



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

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

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Cómo mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, mediante un análisis a la gestión de cobranzas del periodo 2017.

**Autora:** Vega Torres María Katusca

**Tutora:** Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado a Dios, al ser supremo que me ayudó a seguir en este largo camino, sin el nada de esto hubiese sido posible, por seguir protegiéndome en mi salud.

A mí querido esposo Ronald por su paciencia y gran apoyo para continuar superándome día a día en mi vida, a mis hijos demostrarle que nunca es tarde para empezar mis estudios, que la educación no tiene edad para lograr tus sueños, tus metas tus objetivos.

A mis padres y hermanos que de una u otra manera estuvieron guiándome, ayudándome en todo momento.

María Katusca Vega Torres

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por guiarme y protegerme y darme las fuerzas necesarias por ver culminado esta meta propuesta en mi vida.

Muy agradecida a cada uno de los docentes de esta prestigiosa Institución como lo es el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por haberme enseñado sus conocimientos y a mis apreciados compañeros que ya no los veré, pero me llena de orgullo a ver compartido con ellos estos años.

Infinitamente agradecida con mi familia por estar siempre atentos en todo lo que necesito, la paciencia, la comprensión y el apoyo que me brindan.

María Katusca Vega Torres



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICADO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: “Cómo mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, mediante un análisis a la gestión de cobranzas del periodo 2017” y problema de investigación: Se encontró inconveniente en el control de sus cuentas por cobrar. Presentado por Vega Torres María Katusca como requisito previo para optar por el título de:

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

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

Egresada:

Vega Torres María Katusca

Tutora:

Ing. Elizabeth Tomalá Izur

REPÚBLICA DEL ECUADOR  
CLUSURA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACIÓN DE  
TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Vega Torres María Katusca en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Como mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, mediante un análisis a la gestión de cobranzas del periodo 2017,** de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología de Contabilidad y Auditoría,** de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado 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.*

María Katusca Vega Torres  
Nombre y Apellido

  
Firma

Nº de cedula: 0920707593



  
Dr. Paco Barra Román  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0920707593

Nombres del ciudadano: VEGA TORRES MARIA KATIUSCA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO  
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 24 DE OCTUBRE DE 1980

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: MORAN POVEDA RONALD ALBERTO

Fecha de Matrimonio: 14 DE FEBRERO DE 2014

Nombres del padre: VEGA PITA MANUEL

Nombres de la madre: TORRES FIGUEROA DIGNA

Fecha de expedición: 14 DE FEBRERO DE 2014

Información certificada a la fecha: 7 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: RUIZ ALVARADO MERCEDES JANETH - GUAYAS-DAULE-NT 2 - GUAYAS - DAULE



Dr. Pacho Aguirre Román  
NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO  
CANTÓN DAULE

N° de certificado: 183-144-39245



183-144-39245

Ing. Jorge Troya Fuertes  
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente







Factura: 003-002-000025651



20180906002D01256

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180906002D01256**

Ante mí, NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) MARIA KATIUSCA VEGA TORRES portador(a) de CÉDULA 0920707593 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DAULE, 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 AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DAULE, a 7 DE AGOSTO DEL 2018, (14:00).

  
MARIA KATIUSCA VEGA TORRES  
CÉDULA: 0920707593



  
NOTARIO(A) PACO RAMIRO IBARRA ROMAN  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN DAULE



**Dr. Paco Ibarra Román**  
**NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO**  
**CANTÓN DAULE**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICADO:**

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

---

Nombres y Apellidos del Colaborador  
**CEGESCYT**

---

Firma



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO**

## **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **TEMA**

Cómo mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, mediante un análisis a la gestión de cobranzas del periodo 2017

**Autora:** Vega Torres María Katusca

**Tutor:** Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

### **RESUMEN**

Esta investigación se elabora con el fin de proponer mejoras al otorgamiento de las líneas de créditos a los futuros socios, para así poder recaudar e incrementar ingresos para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol. Debe entenderse que la puntuación del crédito refleja en como lo utilizas, si pagas las deudas en la fecha indicada por la Cooperativa la puntuación sube, lo que hace incrementar las posibilidades para el próximo crédito que realices. Las cooperativas de crédito tienden a ser más amigables con los usuarios que muchos bancos y el costo de sus servicios es generalmente bajo. Las líneas de crédito se otorgaran a personas naturales o jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera. El crédito podrá ser otorgado a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos, donde las tasas de créditos no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

**Ingresos**

**Recaudaciones**

**Proceso**

**Cuentas  
por cobrar**

## **HIGHER INSTITUTE TECHNOLOGICAL BOLIVARIAN**

### **TECHNOLOGY IN ACCOUNTING AND AUDIT**

#### **THEME**

How to improve the granting of the line of credit to future members of the credit and savings cooperative nitrate, agency Nobol, through an analysis to the collection management of the period 2017.

Author: Vega Torres María Katusca

Tutor: Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

#### **SUMMARY**

This investigation is elaborated with the purpose of proposing improvements to the granting of the credit lines to the future partners, in order to collect and increase income for the Savings and Credit Cooperative Salitre, agency Nobol. Credit unions tend to be more user friendly than many banks and the cost of their services is generally low. Despite certain difficulties, cooperatives are a good instrument to increase access to financial services, their costs are often low because they use voluntary work and can reduce risks through group accountability and local sanctions. Lines of credit will be granted to natural or legal persons for licit activities within the segments established by the Monetary and Financial Regulation Policy Board. The credit may be granted to members of the cooperative according to the capacity of payment of these, where the credit rates may not exceed the maximums established for each segment by the Central Bank of Ecuador.

**Income**

**Collections**

**Process**

**Accounts  
receivable**

## INDICE GENERAL

|   |          |
|---|----------|
| Caratula.....   | i        |
| Dedicatoria.....  | ii       |
| Agradecimiento.....   | iii      |
| Certificación de aceptación del tutor.....                                  | iv       |
| Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación..... | v        |
| Certificación de aceptación del CEGESCIT .....                              | vi       |
| Resumen.....  | vii      |
| Abstract.....   | viii     |
| Índice general.....   | ix       |
| Índice de figuras.....  | x        |
| Índice de cuadros.....  | xi       |
| <b>CAPÍTULO I.....</b>  | <b>1</b> |
| <b>EL PROBLEMA .....</b>  | <b>1</b> |
| <b>1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>                                  | <b>1</b> |
| 1.1 Antecedentes .....  | 1        |
| 1.2 Situación conflicto.....  | 2        |
| 1.3 Delimitación del problema .....   | 3        |
| 1.4 Formulación del problema.....   | 4        |
| 1.5 Variable de investigación.....  | 4        |
| <b>7.- OBJETIVOS.....</b>   | <b>4</b> |
| 7.1. Objetivo General.....  | 4        |
| 7.2. Objetivos Específicos .....  | 4        |
| 8. Evaluación del problema.....   | 5        |



|   |    |
|---|----|
| Concreto: Toda esta información que se vincula con la línea de crédito que se debe realizar a los socios debe ser precisa y necesaria. .... | 6  |
| 9. Justificación de la investigación.....   | 6  |
| Marco Teórico.....  | 9  |
| 2.1 Antecedentes Históricos.....  | 9  |
| 2.2 El origen del cooperativismo en el ecuador, 1900-1936.....  | 10 |
| 2.2.1 El crédito en el Ecuador.....   | 12 |
| 2.3 Antecedentes referenciales.....   | 15 |
| 2.4 Fundamentación Legal.....   | 15 |
| 2.5 Variables de investigación conceptualización.....   | 18 |
| Variables Independiente.....  | 18 |
| Tratamiento de las cuentas por cobrar.....  | 19 |
| Objetivos de las Cuentas por cobrar.....  | 19 |
| Variables Dependiente.....  | 20 |
| Métodos de estimación de las cuentas incobrables.....   | 20 |
| 2.6 Definiciones Conceptuales.....  | 22 |
| CAPITULO III.....   | 26 |
| 3.1 Metodología.....  | 26 |
| Investigación descriptiva.....  | 26 |
| Método Inductivo.....   | 27 |
| Método Deductivo.....   | 27 |
| Método Analítico.....   | 27 |
| La Observación.....   | 27 |
| Entrevista.....   | 27 |
| Encuesta.....   | 27 |
| 3.2 Presentación de la empresa.....   | 27 |
| 3.3 Misión.....   | 29 |

|  |    |
|--|----|
| 3.4 Visión.....  | 29 |
| 3.5 Estructura Organizativa .....                              | 29 |
| 3.6 Clientes, proveedores y competidores más importantes. .... | 31 |
| 3.7 Descripción del proceso objeto de estudio.....             | 33 |
| 3.8 Análisis económico financiero.....                         | 34 |
| 3.9 Diseño de Investigación.....                               | 37 |
| Población Y Muestra.....                                       | 39 |
| Procedimientos de la investigación.....                        | 41 |
| Técnicas e instrumentos de la investigación.....               | 42 |
| CAPITULO IV.....   | 43 |
| ANALISIS E INTERPRETACIÒN DE RESULTADOS.....                   | 43 |
| Plan de mejora.....  | 53 |
| Abdelnur, G. D. (31 de 10 de 2014).....                        | 56 |

## **ÍNDICE DE TABLAS**

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 1 Personal de la Cooperativa      | 25 |
| Tabla N° 2 Colaboradores de la Cooperativa | 25 |
| Tabla N° 3 Beneficios                      | 26 |
| Tabla N° 4 Estados de Situación            | 29 |
| Tabla N° 5 Población y Muestra             | 32 |
| Tabla N° 6 Cargos Agencia                  | 34 |
| Tabla N° 7 Plan de Mejoras                 | 38 |

## **INDICE DE GRAFICOS**

|                          |    |
|--------------------------|----|
| Gráfico N° 1 Sucursales  | 23 |
| Gráfico N° 2 Organigrama | 24 |



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Antecedentes**

Las cuentas por cobrar son dinero esperado a ser recibidos a corto, mediano y largo plazo, ya que son valores que tienen que ser cubiertos en su totalidad por el cliente con las nuevas facilidades de créditos que otorgue la Cooperativa, además es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo.

(Torres, 2005)

Las cuentas por cobrar o llamadas clientes, en un estado financiero, se definen como un activo circulante o corriente que representa una obligación para el cliente o el deudor y para la empresa, así como un derecho, el cual queda liquidado en el momento que el cliente cancela su deuda. (p.32)

El tiempo ha demostrado la importancia que tiene el control interno dentro de una empresa en el área administrativa y contable principalmente para el área de cuentas por cobrar, ya que éste le permite obtener información veraz y totalmente confiable. En este sentido se hace necesario que las empresas, sobre todo en una economía inestable como la que está en la actualidad Ecuador, se establezca un control interno para el mejoramiento y el control contable de las cuentas por cobrar.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, tiene inconveniente en el control de sus cuentas por cobrar, lo cual no permite establecer el saldo real que adeudan los socios de la cooperativa, por lo tanto, necesitan procesos adecuados a las necesidades del mercado y un equipo de trabajo comprometidos en la ejecución de los principios cooperativos.

A pesar de todas las bondades con las que cuenta la cooperativa objeto de estudio, actualmente presenta deficiencia de recuperación de cartera de crédito por la vulnerabilidad de controles financieros y administrativos que permiten el correcto funcionamiento del área analizada, debido en gran parte a la ausencia de un manual de crédito que contengan procesos para llevar a cabo estos procedimientos, regulados por la Junta de regulación Monetaria y Financiera.

## **1.2 Situación conflicto**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, es una cooperativa dedicada a dar microcrédito a personas de nivel económico bajo, o nivel económico medio, a comerciantes y agricultores en la cual cada persona puede acceder a un crédito siendo socio de la misma, y regulados por las políticas de la organización.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., presta su servicio aproximadamente hace más de 20 años y se han otorgado muchos créditos a socios y por lo tanto en la actualidad se están presentando muchas dificultades debido a que los socios no cancelan a tiempo sus préstamos, y la empresa está presentando problemas financieros, que perjudican el incremento en las finanzas para poder seguir otorgando créditos a microempresarios y socios en general,

Motivo por el cual se debe realizar un análisis, minuciosos de los movimientos financieros de las personas que se acercan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., tratando en lo posible solicitar su último

estado financiero o a su vez sus balances tanto inicial como el balance general.

1. Buscar estrategias para disminuir las cuentas por cobrar que generan un ingreso significativo, que al no ser recaudadas oportunamente afecta a nuestros Estados Financieros.
2. Analizar el manual de crédito que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. y tratar en lo posible de mejorar o extender el plazo para los cobros de créditos otorgados a los socios y microempresarios de la agencia Nobol.
3. Reestructurar con mutuo acuerdo mediante convenios de pagos las formas y los plazos de cancelación de créditos a los socios impagos por múltiples causas injustificadas, como: mala inversión en el negocio, cambio de domicilio, catástrofe natural, problema de salud etc.

