



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, C.P.A.**

**TÍTULO:**

**LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
PATRIA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DURANTE  
EL PERIODO 2014.**

**AUTORA:**

**Evelin Tatiana Coloma Coque**

**TUTOR:**

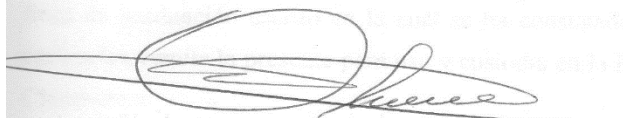
**Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS.**

**AÑO:  
2017**

## INFORME DEL TUTOR

Yo, Lcdo. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS., en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación titulado: **LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DURANTE EL PERIODO 2014**, tengo a bien informar que el mencionado trabajo cumple con los requisitos y para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.

Riobamba, febrero del 2017



Lcdo. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS.

TUTOR



### CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO

Los Miembros del Tribunal de graduación del proyecto de investigación de título: **“LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DURANTE EL PERIODO 2014”**, presentado por Evelin Tatiana Coloma Coque y dirigida por Lcdo. Alfredo Figueroa.


Una vez escuchada la defensa oral y revisado el informe final del proyecto de investigación con fines de graduación escrito en la cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite la presente para uso y custodia en la Biblioteca de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constancia de lo expuesto firman:

<u>Marlon Villa Villa</u> PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	<u>[Firma]</u> FIRMA	<u>10</u> NOTA
<u>JHONY ZAVALA</u> MIEMBRO DEL TRIBUNAL	<u>[Firma]</u> FIRMA	<u>9.</u> NOTA
<u>Alfredo Figueroa F.</u> MIEMBRO DEL TRIBUNAL	<u>[Firma]</u> FIRMA	<u>10</u> NOTA

**AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

*"La responsabilidad del contenido de este proyecto de graduación corresponde exclusivamente a Evelin Tatiana Coloma Coque y el patrimonio intelectual a la Universidad Nacional de Chimborazo"*

  
Evelin Tatiana Coloma Coque

CI: 0604112318

## **AGRADECIMIENTO**

*El principal agradecimiento que debo expresar es a DIOS, por darme fuerzas para luchar cada día y permitirme levantarme con más fuerza cuando he caído.*

*Agradezco al Lic. Alfredo Figueroa Zaldumbide, DplS..., por su acertada labor y paciencia al dirigirme en la elaboración de este proyecto.*

*Gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo, por generar oportunidades que nos engrandecen cada día más con conocimientos sólidos.*

*A los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.; por permitirme realizar este trabajo.*

***Evelin Coloma***

## **DEDICATORIA**

*A mi Madre por su incorporable abnegación durante toda mi vida, ya que sin su apoyo nada de esto no fuera posible.*

*A mi Padre que con su gran ejemplo me enseñó a luchar siempre por mis objetivos con sus palabras de aliento siempre oportunas.*

*A mi Esposo por ser siempre un pilar importante en mis decisiones y estar a mi lado siempre que lo he necesitado.*

*A mis hijos SAMANTHA Y BENJAMÍN, por ser el principal motivo en mi vida para superarme y luchar cada día, a ellos quienes son el mejor regalo que Dios me puedo dar.*

*A mis hermanos por motivarme cada día para culminar esta etapa de mi vida y estar siempre junto a mí cuando los necesito.*

***Evelin Coloma***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	i
INFORME DEL TUTOR	ii
CALIFICACION DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE IMÁGENES	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
1.    MARCO REFERENCIAL	2
1.1.    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2.    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3.    PREGUNTAS DIRECTRICES	2
1.4.    OBJETIVOS	3
1.4.1. GENERAL:	3
1.4.2. ESPECÍFICOS:	3
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4

CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.	5
2.1.1. RESEÑA HISTÓRICA	5
2.1.2. MISIÓN	6
2.1.3. VISIÓN	6
2.1.4. OBJETIVOS	6
2.1.4.1. OBJETIVO INSTITUCIONAL	6
2.1.4.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	7
2.1.5. VALORES COOPERATIVOS	7
2.1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	10
2.1.6.1. NIVEL DIRECTIVO	10
2.1.6.2. NIVEL EJECUTIVO	10
2.1.6.3. NIVEL ASESOR	10
2.1.6.4. NIVEL AUXILIAR	11
2.1.6.5. NIVEL OPERATIVO.	11
2.1.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA, LTDA.	12
2.2. ORGANIZACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	13
2.2.1. GENERALIDADES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO	13
2.2.2. SÍMBOLO DEL COOPERATIVISMO	14
2.2.3. FINALIDAD DE LAS COOPERATIVAS	15
2.2.4. COMO Y QUIENES PUEDEN ORGANIZAR UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	15



