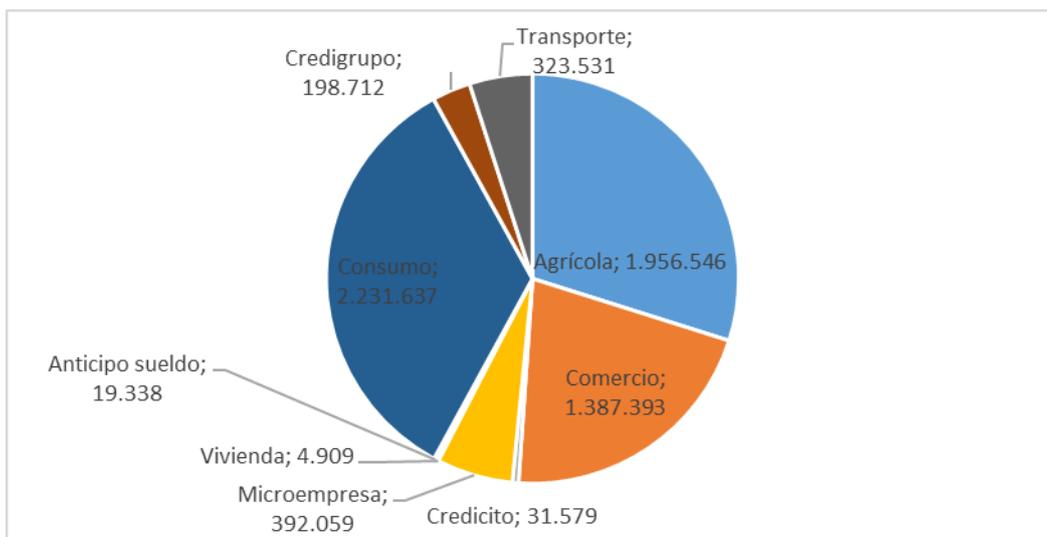


Elaborado por: autora

La cartera bruta del 2016, es decir, la cartera neta más provisiones, muestra un cambio importante en su estructura, teniendo en cuenta la línea de negocio, se aprecia el siguiente ordenamiento: en el año 2016, agrícola (8.7%), comercio (9.2%), credito (18.8%), microempresa (14.5%), vivienda (100%), anticipo de sueldo (26.2%), consumo (10.90%), credigrupe (11.0%), transporte (9%)

Figura 8

Cartera Bruta 2016



Elaborado por: autora

Propuesta de mejoras al proceso de recuperación de cartera

Se presentará los diseños de procedimientos para la gestión de cobros así como los manuales respectivos

Políticas de operación:

Realizar seguimiento continuo que permita que la cooperativa mantenga un flujo de caja mensual constante para cumplir la demanda de los créditos y con las diferentes obligaciones financieras.

Actividades a desarrollar:

Cuadro 12 Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Descripción	Registros
1	<ul style="list-style-type: none">Jefe de Crédito	Planeación de Gestión de Cobro	A partir de la radicación de la cuenta de cobro ante el pagador, iniciar seguimiento y acciones de cobro.	
2	<ul style="list-style-type: none">Asesor de Crédito	Verificación de Pagos Contra letras de crédito	Revisión de los reportes de tesorería referente a los pagos por, transferencia electrónica, consignaciones o cheque girados a la cooperativa.	<ul style="list-style-type: none">Revisión de pagos
3	<ul style="list-style-type: none">Asistente de cartera	Gestión de Soportes de pago	Se programa visitas mensuales a cada uno de los socios. De igual manera se realizan llamadas en caso de que el socio no se encuentre en casa.	<ul style="list-style-type: none">Trazabilidad de la cuenta

4	<ul style="list-style-type: none"> • Tesorero 	Confirmación de los pagos recibidos	Consiste en confirmar si efectivamente el pago realizado ingreso a la Institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Estratos Financieros
5	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentes de Cartera 	Actualización de Estado de Cartera	Al recibir la confirmación de los diferentes pagos se hace el respectivo registro contable (Descargar Pagos, Notas Créditos, Notas Débitos y Trámites de Glosas)	<ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones
6	<ul style="list-style-type: none"> • Tesorero 	Registro de Pagos	Se elabora el respectivo recibo de caja a cada una de las certificaciones de pagos generadas en la oficina de cartera a los pagos confirmados.	<ul style="list-style-type: none"> • Recibo de Caja
7	<ul style="list-style-type: none"> • Jefa de Cartera 	Notificación a la Oficina Jurídica	Informar la cartera que está en mora con más de sesenta (60) días para que se efectuara el respectivo cobro pre jurídico o Jurídico.	<ul style="list-style-type: none"> • Oficio y relación de la Cartera en Mora
8	<ul style="list-style-type: none"> • Asistentes de Cartera 	Entrega de Cartera para Cobro Jurídico	Recolección de los soportes físicos (Pagarés.)	<ul style="list-style-type: none"> • Pre jurídico

9	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de Cartera 	Elaboración de Actas de Entrega de Cartera a Abogados	Compromiso del abogado con la Institución para responder por la cartera entregada.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Entrega de cartera
10	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Cartera 	Ingresar Acta de Abogado al Sistema	Consiste en generar consecutivo en sistema que nos permite separar la cartera entregada para cobro jurídico y aquella cartera que no está vencida.	<ul style="list-style-type: none"> • Acta Sistemática
11	<ul style="list-style-type: none"> • Asistente de Cartera 	Archivo	Es el proceso mediante el cual se procesa la información para su posterior información. Nota: El archivar no implica que el proceso se haya terminado, se espera el fallo jurídico para poder realizar lo pertinente.	<ul style="list-style-type: none"> • Soportes Financieros

Riesgos

El no mantener la información veraz y confiable de la cartera de las diferentes agencias y matriz de la cooperativa, implica en presentar información no fidedigna a los entes de control lo cual acarrea sanciones disciplinarias.