### **1.3 Delimitación del problema**

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| <b>Campo:</b>                  | Contable  |
| <b>Área:</b>                   | Financiera  |
| <b>Aspecto:</b>                | Cuentas por cobrar  |
| <b>Institución Financiera:</b> | Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda<br>Agencia Nobol |
| <b>Provincia:</b>              | Guayas  |
| <b>Cantón:</b>                 | Nobol   |
| <b>Periodo:</b>                | 2017  |



#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, mediante un análisis a la gestión de cobranzas del periodo 2017?

#### **1.5 Variable de investigación**

**Variable independiente:** Cuentas por cobrar

**Variable dependiente:** Cuentas incobrables

### **7.- OBJETIVOS**

#### **7.1. Objetivo General**

Mejorar el otorgamiento en la línea de crédito que se debe realizar, para la evaluación económica a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

#### **7.2. Objetivos Específicos**

- Analizar los aspectos teóricos de las cuentas por cobrar dentro de los procesos contables.
- Diagnosticar el estado actual del proceso contable que se realiza en el registro de las cuentas por cobrar.
- Proponer mejoras en el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., beneficiando en su mayor parte dando facilidades que se le puedan otorgar a los socios y microempresario de la agencia Nobol.

## **8. Evaluación del problema**

**Delimitado:** Se efectúa en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., ubicada en el Cantón Nobol, específicamente en el departamento de línea de créditos es donde se presentan las falencias en cuanto al problema que se debe conocer bien al socio en su aspecto crediticio.

**Factible:** Este proyecto de investigación es factible porque se cuenta con la colaboración de la jefa de agencia y todo el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., que proporcionan la información crediticia necesaria, para realizar este análisis, cuya propuesta permitirá manejar una cartera de clientes al día en sus obligaciones.

**Claro:** El inconveniente que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, son los valores pendientes de cobro que afectan directamente a la liquidez de la empresa, por este motivo es preciso que mejore su situación financiera.

**Evidente:** En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, se evidencia el incumplimiento en las cancelaciones de las cuotas mensuales de parte de los socios y microempresarios.

**Relevante:** Es importante mejorar y mantener la cartera de créditos a los socios activos y realizar un seguimiento de sus estados financieros para poder otorgarles un crédito de acuerdo a sus movimientos económicos.

**Original:** En la Cooperativa no se ha realizado investigación sobre esta problemática del otorgamiento de la línea de crédito, es por esto que este proyecto es novedoso y ayudará a que se tomen los correctivos necesarios y la empresa mejore en su liquidez.

**Concreto:** Toda esta información que se vincula con la línea de crédito que se debe realizar a los socios debe ser precisa y necesaria.

## **9. Justificación de la investigación**

La presente investigación se realiza especialmente debido a la existencia de múltiples usuarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, que se encuentran impagos en sus cuotas parciales disminuyendo los ingresos y rentabilidad de la cooperativa, motivo por el cual se propone la reestructuración del manual de cobros existente en la actualidad.

Con el objetivo fundamental de mejorar sus ingresos económicos facilitando tiempo y disminuyendo las cantidades fijadas al inicio de la obtención del crédito, lo que permitirá tener socios responsables en los pagos disminuyendo la cartera vencida, que hace que el deudor suba en su escala de buro crediticia.

La agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., se encuentra ubicada en el cantón Nobol provincia del Guayas y dentro de los servicios financieros que ofrece, se encuentra el otorgamiento de préstamo a pequeños agricultores o emprendedores que deseen comenzar un negocio, pero actualmente esta institución presenta con la aprobación de la Gerente de la sucursal Nobol, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., cantidad significativa de cartera morosa, impidiendo por este motivo que la cooperativa crezca y ofrezca mayores beneficios a los pobladores del sector que deseen comenzar su negocio.

Se decidió a realizar un mejoramiento para el otorgamiento en la línea de crédito que se les debe realizar a los socios, para así poder incrementar la liquidez que existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

La utilidad práctica del presente estudio es la propuesta de mejorar el manual de procedimientos para el registro de las cuentas por cobrar a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, con la finalidad de garantizar el cobro de todos los valores pendientes en las cuentas por cobrar y mantener una cartera de cuentas vencidas lo más reducida posible, lo que genera un impacto positivo tanto para administradores como socios.

Como relevancia social al desarrollar la presente investigación, además de un estudio servirá como fuente de información para futuras investigaciones que presenten similar o igual inconveniente, al tema propuesto en este proyecto de la elaboración de tesis institucional. Proponiendo con los préstamos facilitados brindar oportunidades de mejoras a la sociedad dando trabajos a terceras personas optimizando la calidad de vida en los habitantes del Cantón Nobol.



## **CAPITULO II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes Históricos**

Según la ley general de Cooperativas, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son aquellas cooperativas de servicio que tienen por objeto único y exclusivo brindar servicios de intermediación financiera en beneficio de sus socios, para generar este servicio pueden recibir depósitos de sus socios y de terceros, contraer préstamos con instituciones financieras nacionales o extranjeras y otorgar préstamos a sus socios que se encuentren amparados por garantía hipotecaria.

(Arango, 2013)

Las cooperativas son asociaciones autónomas, que tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios de acuerdo con el principio de la ayuda mutua, que se han unido en forma voluntaria para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales. (p.56)

Según refiere el autor, estos socios tienen iguales derechos y obligaciones, teniendo un solo voto por persona, y su retiro de la cooperativa es voluntario, cuyas necesidades y aspiraciones comunes son controladas por medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., en la actualidad se ha convertido en una institución importante para la economía del país, en la



provincia esta figura aparece en el año 1981 con la ejecución de la creación de la misma, la ideología fue evolucionando a la actualidad con la suma de más socios, enmarcando en ayuda con créditos a los micros empresarios y agricultores que se encuentran registrados con todos los requisitos en reglas para la aplicación de préstamos en cada agencia en diferentes cantones.

La Asamblea General mide la rentabilidad en los créditos que se les otorga a los socios y al mismo tiempo el departamento de cobranza en estar en constante verificación si cumplen con el compromiso de pago. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., cuenta con un sistema contable que le permite estabilidad y verificabilidad, contando con un adecuado sistema de información financiera, se obtiene una mayor protección a los datos, con el fin de evitar sustracciones de información o recursos financieros y demás peligros existentes.

La cooperativa cuenta con efectividad y eficiencia en el registro de las cuentas por cobrar y su seguimiento en cuanto a cobranzas, para así poder mantener un nivel adecuado de liquidez que le permita obtener una calificación optima en el Sistema Financiero Popular y Solidario SFPS,, regido por los estatutos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **2.2 El origen del cooperativismo en el Ecuador, 1900-1936**

En la historia el cooperativismo empezó hace un siglo, sufrió modificaciones institucionales de la sociedad en su adaptación al medio agrario ecuatoriano ubicado en el contexto cultural cuando en su integración al escenario era débil. Se transforma con el establecimiento a mitad del siglo XVIII, con la expansión y consolidación del capitalismo, extendiéndose desde Inglaterra hasta Europa Occidental.

Durante años, protestas y nutridas manifestaciones de trabajadores se enfrentan continuamente a una férrea represión privada y pública que dejan muchas víctimas mortales en las calles de las urbes, que cobijan a decenas de fábricas y sus chimeneas contaminantes alimentadas por carbón de piedra. El cooperativismo ha logrado construir un modelo económico alternativo para amplios sectores de la población ecuatoriana, constituyéndose en sector estratégico para la economía popular y solidaria.

(Miño, 2013)

El cooperativismo arranco formalmente en el Ecuador a inicios del siglo XX, con el nacimiento de varias cooperativas de consumo y ahorro y crédito promovidas por el Estado, las organizaciones religiosas, los patronos y la cooperación internacional en asesoramiento en cuanto a normas de crédito. (p.52)

Después de este impulso los programas de reforma agraria, adquirieron relevancia las cooperativas de producción y comercialización, hoy el cooperativismo es mundialmente conocido y aceptado en los diferentes contextos socioeconómicos, tiene una activa participación en el desarrollo de los países, juega un papel trascendente en el combate de la marginalidad, la pobreza y la injusta distribución de la riqueza y aporta al fortalecimiento de la democracia.

Históricamente el estrado demostró total desinterés por este sector, considerado marginal y dedicado a la solución de pequeños problemas, así le privo de campos de acción en el desarrollo del país, su progreso y aportes en tiempos de crisis para el desarrollo local fueron producto de su creatividad, cohesión social y autocontrol, no de la intervención del estado.

A raíz de la constitución de Montecristi, aprobada en 2008, por primera se incorporó en la carta fundamental el concepto de economía popular y solidaria, lo que permitió el reconocimiento y compromiso del Estado para favorecer su impulso y desarrollo, impulsando un cambio significativo en los instrumentos jurídicos e institucionales para las actividades de las cooperativas.

Desde el 2011, se puso en vigencia la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, esta ley es pionera en el reconocimiento público y jurídico de las empresas que conforman este sector económico y posibilita el compromiso de los organismos públicos con el fomento y desarrollo de sus organizaciones para interés general.

### **2.2.1 El crédito en el Ecuador**

En las sociedades actuales vivimos en un mundo de consumismo que por lo general las personas se encuentran seducidas como consumidores, y estos por ejemplos se encuentran atraídos a diferentes tipos de productos q en muchas ocasiones se dejan o caen en seducciones por parte de las empresas comerciales.

Para la expansión del consumo la disponibilidad de crédito es determinante y en el Ecuador el financiamiento de este tipo de gastos tiene varias caras: desde el uso de tarjetas de crédito para financiar compras a plazos de hasta 5 años, pasando por créditos pre aprobados nunca solicitados por los clientes hasta chulqueros que facilitan el acceso a préstamos para quienes no tienen posibilidades de llegar a una institución financiera. (Telegrafo, 2014).

Para el sector productivo, los recursos están disponibles, aunque para micro, pequeñas y medianas empresas la historia no sea tan fácil. En

vivienda, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha ganado terreno frente a los bancos privados y la banca pública ha abierto puertas a los sectores más vulnerables. La historia reciente del crédito es variopinta, pero una cosa es segura: sigue creciendo, aunque a un menor ritmo que años atrás.

Según datos del Banco Central del Ecuador (BCE), el volumen de crédito aumentó en 2010 31,36%; en 2011, 18,45% y en 2012, 10,64%. El año pasado la cifra creció 11,48% y sumó \$ 22 773,13 millones. En cuanto a las distintas ofertas de crédito, el analista económico Walter Spurrier explicó que de los datos se infiere que “el segmento del crédito de los bancos del sector público tiende a crecer más aceleradamente que el crédito de la banca privada (y) en los últimos 10 años ha crecido muchísimo el sector de cooperativas comparado con el de bancos”. (Telegrafo, 2014).

(Bonil, 2014)

El crédito es una de las variables más importantes para que un país pueda crecer y por ende desarrollarse, sin embargo en países como el Ecuador el mercado del crédito es pequeño y volátil, lo que acentúa las fallas que de por sí existen en estos mercados. (p.39)

A criterio del autor la existencia de estas fallas desemboca en un racionamiento de dicho recurso provocando en el caso ecuatoriano un racionamiento del crédito desproporcionado, lo que incrementa las brechas de inequidad sobre todo en el sector empresarial, que se lo considera el principal afectado, ya que son las unidades empresariales las que requieren de créditos para poder crecer.

En un nivel más bajo se podría determinar que las empresas pequeñas son las más afectadas por este racionamiento, debido a que las

instituciones financieras preferirán entregar los recursos monetarios a aquellas empresas que posean un colateral lo suficientemente grande para garantizar el préstamo aumentando la desigualdad en su entrega.

### **2.3 Antecedentes referenciales**

Para poder lograr plasmar el problema se enfocaron como guía las siguientes tesis que menciono a continuación:

**Tema:** Propuesta de mejora al proceso de recaudación de cuotas de los socios en la compañía de transporte transplayeros S.A

**Autora:** Palma Díaz Betty Yesenia

Guayaquil - Ecuador 2017

**Tema:** Propuesta de mejoras a los procedimientos de recaudación de cuotas de los socios - accionistas en la compañía de transporte pesado y combustible cavoltron S.A

**Autor:** Cárdenas Vivar Claudio Mauricio

Guayaquil - Ecuador 2017

**Tema:** Propuesta del diseño de procedimientos para el registro de los préstamos otorgados a trabajadores en la compañía de vigilancia y asesoría en seguridad "Vimase Cía. Ltda."

**Autora:** Medina Muñoz Irene Solange

Guayaquil, septiembre 2016

### **2.4 Fundamentación Legal**

Como parte de la fundamentación Legal de la presente tesis, se ha considerado los siguientes documentos como base legal:

- Ley de cooperativas, codificación.
- Manual de crédito "Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.".

De acuerdo a la "Ley de Cooperativas, codificación", se analizarán los siguientes artículos.