2.2.4.1. ASAMBLEA CONSTITUTIVA _____	16
2.2.4.2. RESERVA DE DENOMINACIÓN _____	16
2.2.4.3. TRÁMITE DE APROBACIÓN. _____	17
2.2.4.4. NOTIFICACIÓN PARA REGISTRO _____	17
2.2.4.5. AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO _____	18
2.2.5. ACTIVIDADES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO _____	18
2.2.5.1. OPERACIONES ACTIVAS _____	18
2.2.5.2. OPERACIONES PASIVAS _____	18
2.2.5.3. OPERACIONES CONTINGENTES _____	19
2.2.5.4. SERVICIOS _____	19
2.2.6. ORGANISMOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL _____	19
2.2.6.1. ASAMBLEA GENERAL _____	19
2.2.6.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN _____	21
2.2.6.3. CONSEJO DE VIGILANCIA _____	23
2.2.6.4. GERENCIA _____	25
2.3. ESTRUCTURA FINANCIERA _____	27
2.3.1. ÍNDICE LIQUIDEZ _____	27
2.3.1.1. ANÁLISIS DE LIQUIDEZ _____	27
2.3.2. ÍNDICE DE RENTABILIDAD _____	31
2.3.3. ÍNDICES DE MOROSIDAD _____	31
2.3.4. ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO _____	32
2.3.5. EFICACIA FINANCIERA _____	33
2.3.5.1. IMPORTANCIA DE LA EFICACIA _____	34
2.3.6. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA _____	34

2.3.8. OPERACIONES	37
2.3.8.1. OPERACIONES DEL ACTIVO	37
2.3.8.2. OPERACIONES DEL PASIVO	38
2.3.8.2.1. DEPOSITO A LA VISTA	38
2.3.8.2.2. DEPÓSITO A PLAZO FIJO	39
2.3.9. ANÁLISIS F.O.D.A.	40
2.4. ESTADOS FINANCIEROS	44
2.4.1. DEFINICIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	44
2.4.2. CARACTERÍSTICAS	44
2.4.3. IMPORTANCIA	45
2.4.4. OBJETIVO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	45
2.4.5. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	46
2.4.5.1. BALANCE DE SITUACIÓN	46
2.4.5.2. ESTADO DE RESULTADOS	47
2.4.5.3. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO	49
2.5. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	50
2.5.1. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS FINANCIERO	50
2.5.2. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS	51
2.5.3. MÉTODOS DE ANÁLISIS FINANCIERO	52
2.5.3.1. ANÁLISIS VERTICAL	52
2.5.3.2. ANÁLISIS HORIZONTAL	52
2.5.4. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PATRIA LTDA	53
2.5.5. APLICACIÓN DE INDICADORES	57

2.5.5.1. RATIO DE LIQUIDEZ _____	57
2.5.5.2. ÍNDICE DE RENTABILIDAD _____	57
2.5.5.3. CAPITAL NETO DE TRABAJO: _____	58
2.5.5.4. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO _____	58
2.5.5.5. ÍNDICE DE MOROSIDAD _____	59
2.6. HIPÓTESIS _____	59
2.6.1. VARIABLES _____	59
2.6.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE _____	59
2.6.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE _____	59
CAPÍTULO III _____	60
3. MARCO METODOLÓGICO _____	60
3.1. MÉTODO _____	60
3.1.1. MÉTODO INDUCTIVO _____	60
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN _____	60
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN _____	61
3.3.1. EXPLORATORIA _____	61
3.3.2. EXPLICATIVA _____	61
3.3.3. DE CAMPO _____	61
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA _____	61
3.4.1. POBLACIÓN _____	61
3.4.2. MUESTRA _____	62
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS _____	62
3.5.1. TÉCNICAS _____	62
3.5.1.1. OBSERVACIÓN _____	62

3.5.1.2. ENCUESTA	62
3.5.2. INSTRUMENTOS	63
3.6. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	63
3.6.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	63
3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
3.7.1. FICHA DE OBSERVACIÓN	63
3.7.2. ENCUESTA	65
CAPÍTULO IV	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
CAPÍTULO V	74
5. PROPUESTA	74
5.1. INTRODUCCIÓN	74
5.2. JUSTIFICACIÓN	75
5.3. OBJETIVOS	75
5.3.1. GENERAL	75
5.3.2. ESPECÍFICOS	75
5.4. BENEFICIOS	76
5.5. MISIÓN	76
5.6. VISIÓN	76
5.7. ALCANCE	77
5.8. MARCO LEGAL	77
5.9. REQUISITOS BÁSICOS PARA SER SUJETO DE CRÉDITO	77
5.10. INSTRUCTIVO DE FUNCIONES	78
5.10.1. INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS	78

5.10.2. INSTRUCTIVO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCEDER UN CRÉDITO _____	84
5.11. MODALIDADES DE COBRO _____	89
BIBLIOGRAFÍA IMPRESA _____	90
BIBLIOGRAFÍA DIGITAL _____	90
ANEXOS _____	91