Puntos de control

Actualizar estado de Cartera: Actualizar las base de datos relacionado todos los movimientos efectuados entre el asesor de crédito y socio.

Registrar los Pagos Recibidos: El tesorero debe verificar y conciliar las transferencias o pagos recibidos e informar al responsable de cartera.

Figura 9 Puntos de control



CONCLUSIONES

- Es necesario implementar manuales para mejorar los procesos de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”
- Se debe estandarizar la calificación del sujeto de crédito, buscando herramientas que permitan mejorar el análisis de los socios.
- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario” se ha observado, que no existe una debida capacitación a los empleados según sus funciones, demostrando una deficiencia por parte de sus autoridades, señalando así que la gestión en la colocación de créditos afecta directamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario” podría aprovechar la situación actual de apoyo e incentivo al Sector por parte del Gobierno Nacional; pues existe ya un marco jurídico con la creación de la Superintendencia de Cooperativas regulatorio que le otorgarían ciertas ventajas.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”, debe estar consciente sobre la necesidad de incorporar, a sus procesos de negocio en la gestión para colocación de créditos como una oportunidad para lograrlos objetivos institucionales; fijando el tiempo, la tasa de interés y con las cuotas de pagos de acuerdo a las necesidades del socio para alcanzar una ventaja competitiva y, garantizar en forma sustentable su desarrollo administrativo, operativo, financiero y tecnológico.
- Se debe fijar las políticas para el valor del encaje de acuerdo a la capacidad de pago de los socios, y analizar correctamente la documentación presentada, utilizando todos los factores financieros para tomar una decisión favorable.
- Proponer la reestructuración del Manual de Políticas y Procedimientos crediticios, en la que se establezca lineamientos para gestionar potenciales factores de colocación, en las operaciones que realice la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ahorrista Solidario”, y establecer programas de capacitación permanente a todo el personal tanto interno como externos que labora en la Institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Altamirano P. (2011). Riesgo Crediticio. Mèxico : Mc Grill.
- Braco M. (2004). Indicador de endeudamiento. Mèxico: Editorial Alfil.
- Cardozo C. (2006). En *Indicador financiero* (pág. 388). Argentina: Editorial Platense.
- Cardozo C. (2006). Índice Crediticio. Argentina: Editorial Platense.
- CASTRO A. (2012). *Recuperacion de créditos*. Mèxico: Infinito.
- Chillida. (2003). Cuentas por Cobrar. Mèxico : Editorial Mc Grill.
- Collaguazo L. (2009). En *Cartera Vencida* (pág. 23). Argentina: Editorial Platense.
- De Rus. (2008). Anàlisis financiero. Mèxico: Mc Grill.
- Díaz M. (2006). Crèditos. Argentina: Editorial Planeta.
- Domínguez, F. (2007). Liquidez. Argentina: Editorial Platense.
- Fernández. (2000). Cartera vencida. Argentina: Editorial Platense.
- Gamboa R. (2011). En *Curso básico de Administración de Empresas (Finanzas)* (pág. 128). Colombia: Editorial Norma.
- Gamboa R. (2011). Liquide. Argentina: Editorial La Hora.
- Gamboa R. (2011). *Liquidez*. Argentina: Alfil.
- Gitman C. (2003). *Manual de funciones*. España: Platense.
- Gómez F. (2011). Procedimientos contables. Mèxico: Mc Grill.
- Gonzaga A. (2012). *Crédito*. Argentina: Alfil.
- Gordon A. (2010). Anàlisis Financiero. Argentina: Editorial Platense.
- Gutiérrez, T. y. (2005). Anàlisis Financiero. Argentina: Editorial COE.
- Melinkoff, R. (2010). Procedimientos. Argentina: Editorial Planeta.

Miranda Moya, y. o. (2010). *Liquide*. Colombia: Editorial Norma. Ortiz A. (2009). *Análisis financiero*. Lima: Editorial Alfil.

Publicaciones-Vértice. (2008). *Análisis Financiero*. México: Mc Grill. Rodríguez Olivera, y. o. (2007). *Liquide*. Lima: Editorial COE. Stanley B. (2005). *Crédito*. Madrid: Mundo.

Vargas C. (2006). *Gestión de cobro*. México: Mc Gril. <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588>

<http://cartera12.blogspot.com.co/> <https://www.clubensayos.com> <https://revistas.unc.edu.ar>

<https://es.scribd.com>