**Art. 1.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., es una entidad privada, formada de personas naturales o jurídicas, sin apremiar fines de lucro con el objetivo de ayudar a los socios y comunidad en general.

**Art. 2.-** Las obligaciones y derechos de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., se administrarán bajo las normas establecidas en esta Ley y sus estatutos por los principios universales del cooperativismo.

**Art. 5.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., está constituida por una asamblea general presidida por una Jefa de agencia y sus delegados.

**Art. 6.-** La Cooperativa Ahorro y Crédito Salitre Ltda., se reúne una vez por semana los días sábado, para revisar y aprobar por medio de votación entre sus miembros todas las peticiones de sus socios y a su vez los estatutos que están en modificación o su creación.

**Art. 11.-** Siempre que llenen los requisitos establecidos en el Reglamento General y en el Estatuto, pueden ser socios en una cooperativa y los menores de 18 años y cuantos se hallen bajo tutela, que lo hagan por medio de su representante legal.

**Art. 13.-** No podrán ser socios aquellas personas que hayan sido expulsadas por deshonestidad tanto en institución pública como privada.

**Art. 17.-** Todo socio tiene derecho a defenderse en los procesos que se conlleve dentro la Cooperativa por causa de morosidad con el organismo respectivo, hasta que se resuelva una resolución definitiva en su contra.

**Art. 23.-** Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., que por motivo de fallecimiento no hayan estado al día en sus obligaciones perderán el derecho de liquidación en sus haberes correspondiente a sus herederos.

De acuerdo al “Manual de Crédito “Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.”, se analizarán los siguientes artículos.

- a.** Los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b.** Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.
- c.** La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- d.** La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado la gestión realizada.
- e.** Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- f.** Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- g.** El jefe de negocios, los asesores de Créditos y Jefes de oficinas será el Gerente, Jefe de crédito o ambos) evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera.
- h.** Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
- i.** El Manual de Crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa, e inclusive en carteleras que

los socios conozcan sus derechos y obligaciones al tener un crédito con la cooperativa.

- j. Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **2.5 Variables de investigación conceptualización**

**Variables Independiente:** Cuentas por cobrar.

Es la forma de evaluar la capacidad para influir, inducir o afectar otras variables. Es necesario se maneje un buen control interno y externo de líneas de créditos de Cooperativas de Ahorro y Créditos, la gerente de servicios de crédito tiene que tomar medidas para el buen desarrollo y manejo de política de crédito utilizando mecanismos necesarios para obtener resultados positivos.

(Omeñaca, 2016)

Es uno de los activos más importantes, ya que es el activo más líquido después del efectivo en una entidad de carácter económico, las cuentas por cobrar representan venta o prestación de algún bien o servicio que se recuperara en dinero en sumas parciales. (p.77)

Puede originarse de diferentes maneras, pero en todas las empresas o entidades económicas crea un derecho en el que le exige al tercero el pago de la misma, en caso contrario la empresa tiene derecho a recuperar lo vendido a crédito, estos tipos de cuentas requieren de un trato especial ya que representan dinero a corto, mediano y largo plazo.

## **Tratamiento de las cuentas por cobrar**

Se denominan cuentas por cobrar o créditos por cobrar a los derechos que poseen una persona o empresa sobre personas naturales o jurídicas pendientes de cobro a una determinada fecha. Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados y otorgamientos de préstamos, son crédito a cargo de clientes y otros deudores que continuamente se convierten o pueden convertirse en bienes o valores más líquidos disponibles tales como efectivo, aceptaciones.

(Lefebyre, 2018)

Las cuentas por cobrar constituyen una función dentro del ciclo de ingresos de una organización, que se encarga de llevar el control de las deudas de clientes y deudores para reportarlas a los departamentos de Cobranza, Contabilidad, Tesorería y Finanzas.  
(p.46)

Las cuentas por cobrar vienen a ser el total de todo el crédito extendido por una empresa a sus clientes, de manera que representan cuentas no pagadas a la empresa, las mismas que significan derechos exigibles de la empresa como resultado de ventas de mercadería, servicios prestados u otros otorgados al crédito.

## **Objetivos de las Cuentas por cobrar**

Su objetivo primordial es el de registrar todas las operaciones originales por adeudos de clientes de terceros o de funcionarios y empleados de la compañía. El objetivo de las cuentas por cobrar es proporcionar información cuantificada referente al monto total de recuperaciones pendientes de cobro a terceras personas naturales o jurídicas por operaciones normalmente del giro específico de una empresa.

Internamente las cuentas por cobrar son una especie de instrumento de mercadeo o marketing cuya finalidad es originar mayores ventas, logrando maximizar las utilidades y rendimientos de la empresa, de tal manera que al representar un medio de venta, la empresa resulta tener mayor ventaja sobre la competencia estableciendo políticas de crédito o de ventas.

**Variables Dependiente:** Cuentas incobrables

Son cambios sufridos por los clientes y microempresas como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte de las personas encargadas y responsable de obtener beneficios a favor de la cooperativa, las cooperativas deben tomar medidas positivas con respecto al manejo de políticas de créditos, implementando métodos y técnicas estratégicas que incrementen los movimientos financieros de la cooperativa.

**Métodos de estimación de las cuentas incobrables**

El catálogo y el registro contable de las cuentas incobrables son importantes para la cooperativa, dado que su importe es deducible del impuesto sobre la renta, que representa un gasto de operación, este se coloca dentro del balance general restando de las cuentas por cobrar. Las entidades disponen de métodos para determinar las cuentas incobrables, en uno de ellos se hacen pronósticos del monto probable, de las cuentas que se declaren como incobrables para cancelar. El porcentaje de las ventas se orienta a la medición de los gastos por cuentas malas sobre el estado de resultados.

El método de cancelación directa se realiza mediante el cálculo de las cuentas incobrables y se denominan según criterio del comité de créditos, quienes dictaminan si una cuenta es incobrable, luego de verificar que se han efectuado las gestiones de cobro pertinentes, este método se utiliza cuando es evidente que una cuenta ya no podrá recuperarse. Para

cancelar una cuenta se carga a gastos por cuentas incobrables contra un abono a la cuenta por cobrar específica y de esa firma queda cancelado dicho cliente.

(Mogrovejo, 2015)

En las modalidades del método de estimación cuando la empresa determina quienes son las personas cuyo cobro es difícil de obtener se procede a eliminarlos de la cartera de clientes, abonando sus respectivas cuentas contra una carga a estimación para cuentas incobrables. (p.52)

Esto se realizara al fin del año teniendo como base la sumatoria de todas las cuentas y documentos por cobrar, este cálculo será el 1% del total de la suma de las cuentas y documentos por cobrar, las provisiones cuentas incobrables, no podrán exceder el 10% del total de la cartera vencida que tenga la cooperativa.

Para efectos financieros las cuentas incobrables se determinaran con base en un estudio que se realiza tomando en cuenta los antecedentes de cada deudor y su expectativa de cobro, en materia fiscal no basta realizar un estudio, ya que existen requisitos específicos para deducir los créditos incobrables, se establecen dos caminos para la deducibilidad de un crédito:

- Que haya prescrito o antes
- Si fuera notoria la imposibilidad práctica de su cobro

Cuando las empresas que por diversas causas mantienen un saldo importante de cuentas por cobrar, algunas con poca posibilidad de recuperación, resulta importante analizar las opciones que establece la Ley para que proceda la deducción.



## **2.6 Definiciones Conceptuales**

### **Cuentas por cobrar**

Su recuperación es insegura, por lo que se hace necesario considerar la posibilidad de pérdidas por la incobrabilidad de las cuentas y para ello existen dos formas de contabilización: el método de la estimación y el método directo.

### **Control interno**

El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables.

### **Línea de Crédito**

Representa un crédito intacto para ser usado en cualquier momento y debe ser cubierto en los plazos que se indiquen en el contrato entre el cliente y el banco, de esta manera si en un momento determinado llega un cheque a cobro y el cliente no tiene fondos, el banco tomará el dinero de la línea de crédito y de esta manera se evitará el protesto del documento cobrado.

### **Políticas de crédito**

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.

### **Estándares de crédito**

Los estándares de crédito de la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente, asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros

ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito.

### **Inversión de cuentas por cobrar**

Hay un costo relacionado con el manejo de cuentas por cobrar, mientras más alto sea el promedio de cuentas por cobrar de la empresa, es más costoso su manejo y viceversa. Si la empresa hace flexibles sus estándares de crédito, debe elevarse el promedio de cuentas por cobrar, en tanto que si se presentan restricciones en los estándares por ende deben disminuir.

### **Estimación de cuentas incobrables**

Otra variable que se afecta por los cambios en los estándares de crédito es la estimación de cuentas incobrables. La probabilidad o riesgo de adquirir una cuenta de difícil cobro aumenta a medida que los estándares de crédito se hacen más flexibles y viceversa, esto dado también por el estudio que se hace de los clientes y su capacidad de pago en el corto y en largo plazo.

### **Obtención de la información de crédito**

Cuando un cliente que desee obtener crédito se acerca a una empresa, normalmente el departamento de crédito da comienzo a un proceso de evaluación del crédito pidiéndole al solicitante que llene diferentes formularios en los cuales se solicita información financiera y crediticia junto con referencias de crédito.

### **Estados 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.

### **Periodo de crédito**

Los cambios en el periodo de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa, pueden esperarse efectos en las utilidades por un aumento en el periodo de crédito como un aumento en las ventas, pero es probable que tanto el periodo de cobros como la estimación de cuentas incobrables también aumenten, así el efecto neto en las utilidades puede ser negativo.

### **Póliza de crédito**

Es una cesión de un derecho temporal a endeudarse hasta un determinado límite concedido por una entidad financiera, debiendo el tomador de la póliza pagar solo intereses por las cantidades efectivamente dispuestas y no por la totalidad del crédito concedido, aunque es habitual que las entidades financieras cobren también algún tipo de comisión por las cantidades no dispuestas.

### **Renovación de la póliza de crédito**

La renovación de una póliza de crédito es un tema de extremado refinamiento, ya que en primer lugar hace suponer que no se le ha dado un uso correcto, la entidad financiera no tiene obligación alguna de renovar las pólizas. Sin embargo, la no renovación de pólizas de crédito supone en muchos casos una condena a muerte a muchas empresas, ya que se encuentran con las pólizas totalmente dispuestas y en una situación en la cual sus deterioradas cuentas impiden la obtención de nuevos créditos.

**Riesgo de liquidez**

Se refiere a la posibilidad de que una institución no tenga los recursos monetarios suficientes para cubrir los gastos de operación y los retiros de sus depositantes en un horizonte determinado.

**Riesgo de crédito**

Puede definirse simplemente como la pérdida potencial ocasionada por el hecho de que un deudor o contraparte incumpla con sus obligaciones de acuerdo con los términos establecidos. La importancia del riesgo de crédito en el sector bancario es uno de los principales motores económicos de un país.

**Riesgo de mora**

Existe el peligro de que el ente emisor de una inversión no sea capaz de hacer los pagos de intereses o hasta del capital, lo cual significa que el inversor puede perder el capital invertido y los intereses esperados.

## CAPITULO III

### 3.1 Metodología

**Investigación descriptiva.-** Esta investigación se realizó a través de un estudio detenido, ya que se recopiló la suficiente información con el fin de crear una base cimentada a la teoría científica y conceptos, utilizando esta investigación, delineando características comunes, causas y efectos para mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

Con el fin de dar a conocer a los asesores de crédito de la entidad de cómo se está llevando a cabo el proceso desde el momento de asignarlo hasta el momento de recuperar la totalidad con el propósito de proporcionar información clara y concreta a la gerencia de la institución.

La investigación que se presentó fue de diseño no experimental por lo que no se manipularon las variables en el proceso de la investigación, por cuanto la variable independiente se observó lo que se ha desarrollado en cuanto a cartera vencida lo que se propondrá en la investigación es la verificación de todo lo que se dio en todo el contexto.

Para la investigación también se recurrió al Método teórico, empírico y estadístico, los cuales permitieron conocer y llevar a cabo el proceso de la investigación en forma ordenada, lógica y científica, lo que ha permitido organizar y sintetizar los datos a través de cuadros de tablas de frecuencias, porcentajes para posteriormente interpretar los resultados obtenidos.

**Método Inductivo.**- Este método se lo utilizo para analizar los aspectos teóricos que contiene la presente investigación, lo cual servirá para desarrollar como mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Método Deductivo.**- Es el proceso que parte de lo general a lo particular explicando un marco teórico general como conceptos, definiciones, principios para proceder a explicar una realidad concreta con el desarrollo de la investigación, la aplicación de este método fue de suma importancia para realizar el análisis de la situación actual de la cooperativa.

**Método Analítico.**- El método analítico permitió evaluar en forma global todas las actividades realizadas en la cooperativa para poder calcular y analizar la situación que atraviesa.

**La Observación.**- Esta técnica ayuda a la recopilación de la información para tabular los datos obtenidos en diferentes momentos de la investigación, para su posterior análisis.

**Entrevista.**- Es una técnica que se utilizó para obtener datos que ayuden a la investigación, el cual consistió en un dialogo entre el equipo de investigación y el entrevistado, el gerente general de la Cooperativa, se realizó con el fin de obtener información veraz.

**Encuesta.**- A diferencia de la entrevista se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregaron a los empleados y socios de la cooperativa con el fin de obtener evidencias, cuyas preguntas de orden abiertas en la escala de Likert permiten al investigador demostrar las interrogantes de investigación planteadas al inicio de la misma.

### **3.2 Presentación de la empresa**

La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Salitre Ltda., Agencia Nobol., se estableció en el año 1981, con la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., en la persona del padre Josef Heissenberger, padre Herbert Leuthener y Elizabeth Young Sook King, de origen austriaco y coreano esta última, quienes invitaron a un grupo de personas entre ellos comerciantes y agricultores.

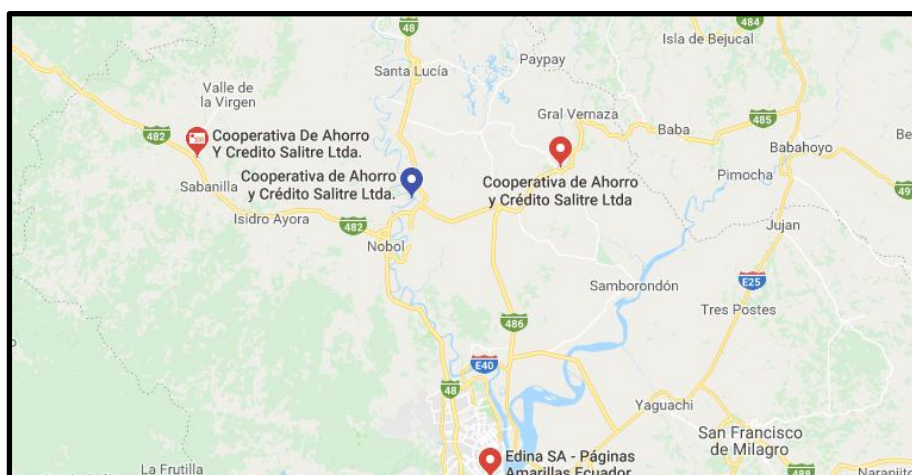
La razón social dada a la Pre-Cooperativa fue “La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Salitre Ltda.,” la misma que se constituyó con 44 socios y con el fin de permitir el desarrollo socio económico de un gran sector de nuestro cantón, funcionando inicialmente en el edificio de la casa Parroquial de Salitre, prestando varios servicios del ahorro y crédito, como servicios médicos, electrodomésticos, etc. Recibió su acuerdo Ministerial 000168 el 24 de marzo de 1982, con un capital social USD \$ 0.092.

La primera directiva estuvo presidida por el Sr. Tilo Olvera Morante, como Gerente el Padre Josef Heissenberger y como Presidente del Consejo de Vigilancia el Padre Herbert Leuther. En 1994 los primeros directivos retomaron la dirección de la empresa desde aquel año se ha venido creciendo con pasos firmes y hoy con mucho regocijo estamos celebrando nuestro aniversario 37 de vida institucional.

Actualmente nuestra cooperativa a más de matriz cuenta con 2 sucursales y 7 agencias. Sus agencias principales son: Nobol, Lomas de Sargentillo, Palestina, Balzar, Vinces, Santa Lucia, Laurel

### **Sucursales:**

Daule y Pedro Carbo.



### 3.3 Misión

“Impulsar el desarrollo socio económico en las zonas de influencia de la Cooperativa, mediante la entrega de servicios financieros oportunos, con enfoque o de responsabilidad social”.

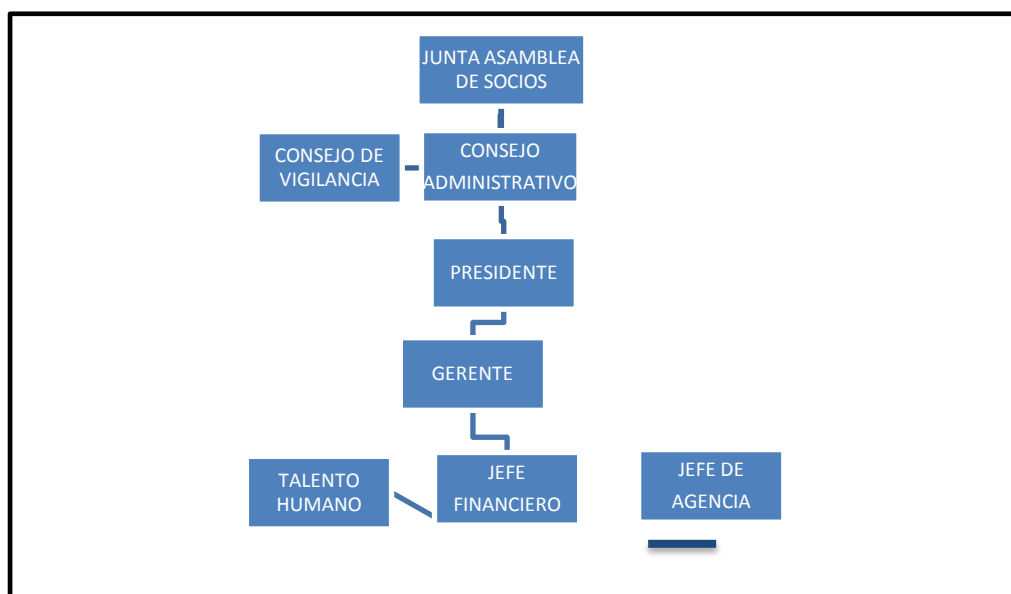
### 3.4 Visión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., brindando servicios financieros de calidad, de manera eficiente, ágil, rentable y solvente, con personal calificado y comprometido con el desarrollo de la sociedad”.

### 3.5 Estructura Organizativa

La estructura Organizativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, está conformada de la siguiente manera:

**Ilustración 1 - ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SALITRE LTDA., AGENCIA NOBOL**





**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Tabla Nº 1 Personal de la Cooperativa**

| <b>Cargo</b>                | <b>Cantidad</b> |
|-----------------------------|-----------------|
| Gerente                     | 1               |
| Jefe de Crédito             | 1               |
| Asesores de Crédito         | 3               |
| Cajera                      | 1               |
| Abogado                     | 1               |
| Servicio al cliente         | 1               |
| Departamento de Inversiones | 1               |
| Guardia                     | 1               |
| Socios Activos              | 250             |

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

**Tabla 2 - Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.**

| <b>Nº</b> | <b>APELLIDOS Y NOMBRES</b> | <b>CARGO</b>              |
|-----------|----------------------------|---------------------------|
| 1         | BARZOLA GONZALEZ JUDITH    | JEFA DE AGENCIA O GERENTE |
| 2         | MORAN ACUÑA XIOMA MARIA    | ASISTENTE CONTABLE        |
| 3         | BARZOLA VELIZ JUAN         | ASISTENTE DE CREDITO      |
| 4         | REYES FIGUEROA VALERIA     | CAJERA                    |

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

### **3.6 Clientes, proveedores y competidores más importantes.**

Los principales clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre

Ltda., agencia Nobol, son todos los Socios. Los proveedores más importantes para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol son:

- Facilito
- Suministros de oficina
- Equipos de oficina
- Delgado Travel
- Moneygram

Los competidores más directos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol son:

- Cooperativa la Jep
- Banco mi Vecino
- Banco del Barrio
- Western Union

Los beneficios que presta a los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol son:

|  |  |
|--|--|
| Facilitar a los socios al otorgamiento de préstamos de Créditos de consumo y Microcréditos |  |
| Los créditos de consumo se detalla en: Consumo Fácil y Consumo prioritario                 | Los Microcréditos en: Minoristas, Acumulación simple, Acumulación ampliada     |
| Consumo Fácil: Crédito de 150 a 1.000<br>Tasa de interés anual 10% mensual 0.83%           | Microcrédito Minorista: 600 a 1.000<br>Tasa de interés anual 23% mensual 1.92% |
| Consumo Prioritario: 1000<br>Tasa de interés anual 10% mensual 0.83%                       | Acumulación Simple: 1000 a 10.000<br>Tasa de interés anual 22% mensual 1.83%   |
|  | Acumulación Ampliada: 10.000<br>Tasa de interés anual 21% mensual 1.83%        |

**Tabla Nº 3 Beneficios**

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

Los servicios que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol es:

- Socios beneficiarios de pólizas
- Beneficiarios del bono de desarrollo humano
- Beneficiarios de cuentas de ahorros
- Cuentas a menores de edad (Salitreñoito)
- Cobro de RISE – Matriculas

### **3.7 Descripción del proceso objeto de estudio**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol viene presentando algunas falencias en el proceso de otorgamiento de créditos a los socios.

- Actualmente en la Cooperativa, existe un gran porcentaje del 30% de socios que están en morosidad por los préstamos que han obtenido varios años atrás.
- Parte del problema que presentan los socios es el incumplimiento del pago de cuotas puntuales.
- Otra causa es la perdida de productos agrícolas por la época invernal que a veces se presentan y pierden sus productos que han cosechado, lo que origina el incumplimiento de pagos, al no producir ganancias.

- Buscar estrategias para poder captar nuevos socios, con cuota inicial baja o preferentemente con cero dólares, para que la empresa aumente las cuentas por cobrar.

El proceso de investigación incluye entrevistas al personal administrativo de la cooperativa, para conocer los servicios que presta, la cartera vencida, las cuentas incobrables, y los mecanismos que realizan para recuperarla, en orden paralelo a los socios activos se les realizara una encuesta que después de su tabulación se podrá determinar si están al tanto de las políticas de crédito de la cooperativa.

En el orden administrativo se revisará los balances tanto del Estado de situación inicial como el Estado de Resultados (Estado de pérdidas y ganancias), que permitirán obtener los ratios financieros que permitirán por medio de índices o razones mostrar una realidad financiera más acabada de la cooperativa, partiendo de los diferentes variables que inciden en ella, en este caso específico las cuentas que componen los estados financieros.

### **3.8 Análisis económico financiero**

Este análisis en la cooperativa tiene como objetivo evaluar la evolución económica es decir la capacidad de generar beneficios y la evolución financiera es decir la capacidad para atender adecuadamente los compromisos de pagos, las causas de los cambios en dicha situación, así como estimar y predecir dentro de ciertos límites, la evolución futura de la situación económica y financiera para poder emitir un juicio crítico y razonado que permita la posible toma de decisiones.

Saber cuál es la posición financiera de la empresa, es decir su liquidez y solvencia, el análisis de liquidez informaría sobre la capacidad de la empresa para hacer frente a los compromisos de pago que vencen a

corto plazo y el análisis de solvencia estimaría la capacidad para hacer frente a todas sus obligaciones de pago en el largo plazo.

El análisis económico financiero va a depender de la cantidad de información disponible, del objetivo perseguido y del sector de actividad de la empresa.

Como parte del proceso investigativo, se analizará el balance general y se evaluarán los ratios de liquidez, periodo de cuentas por cobrar año 2017.

**Tabla Nº 4 Estados de Situación**

| <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALITRE LTDA., AGENCIA NOBOL</b> |                      |
|---|----------------------|
| <b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>                               |                      |
| <b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>                                  |                      |
| Descripción   |                      |
| <b>Activos</b>  |                      |
| Fondos disponibles  | \$ 147.457,50        |
| Cartera de créditos   | \$ 434.070,69        |
| Cuentas por cobrar  | \$ 16.796,26         |
| Propiedades y equipo  | \$ 85.392,55         |
| Otros activos   | \$ 55.821,86         |
| <b>TOTAL ACTIVOS:</b>   | <b>\$ 739.538,86</b> |
| <b>Pasivos</b>  |                      |
| Obligaciones con el público   | \$ 513.274,40        |
| Cuentas por pagar   | \$ 15.336,95         |
| Otros pasivos   | \$ 29.177,76         |
| <b>TOTAL PASIVOS:</b>   | <b>\$ 557.789,11</b> |
| Patrimonio  |                      |
| Capital social  | \$ 110.255,00        |
| Reserva   | \$ 62.237,24         |
| Otros aportes patrimoniales   | \$ 407,00            |
| Superávit por valuaciones   | \$ 1.173,54          |
| Resultados  | \$ 7.676,97          |
| <b>TOTAL PATRIMONIO:</b>  | <b>\$ 181.749,75</b> |
| <b>RESULTADO OPERATIVO:</b>   |                      |
| <b>TOTAL GENERAL:</b>   |                      |

| COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALITRE LTDA., AGENCIA NOBOL |                   |
|--|-------------------|
| ESTADO DE RESULTADO  |                   |
| AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017                                  |                   |
| Descripción  |                   |
| Ingresos   |                   |
| Intereses y descuentos ganados                               | 95.054,66         |
| Otros ingresos   | 7.052,01          |
| <b>TOTAL INGRESOS:</b>                                       | <b>102.106,67</b> |
| Gastos   |                   |
| Intereses causados   | 20.750,56         |
| Provisiones  | 1.735,32          |
| Gasto de operaciones   | 71.085,68         |
| Impuesto y participación de empleados                        | 1.483,10          |
| <b>TOTAL GASTOS:</b>   | <b>95.054,66</b>  |
| <b>RESULTADO OPERATIVO:</b>                                  | <b>7.052,01</b>   |

**740.827,10 = UTILIDAD BRUTA**

$$MR = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen de Rentabilidad} = \frac{7.052,01}{102,106.67} = 6.91\%$$

$$RA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Actividad totales}}$$

$$\text{Rendimiento sobre Los activos} = \frac{7.052,01}{739.538.86} = 0.95\%$$

$$RCxC = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\begin{array}{l} \text{Rotación de las cuentas} \\ \text{Por cobrar} \end{array} = \frac{434.070,69}{16.796,26} = 25.84$$

$$\text{PC} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Promedio diario de las ventas a credito}}$$

$$\text{Periodo de cobranza} = \frac{16.796,26}{1205,75} = 13,93$$

$$\text{RC} = \frac{\text{Activos Circulantes}}{\text{Psivos Circulantes}}$$

$$\text{Razón circulante} = \frac{598.324,45}{528.611.35} = 1.13$$

$$\text{DAT} = \frac{\text{Deudas Totales}}{\text{Activos Totales}}$$

$$\text{Deudas de activos totales} = \frac{557.789,11}{739.538.86} = 0,75$$

$$\text{RIG} = \frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos}}{\text{Impuestos}}$$

$$\begin{array}{l} \text{Rotación del interés} \\ \text{Ganado} \end{array} = 25.84$$

### 3.9 Diseño de Investigación

#### Tipo de Investigación

El presente trabajo investigativo es de tipo:

**Exploratorio.-** Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se



abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos.

(Universia, 2017)

Los resultados de este tipo de tipo de investigación nos dan un panorama o conocimiento superficial del tema, pero es el primer paso inevitable para cualquier tipo de investigación posterior que se quiera llevar a cabo. Con este tipo de investigación o bien se obtiene la información inicial para continuar con una investigación más rigurosa, o bien se deja planteada y formulada una hipótesis (que se podrá retomar para nuevas investigaciones, o no). (p.17)

**Descriptiva.-** La investigación descriptiva es la que se utiliza, tal como el nombre lo dice, para describir la realidad de situaciones, eventos, personas, grupos o comunidades que se estén abordando y que se pretenda analizar, en este tipo de investigación la cuestión no va mucho más allá del nivel descriptivo; ya que consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo. A grandes rasgos, las principales etapas a seguir en una investigación descriptiva son: examinar las características del tema a investigar, definirlo y formular hipótesis, seleccionar la técnica para la recolección de datos y las fuentes a consultar.

**Explicativa.-** La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca explicar las causas que originaron la situación analizada. En otras palabras, es la interpretación de una realidad o la explicación del por qué y para qué del objeto de estudio; a fin de ampliar el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el “¿cómo?” de la investigación descriptiva.

**Cuantitativa.-** Para que exista Metodología Cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde termina, el abordaje de los datos es estático, informático se le asigna significado numérico. Es más, explorativa en la recopilación de datos que puedan aplicarse de forma subjetiva con los valores reales reflejando en el balance en el resultado por el valor de \$ 739.538,86 accediendo a créditos a los socios en microcréditos con el interés del 23%, y en créditos de consumo 10% anual alcanzando excelentes resultados.

### **Población Y Muestra**

**Población.-** Para analizar las mejoras de la línea de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol con una población de 53 (colaboradores, directivos y socios).

**Tabla Nº 5 Población**

|                           |             |
|---------------------------|-------------|
| Asamblea General          | 15 personas |
| Concejo de Administración | 5           |
| Concejo de vigilancia     | 3           |
| Auditoria Interna         | 1           |
| Gerencia General          | 1           |
| Unidad de control         | 1           |
| Oficial de cumplimiento   | 1           |
| Analista de riesgo        | 1           |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| Asesoría                          | 1  |
| Asesoría Legal                    | 1  |
| Apoyo                             | 1  |
| Secretaría                        | 1  |
| Comités                           | 1  |
| Riesgos Integral                  | 1  |
| Cumplimiento                      | 1  |
| Seguridad y salud                 | 1  |
| Crédito                           | 1  |
| Comisiones                        | 1  |
| Educación                         | 1  |
| Asientos Sociales                 | 1  |
| Gestor de Talento Humano          | 1  |
| Jefatura de negocios              | 1  |
| Contadora general                 | 1  |
| Jefatura de sistemas              | 1  |
| Jefaturas Sucursales Agencias     | 1  |
| Asesor de negocios                | 1  |
| Notificador e inspector           | 1  |
| Auxiliar de servicios cooperativo | 1  |
| Auxiliar servicios generales      | 1  |
| Recibidor pagador                 | 1  |
| Tesorería                         | 1  |
| Asistente de contabilidad         | 1  |
| Asistente de sistema              | 1  |
| Total                             | 53 |

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

**Muestra:**

Se considera que la muestra que estamos utilizando es por conveniencia, representativa únicamente de la sucursal de Nobol, está conformado por

4 integrantes que son los responsables de los egresos e ingresos de la agencia.

A continuación, detallamos a los colaboradores según el cargo que ocupan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Tabla Nº 6 Cargos y Funciones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda, Agencia Nobol**

| <b>CARGO</b>              | <b>FUNCIONES</b>   |
|---------------------------|--|
| Jefa de agencia o gerente | Administra, dirige y controla la agencia.  |
| Asistente contable        | Lleva la contabilidad de la cooperativa, revisión de balances y asiento contables. |
| Asistente de crédito      | Atención a los socios, solicitud de créditos, inspecciones de créditos, cobranzas. |
| Cajera                    | Quien es la recibidora y pagadora de la Cooperativa                                |

**Fuente:** Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

### **Procedimientos de la investigación**

En la presente investigación se analizará la línea de crédito en captar futuros socios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, para superar el monto en liquidez, empezando en entrevistas a los socios que están interesados en obtener préstamos, luego realizar encuestas y en montos precisos para la inversión, donde se aplicará un plan de mejoras en la línea de crédito en solución a los problemas que presenta actualmente la cooperativa.

## **Técnicas e instrumentos de la investigación.**

Existen varios métodos de investigación que sirven para realizar un mejor análisis de la problemática planteada para obtener liquidez en la línea de crédito, por el flujo de información que se tabulara entre el personal administrativo y los socios activos se utilizaran la entrevista y la encuesta entre los más conocidos tenemos:

**1.- Entrevista:** La entrevista es una técnica que busca indagar por medio del dialogo profesional entre dos o más personas cuyo fin es obtener veracidad de la información obtenida. Este instrumento se lo utilizo con el personal administrativo de la cooperativa con preguntas abiertas formuladas bajo los parámetros de la escala de Likert.

**2.- Encuesta:** Es una destreza de adquisición en información del tema de interés, mediante preguntas para conocer las respuestas u opinión del encuestado para obtener el resultado real. Las preguntas serán de tipo abierta utilizando la escala de Likert con 5 valores entre Muy de Acuerdo, Acuerdo, Indiferente, En desacuerdo, Muy en desacuerdo.

**3.- Observación:** Consiste en dar resultados sostenidos a la investigación realizada, establece una relación básica entre el individuo que observa y el que es observado. Se utilizó la observación directa ya que se revisara los estados financieros para su respectivo análisis in situ es decir donde se produce la causa y el efecto.

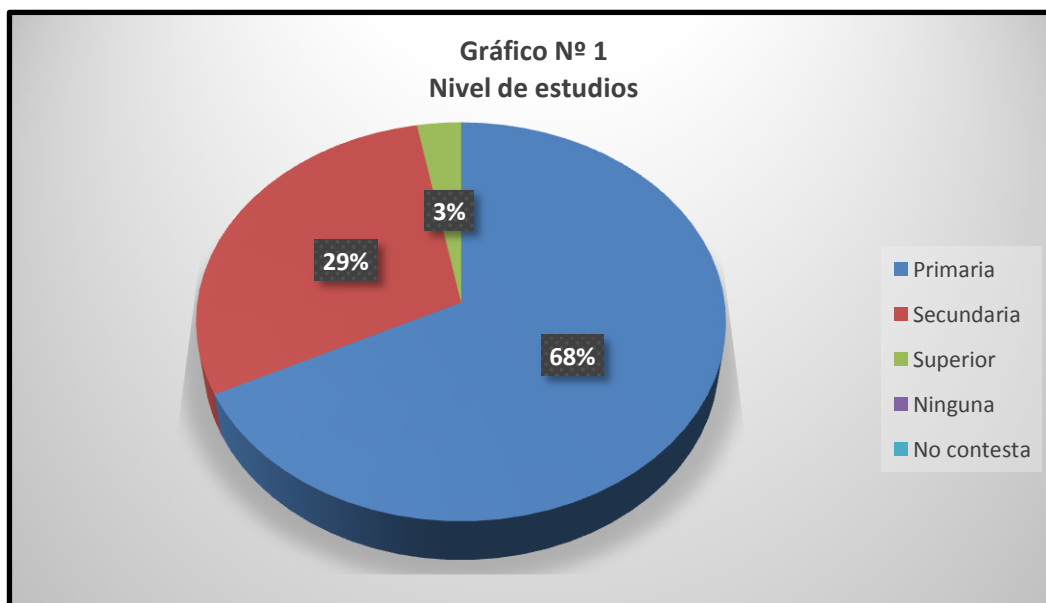
**CAPITULO IV**  
**ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**  
**Resultados de la encuesta a socios activos**

1. ¿Cuál es el nivel de estudios que Usted tiene?

| <b>Tabla N° 8</b><br><b>Nivel de estudios</b> |                   |                   |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>Alternativa</b>                            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Primaria                                      | 115               | 68%               |
| Secundaria                                    | 50                | 29%               |
| Superior                                      | 5                 | 3%                |
| Ninguna                                       | 0                 | 0%                |
| No contesta                                   | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>                                  | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

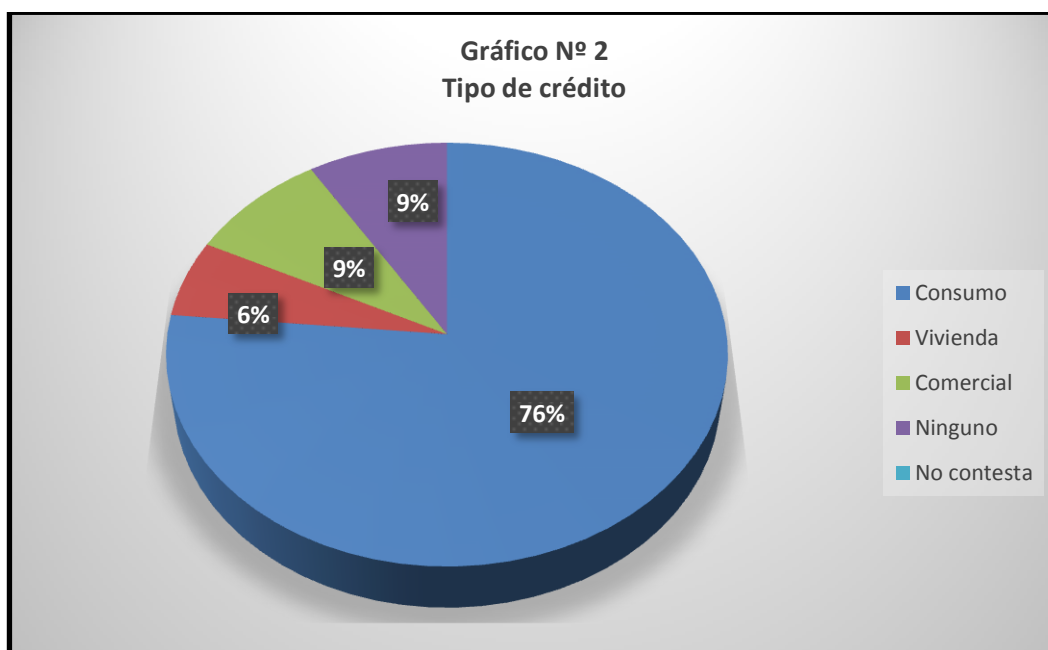
**Análisis.**- El 68% de los socios de la cooperativa ha culminado con los estudios de la primaria, mientras que el 29% consideran que estudiaron hasta la secundaria, se puede determinar que la mayoría de socios solo tiene un nivel de educación básico, el cual no les permite tener un trabajo seguro, por lo que genera que algunos de los socios tengan incumplimiento en los pagos.

2. ¿Qué tipo de crédito ha adquirido usted en la Cooperativa Salitre?

| Tabla N° 9<br>Tipo de crédito |            |                |
|-------------------------------|------------|----------------|
| Alternativa                   | Frecuencia | Porcentaje     |
| Consumo                       | 130        | 76%            |
| Vivienda                      | 10         | 6%             |
| Comercial                     | 15         | 9%             |
| Ninguno                       | 15         | 9%             |
| No contesta                   | 0          | 0%             |
| <b>Total</b>                  | <b>170</b> | <b>100,00%</b> |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a Socios Activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

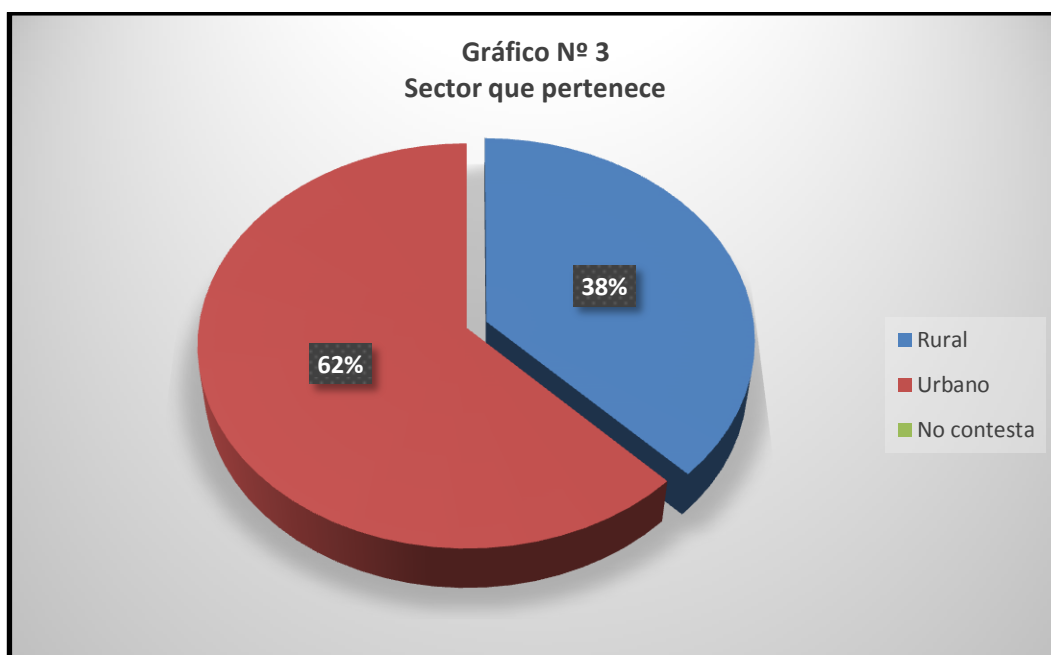
**Análisis.-** El 76% de los socios manifiestan obtener créditos para consumo, mientras que el 6% para la vivienda y tan solo el 9% son destinados para la actividad comercial, estos datos son preocupantes porque la gente se endeuda más para consumo, lo cual no está generando inversiones, además que es perjudicial para la Cooperativa como para el mismo socio, ya que el crédito obtenido no genera ingresos para que cancele las cuotas del mismo.

3. ¿A qué sector de la población pertenece?

| <b>Tabla N° 10</b>          |                   |                   |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Sector que pertenece</b> |                   |                   |
| <b>Alternativa</b>          | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Rural                       | 64                | 38%               |
| Urbano                      | 106               | 62%               |
| No contesta                 | 0                 | 0%                |
| <b>Total</b>                | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



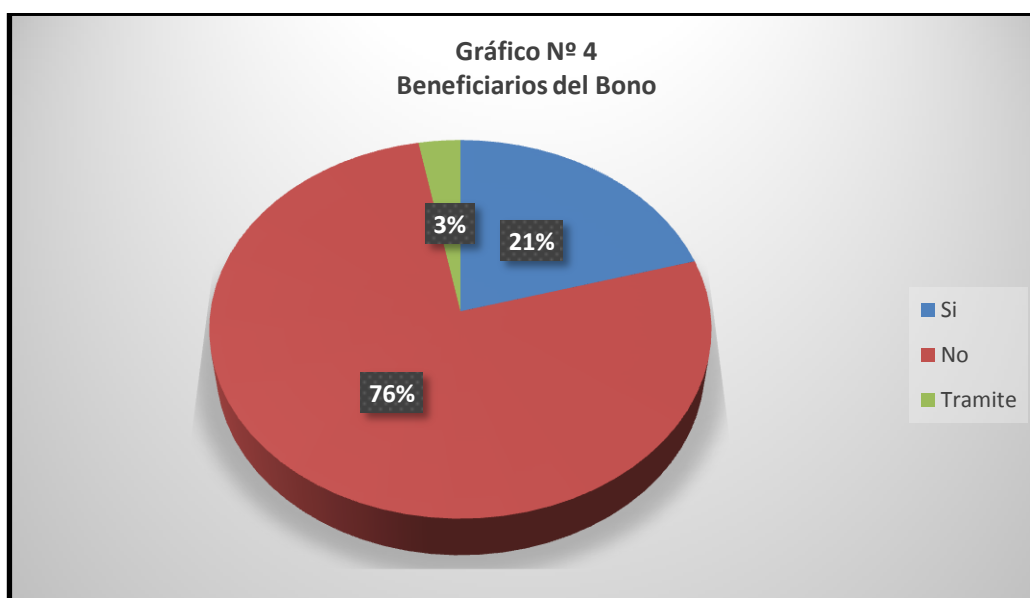
**Análisis.-** La mayor parte de los encuestados es decir el 68% pertenece al sector urbano, mientras que el 38% al sector rural, de manera que se puede mencionar que la mayoría de socios de la cooperativa son de las afueras de la ciudad, que por lo general son los que generan los créditos de consumo.

4. ¿Es beneficiario del bono de desarrollo humano?

| <b>Tabla N° 11</b>            |                   |                   |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Beneficiarios del bono</b> |                   |                   |
| <b>Alternativa</b>            | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Si                            | 35                | 21%               |
| No                            | 130               | 76%               |
| Tramite                       | 5                 | 3%                |
| <b>Total</b>                  | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

**Análisis.-** El 76% de los socios activos manifiestan que no son

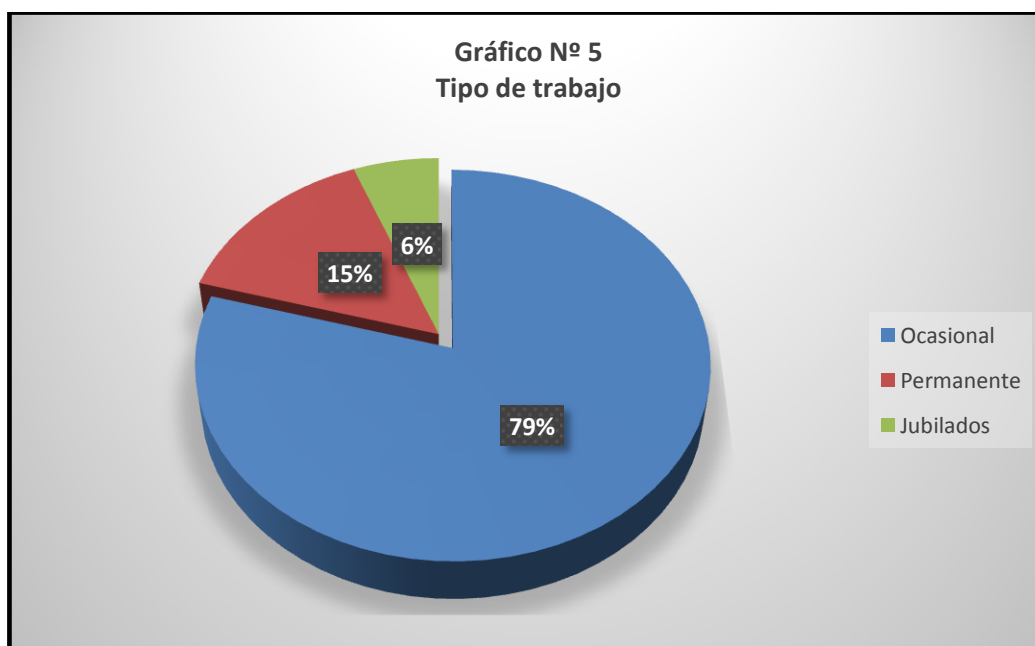
beneficiarios del bono de desarrollo humano, mientras que el 21% consideran que si reciben el bono, un 3% de los encuestados manifiestan que se encuentran en proceso de trámite. Observando las encuestas podemos determinar que la mayoría de los socios, no son aptos para recibir el bono de desarrollo humano, ya que el bono solo reciben las personas de la tercera edad y otras que cumplan con alguna discapacidad.

5. ¿Qué tipo de trabajo tiene Usted?

| <b>Tabla N° 12<br/>Tipo de trabajo</b> |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Alternativa</b>                     | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Ocasional                              | 135               | 79%               |
| Permanente                             | 25                | 15%               |
| Jubilados                              | 10                | 6%                |
| <b>Total</b>                           | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

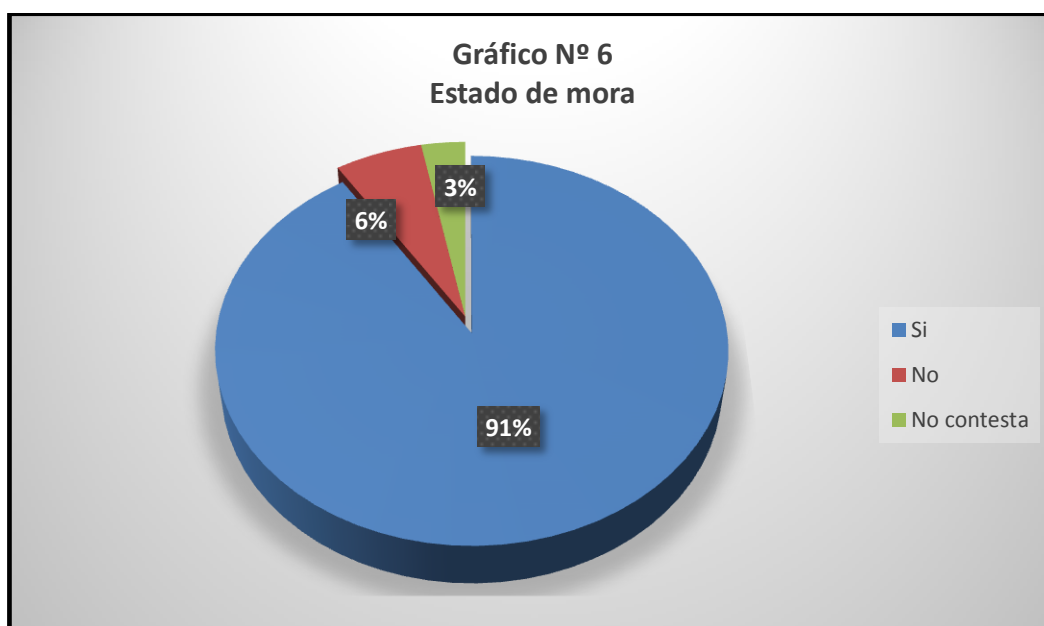
**Análisis.-** El 79% de los socios activos mencionan que tienen trabajo ocasional, ya que en la mayoría son agricultores dedicados a labores de campo, lo que genera en tiempo de crisis que no puedan pagar sus cuotas de crédito a tiempo, el 15% son de trabajo permanente, pero ni aún subsiste el problema de atrasos de créditos, un 6% de los encuestados pertenecen a la sección jubilados que por teoría no deberían tener acceso al mismo sin embargo, por su pensión jubilar la cooperativa accede a otorgárselos.

6. ¿Ha estado en mora alguna vez?

| <b>Tabla N° 13</b>    |                   |                   |
|-----------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Estado de mora</b> |                   |                   |
| <b>Alternativa</b>    | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Si                    | 150               | 91%               |
| No                    | 10                | 6%                |
| No contesta           | 5                 | 3%                |
| <b>Total</b>          | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

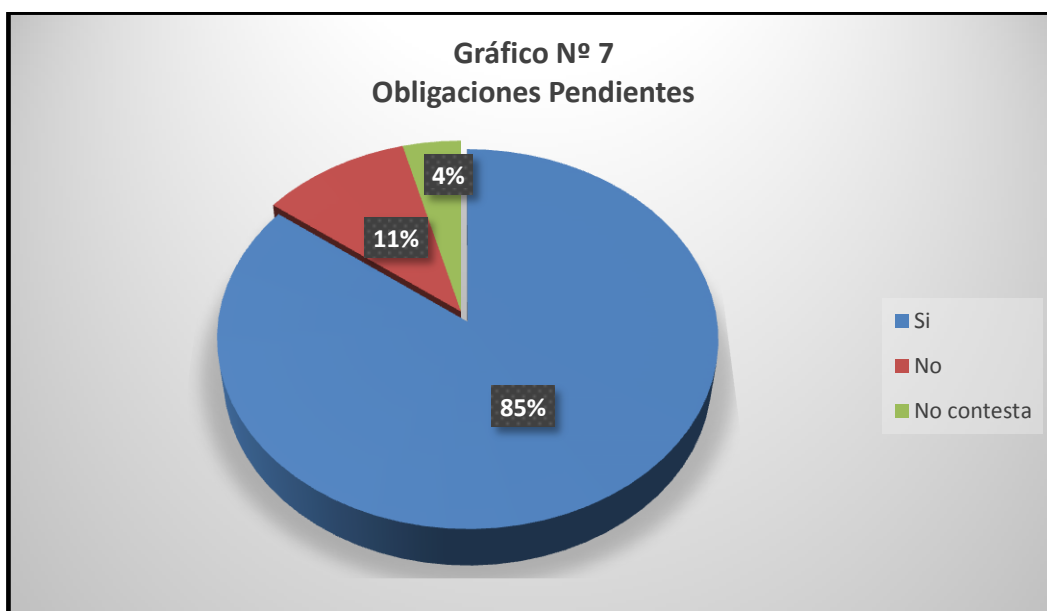
**Análisis.**- Los resultados obtenidos en las encuestas determinaron que el 91% de los socios activos han estado en mora, mientras que el 6% no han tenido ningún percance, porque no se han retrasado en los pagos, se puede evidenciar que la mayor parte de los socios activos son impuntuales en los pago de sus deudas, lo cual genera una perdida a la cooperativa, un 3% de los encuestados no contesta a la pregunta hecha por el equipo de investigación.

7. ¿Le han notificado o informado sobre sus obligaciones pendientes?

| <b>Tabla N° 14</b>             |                   |                   |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Obligaciones pendientes</b> |                   |                   |
| <b>Alternativa</b>             | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Si                             | 145               | 85%               |
| No                             | 18                | 11%               |
| No contesta                    | 7                 | 4%                |
| <b>Total</b>                   | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

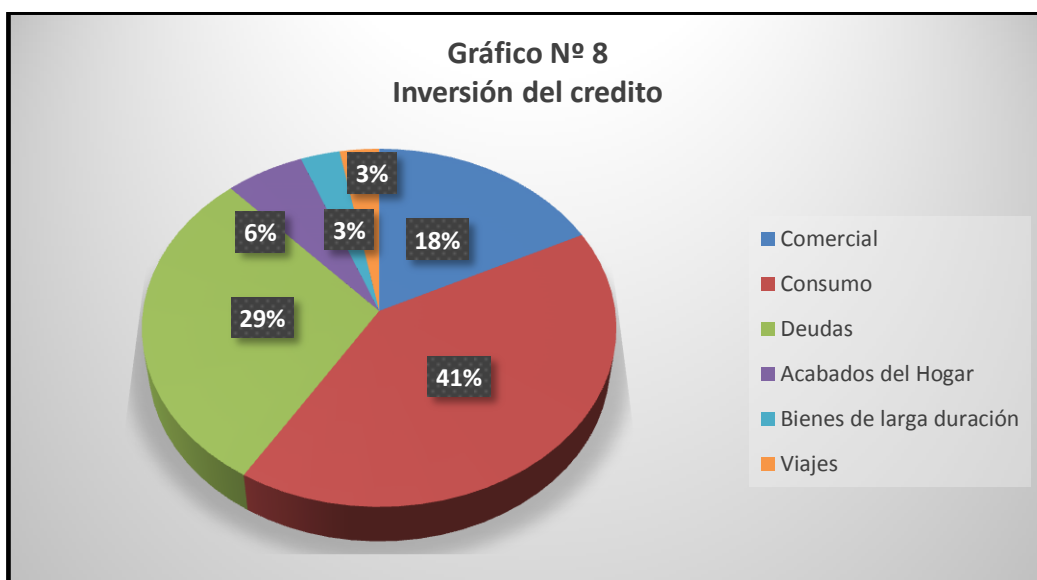
**Análisis.**- Los resultados obtenidos en las encuestas determinaron que el 85% de los socios se les notificaron sobre sus obligaciones pendientes, mientras que al 11% no se les ha notificado por ningún medio existente, lo que se puede deducir que la mayoría de los socios se encuentran comunicados con la cooperativa y están atentos a los avisos que se les da, y sin embargo se generan incumplimiento en los pagos de las cuotas por los créditos concedidos.

8. ¿En que fue utilizado el crédito que usted adquirió?

| <b>Tabla N° 15</b>           |                   |                   |
|------------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Inversión del crédito</b> |                   |                   |
| <b>Alternativa</b>           | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Comercial                    | 30                | 18%               |
| Consumo                      | 70                | 41%               |
| Deudas                       | 50                | 29%               |
| Acabados del Hogar           | 10                | 6%                |
| Bienes de larga duración     | 5                 | 3%                |
| Viajes                       | 5                 | 3%                |
| <b>Total</b>                 | <b>170</b>        | <b>100,00%</b>    |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

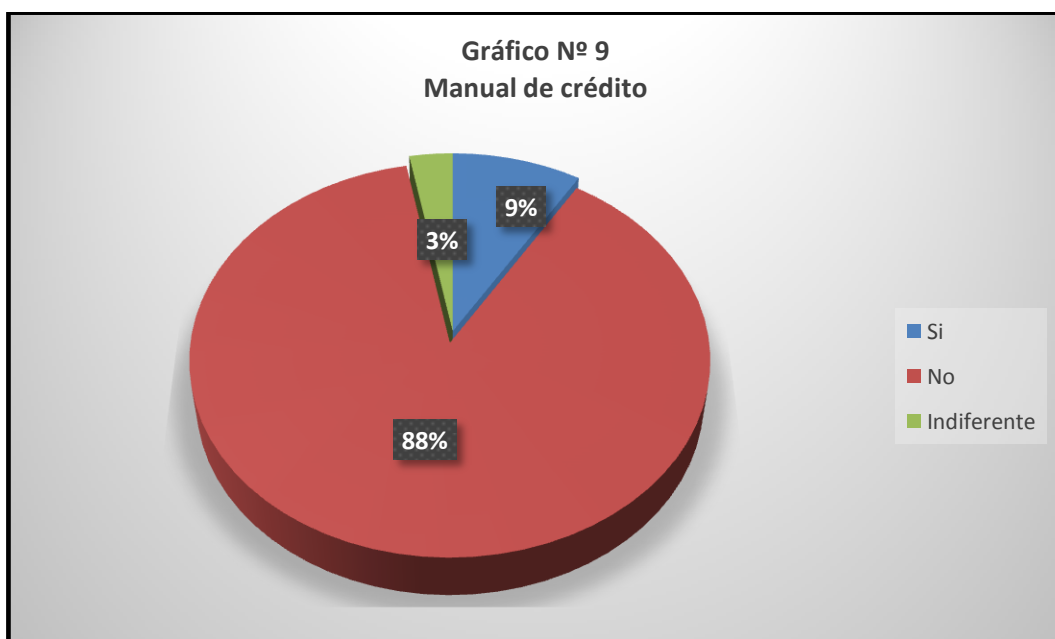
**Análisis.-** La tabulación de datos determino que el 18% de los créditos han sido destinados para fines de comercio, mientras que el 41% orientado al consumo, y el 29% en deudas, podemos deducir que los socios no han obtenido créditos de inversión que generen ingresos, ya que la mayor parte del crédito que adquieren es para la vivienda y para pagar deudas adquiridas con terceros.

9. ¿Conoce Usted que al hacer un préstamo con la cooperativa este se aplica por medio de un manual de crédito?

| <b>Tabla N° 16</b><br><b>Manual de crédito</b> |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>Alternativa</b>                             | <b>Frecuencia</b> | <b>Porcentaje</b> |
| Si   | 15                | 9%                |
| No   | 150               | 88%               |
| Indiferente                                    | 5                 | 3%                |
| <b>Total</b>                                   | 170               | 100,00%           |

**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres



**Fuente:** Encuesta a socios activos

**Elaborado por:** María Katusca Vega Torres

**Análisis.-** La encuesta a los socios determinan que estos hacen prestamos con la cooperativos pero desconocen la existencia de un Manual de Crédito, por lo que genera desconocimiento sobre las políticas del mismo, en relación al cumplimiento de los pagos, y la sanción que se hacen merecedor si no están al día en sus pagos, solo un porcentaje del 9% testificó conocer de dicho manual, solo llegan a saber de este cuando entran en mora y son llamados a la cooperativa para dar solución o reestructurar el mismo.

| <b>Plan de mejora:</b> Optimizar los procesos del manual de procedimiento  |   |  |                                   |  |                                       |
|--|---|--|-----------------------------------|--|---------------------------------------|
| <b>Meta:</b> Para tener liquidez y extender el plazo de crédito  |   |  |                                   |  |                                       |
| <b>Responsable:</b> Personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.   |   |  |                                   |  |                                       |
| ¿QUÉ?  | ¿QUIÉN?   | ¿CÓMO?   | ¿POR QUÉ?                         | ¿DÓNDE?  | ¿CUÁNDO?                              |
| Mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., agencia Nobol | Personal de la Cooperativa Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Agencia Nobol | Hacer mejoras en el manual de crédito para los futuros socios. | Por las falencias en su liquidez. | En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Agencia Nobol. | Al momento de ser aprobado el manual. |



## CONCLUSIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., al ser una institución de ahorro y crédito con algunos años de vida, está consciente que sus acciones giran alrededor de normas legales, normas técnicas y otras experiencias del cooperativismo que permitan alcanzar la eficiencia y eficacia que se han planteado como institución.
- Es importante señalar que si bien el 41% de los socios de la cooperativa han manifestado haber adquirido préstamos o créditos para el consumo, el 18% para la microempresa, y el 29% para la cancelación de deudas contraídas con terceras personas, de manera que la mayoría de los socios han utilizado el crédito para la vivienda, sin olvidar que casi todos tienen un trabajo estable y poseen vivienda propia.
- Realizar un seguimiento a los socios antes de otorgar un crédito, de manera que se pueda indagar, si el socio está o no en condiciones de recibir el crédito, para de esa manera mejorar el retorno del dinero prestado que generen ganancias para la institución.
- Se concluye que la mayoría de socios ha caído en mora, producto de la poca información que conocen acerca del crédito, como el manual de crédito que tiene la cooperativa, solo cuando caen en mora y son llamados le hacen conocer de este proceso que debe ser el primero en hacerlo al conceder el préstamo.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., actualicen frecuentemente el manual de crédito, de acuerdo a las políticas monetarias vigentes, ya que de eso depende el seguimiento que se le da a los socios para otorgar un crédito.
- Los directivos y analistas crediticios deben encaminar y orientar los créditos hacia actividades de comercio o inversión, a fin de que la buena condición de cobranzas que hoy existe no cambie en negativo en el futuro, de acuerdo a lo que establece la Superintendencia de Bancos y Seguros y la Ley de Cooperativas.
- Para tener un mejor control en la entrega de créditos es recomendable implementar un score de crédito como herramienta que le sirva al asesor de crédito para que de esa manera determine si se concederá el crédito.
- Se recomienda la reducción de requisitos para la otorgación de préstamos, en especial al sector campesino, que no dispone de los medios necesarios para la obtención de documentos, pero que si tiene garantías en tierras y cosechas para poder respaldar.
- Para los socios activos, el préstamo debe ser de forma automática, se propone como alternativa prestar el doble de lo que tiene ahorrado, a tasas de interés por debajo de lo que presta el sistema bancario actual.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abdelnur, G. D. (31 de 10 de 2014). <http://www.facpce.org.ar:8080/online/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>. Recuperado el 19 de 02 de 2018, de <http://www.facpce.org.ar:8080/online/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>:
- Alvarez. (1990). *Google*. Recuperado el 07 de 02 de 2017, de Google: <http://boscanljoser.blogspot.com/>
- Arango, M. (2013). *Cooperativismo y Economía Solidaria*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Bancafacil. (1914). Que es linea de credito. *Bancafacil*, 1.
- Bancafacil. (s.f.). Que es linea de credito. *Bancafacil*, 1.
- Bonil, L. (2014). *Educacion en Economía Social*. Caracas - Venezuela: Gato Negro.
- Cardenas, C. (06 de 06 de 2017). Propuesta de mejoras a los procedimientos de recaudacion de cuotas de los socios - accionistas en la compañía de transporte pesado y combustible cavoltron s.a. guayaquil, guayas, ecuador.
- Cooperativas, L. d. (29 de 08 de 2001). [http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY\\_DE\\_COOPERATIVAS.pdf](http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/LEY_DE_COOPERATIVAS.pdf). Recuperado el 28 de 04 de 2018, de <http://www.inclusion.gob.ec/wp->

Daniel, A. G. (2004). *Contabilidad Basica y Documentos Mercantiles*. Bolivia: Graficas.

España, E. A. (1996). *Google*. Recuperado el 07 de 02 de 2017, de Google: [media.utp.edu.co/centro-gestion](http://media.utp.edu.co/centro-gestion)

Extradicion, R. E. (10 de 01 de 2001). [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-mla-law-finance.html](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html). Recuperado el 29 de 04 de 2018, de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-mla-law-finance.html](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html): [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-mla-law-finance.html](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-mla-law-finance.html)

Fidias. (2006). *Google*. Recuperado el 07 de Febrero de 2017, de Google: <http://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>

Financiero, C. C. (08 de 08 de 2012). <https://www.econlink.com.ar/cuentas-por-cobrar>. . Recuperado el 19 de 02 de 2018, de <https://www.econlink.com.ar/cuentas-por-cobrar>. . : <https://www.econlink.com.ar/cuentas-por-cobrar>. .

Francisco, V. M. (Julio-Agosto de 1996). *Gogle Subdirección General de Sanidad Ambiental. Dirección General de Salud Pública*. . Recuperado el 3 de febrero de 2017, de Gogle Subdirección General de Sanidad Ambiental. Dirección General de Salud Pública. : [http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos\\_propios/resp/revista\\_cdrom/VOL70/70\\_4\\_409.pdf](http://www.msssi.gob.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revista_cdrom/VOL70/70_4_409.pdf)

Gadea, E. (2014). *Cooperativismo y Globalización*. Bilbao - España: Deusto.

Gomez, G. (11 de 05 de 2001). <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>. Recuperado el 29 de 04 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Gomez, G. (11 de 05 de 2002). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>

Granada. (1996). INTRODUCCION A LA INVESTIGACION CUALITATIVA. *articulo*.

Grijalva, W. M. (2013). Historia del Cooperativismo en el Ecuador. En W. M. Grijalva, *Historia del Cooperativismo en el Ecuador* (págs. 20, 23). Quito: Idditogran S.A.

Hintza, S. (2013). *Trueque y Economía Solidaria*. Buenos Aires: Prometeo.

<http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>. (s.f.). Recuperado el 19 de 02 de 2018, de <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse87.html>

<http://www.economicas-online.com/cont-diccionario.htm>. (s.f.). Recuperado el 20 de 02 de 2018, de <http://www.economicas-online.com/cont-diccionario.htm>

online.com/cont-diccionario.htm:  
online.com/cont-diccionario.htm

<http://www.economicas->

Iglesias, J. L. (2014).

<https://www.pymesyautonomos.com/unnuevoimpulso/que-es-y-como-funciona-la-poliza-de-credito>. *Impulso, Un Nuevo*, 2. Obtenido de <https://www.pymesyautonomos.com/unnuevoimpulso/que-es-y-como-funciona-la-poliza-de-credito>:  
<https://www.pymesyautonomos.com/unnuevoimpulso/que-es-y-como-funciona-la-poliza-de-credito>

Iglesias, L. J. (21 de 10 de 2003).

[www.lmi.ub.edu/cursos/.../c6/.../argueta278/folleto%20cuentas%20por%20cobrar.doc](http://www.lmi.ub.edu/cursos/.../c6/.../argueta278/folleto%20cuentas%20por%20cobrar.doc). Recuperado el 19 de 02 de 2018, de [www.lmi.ub.edu/cursos/.../c6/.../argueta278/folleto%20cuentas%20por%20cobrar.doc](http://www.lmi.ub.edu/cursos/.../c6/.../argueta278/folleto%20cuentas%20por%20cobrar.doc):  
[www.lmi.ub.edu/cursos/.../c6/.../argueta278/folleto%20cuentas%20por%20cobrar.doc](http://www.lmi.ub.edu/cursos/.../c6/.../argueta278/folleto%20cuentas%20por%20cobrar.doc)

Inem transporte, a. Y. (enero de 2013). *Gogle instituto ecuatoriano de normalización*. Recuperado el 3 de febreo de 2017, de gogle instituto ecuatoriano de normalización: [ww.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/nte-inen-2266-transporte-almacenamiento-y-manejo-de-materiales-peligrosos.pdf](http://ww.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/nte-inen-2266-transporte-almacenamiento-y-manejo-de-materiales-peligrosos.pdf)

Lefebvre, F. (2018). *Estado de Flujos de Efectivo*. Barcelona: Memento Experto.

Ltda., C. d. (1981).

Martín, D. M. (2007). *Gogle INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE*. Recuperado el 4 de Febrero de 2017, de Gogle

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE:  
<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/752a783/ntp-768%20.pdf>

Medina, I. (10 de 09 de 2016). Propuesta del diseño de procedimientos para el registro de los préstamos otorgados a trabajadores en la compañía de vigilancia y asesoría en seguridad “vimase cia ltda” . Guayaquil, guayas, ecuador.

Metodología. (s.f.). Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/tecnicas-de-la-investigacion.html>

Miño, W. (2013). *Historia del Cooperativismo en el Ecuador*. Quito - Ecuador: Editogran.

Mirad, N. (2012). *Economía solidaria, hacia un nuevo mapa de la comunicación*. Argentina: Clacso.

Mogrovejo, R. (2015). *Curso Básico de Cooperativismo*. Riobamba - Ecuador: Polilibros.

OIT. (28 de ABRIL de 2014). *GOOGLE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL USO DE PRODUCTOS QUÓMICOS EN EL TRABAJO*. Recuperado el 2 de FEBRERO de 2017, de *GOOGLE LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL USO DE PRODUCTOS QUÓMICOS EN EL TRABAJO*: [http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.08.ri esgoslaborales/\\_documentos/INFORME-DIA-MUNDIAL-2014.pdf](http://www.uva.es/export/sites/uva/7.comunidaduniversitaria/7.08.ri esgoslaborales/_documentos/INFORME-DIA-MUNDIAL-2014.pdf)

Omeñaca, J. (2016). *Supuestos prácticos de contabilidad financiera y de sociedades*. Bilbao - España: Deusto.

Palma, B. (06 de 05 de 2017). PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE CUOTAS DE LOS SOCIOS EN LA COMPAÑÍA DE TRANSPORTE TRANSPLAYEROS SA. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

Prado, J. d. (2017). Obtenido de <https://www.informacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/tecnicas-de-investigacion-la-entrevista-o-dialogo-con-el-trabajador/>

Rodriguez, O. (2016). *El credito comercial, marco contextual* . España: Universidad de la laguna.

Rosa, E. G. (1995). *Metodología Cuantitativa*.

Salitre, C. d. (1981).

Setzer, G. A. (2009). *Administracion Financiera*. Mexico: McGraw-Hill.

Tapia, C. K. (2016). *Fundamentos de Auditoria*. Mexico: instituto mexicano.

Telegrafo, D. E. (13 de Marzo de 2014). Asi esta el credito en el Ecuador. *Asi esta el credito en el Ecuador*, pág. 1.

Torres, I. G. (2005). *Contabiilidad Gerencial*. Colombia.

Universia. (2017). <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>.  
*Universia*.

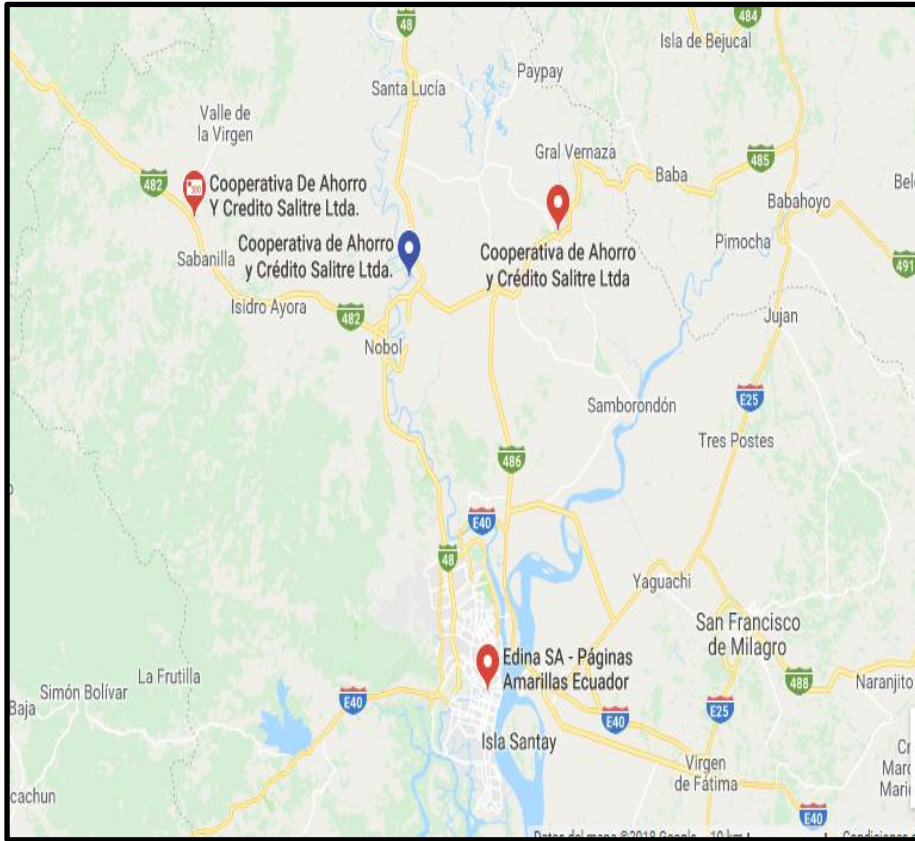


## **ANEXOS**

Anexo 1. Preguntas a socios de la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.

1. ¿Cuál es el nivel de estudios que Usted tiene?
2. ¿Qué tipo de crédito ha adquirido usted en la Cooperativa Salitre?
4. ¿Es beneficiario del bono de desarrollo humano?
5. ¿Qué tipo de trabajo tiene Usted?
6. ¿Ha estado en mora alguna vez?
7. ¿Le han notificado o informado sobre sus obligaciones pendientes?
8. ¿En que fue utilizado el crédito que usted adquirió?
9. ¿Conoce Usted que al hacer un préstamo con la cooperativa este se aplica por medio de un manual de crédito?

## Anexo 2. Ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre



Anexo 3. Entrevista a la Gerente General de la Cooperativa de Ahorros y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol.



Anexo 4. Asesoramiento de la Asistente Contable de la Cooperativa Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Agencia Nobol.



Anexo 5. Foto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., sucursal Nobol





## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

### CERTIFICADO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Cómo mejorar el otorgamiento de la línea de crédito a los futuros socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., agencia Nobol, mediante un análisis a la gestión de cobranzas del periodo 2017" y problema de investigación: Se encontró inconveniente en el control de sus cuentas por cobrar. Presentado por Vega Torres María Katusca como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

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

  
Egresada:

Vega Torres María Katusca

Tutora:



Ing. Elizabeth Tomalá Izur

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




CÉDULA DE CIUDADANÍA  
 APELLIDOS Y NOMBRES  
**VEGA TORRES MARIA KATIUSCA**  
 LUGAR DE NACIMIENTO  
**GUAYAS GUAYAQUIL**  
**PEDRO CARBO / CONCEPCION**  
 PEDRO CARBO / CONCEPCION  
 FECHA DE NACIMIENTO **1980-10-24**  
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**  
 SEXO **F**  
 ESTADO CIVIL **CASADA**  
**RONALD ALBERTO MORAN POVEDA**

No. **092070759-3**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**  
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **VEGA PITA MANUEL**  
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **TORRES FIGUEROA DIGNA**  
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **DAULE 2014-02-14**  
 FECHA DE EXPIRACIÓN **2024-02-14**

*Maria Katusca Vega Torres*  
 FIRMA DEL CEDULADO




**CERTIFICADO DE VOTACIÓN**  
**4 DE FEBRERO 2018**

**018**  
 JUNTA No.

**018 - 350**  
 NUMERO

**0920707593**  
 CÉDULA

**VEGA TORRES MARIA KATIUSCA**  
 APELLIDOS Y NOMBRES

**GUAYAS**  
 PROVINCIA

**NOBOL / PIEDRAHITA**  
 CANTÓN

**NARCISA DE JESUS**  
 PARROQUIA

**CIRCUNSCRIPCIÓN:**  
**ZONA: 1**




**REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018**

**CIUDADANA (O):**

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

*Glenn...*  
 F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

OY FE: Que la copia precedente compuesta por 02 fojas, es igual al original que me fue exhibido y que devolví al interesado.  
 Fecha: 07-08-2018

*[Signature]*

**Dr. Pazo Ibarra Román**  
**NOTARIO PÚBLICO SEGUNDO**  
**CANTON DAULE**