## ÍNDICE DE IMÁGENES

FIGURA 1: PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO _____	8
FIGURA 2: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO PATRIA LTDA. _____	12
FIGURA 3: SIMBOLO DEL COOPERATIVISMO _____	14
FIGURA 4: HERRAMIENTAS DE CONTROL FINANCIERO _____	64
FIGURA 5: CONCESIÓN DE CRÉDITOS _____	65
FIGURA 6: REPORTES DE CARTERA VENCIDA _____	66
FIGURA 7: IMPLEMENTAR NUEVAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO _____	67
FIGURA 8: ASPECTOS QUE DEBEN CONSTAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA _____	68
FIGURA 9: PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO _____	69
FIGURA 10: INDICADORES DE GESTIÓN _____	70
FIGURA 11: POLÍTICAS PARA BAJAR LA MOROSIDAD _____	71

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.- MATRIZ FODA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.	42
TABLA 2: ANÁLISIS FINANCIERO (ACTIVO) _____	53
TABLA 3: ANÁLISIS FINANCIERO (PASIVO) _____	55
TABLA 4: ANÁLISIS FINANCIERO (PATRIMONIO) _____	56
TABLA 5: POBLACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA. __	61
TABLA 6 HERRAMIENTAS DE CONTROL FINANCIERO _____	63
TABLA 7: CONCESIÓN DE CRÉDITO _____	65
TABLA 8: REPORTES DE CARTERA VENCIDA _____	66
TABLA 9: IMPLEMENTAR NUEVAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	67
TABLA 10: ASPECTOS QUE DEBEN CONSTAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA _____	68
TABLA 11: PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO _____	69
TABLA 12: INDICADORES DE GESTIÓN _____	70
TABLA 13: POLÍTICAS PARA BAJAR LA MOROSIDAD _____	71

## **RESUMEN**

El presente proyecto de investigación, se llevó a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda. Para su desarrollo se utilizó el Método Inductivo porque se analizaron las particularidades de la estructura financiera, tuvo como objetivo determinar cómo influyó la estructura financiera en las operaciones desarrolladas durante este período.

Se utilizaron fuentes bibliográficas, que fueron el sustento teórico de la investigación.

La información se obtuvo directamente por parte de los servidores de la Cooperativa, donde se aplicaron los instrumentos de recolección de datos de la población involucrada.

La información obtenida con la aplicación de las encuestas se presenta en cuadros y gráficos estadísticos, en donde se analizan e interpretan los datos obtenidos en la investigación.

Se analizaron las causas que han ocasionado que la cartera vencida sea demasiada alta e incluso irrecuperable, con el propósito de sugerir herramientas que ayuden a solucionar dicha problemática.

Las conclusiones corresponden a las falencias que se encontraron durante el proceso administrativo y sus recomendaciones indican alternativas de solución, con miras a favorecer el crecimiento institucional y a disminuir la cartera vencida, a través de un correcto manejo de las operaciones financieras.



## ABSTRACT

The present research project was carried out in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda. The Inductive Method was used for its development because it analyzed the peculiarities of the financial structure, its objective was to determine how the financial structure influenced the operations Developed during this period.

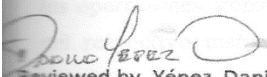
Bibliographic sources were used, which were the theoretical basis of the research

The information was obtained directly from the Cooperative's servers, where the data collection instruments of the population involved were applied.

The information obtained with the application of the surveys is presented in tables and statistical graphs, where the data obtained in the research are analyzed and interpreted

We analyzed the causes that have caused the overdue portfolio to be too high or even irrecoverable, with the purpose of suggesting tools to help solve this problem.

He conclusions correspond to the shortcomings that were found during the administrative process and its recommendations indicate alternative solutions, with a view to favoring institutional growth and reducing the past due portfolio, through a correct management of financial operations.

  
Reviewed by. Yépez, Danilo

Language Center Teacher



## INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo: LA ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA., Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DURANTE EL PERIODO 2014, pretendió contribuir a resolver problemas que puedan existir dentro de la Entidad de carácter financiero y de control interno, en virtud de la correcta utilización de sus recursos.

El análisis se constituyó en una herramienta de control que ayuda al mejoramiento de las operaciones y actividades que desarrolla la organización, mediante el uso de técnicas de verificación de los procedimientos efectuados en un tiempo determinado y de acuerdo a las características y necesidades de los socios.

Tuvo como objetivo brindar un aporte a los directivos que manejan los recursos del ente examinado, a través de procedimientos oportunos y eficaces para determinar de esta manera si las operaciones y transacciones realizadas cuentan con soporte financiero.

Permitió dotar de las herramientas necesarias, que contribuyan a tomar decisiones de manera coordinada y oportuna, procurando disminuir la cartera vencida, a través de la generación de políticas de cobro para que la Cooperativa goce de mayor liquidez.

Se establecieron recomendaciones, con el propósito de mantener un control interno apropiado a las operaciones, constituyéndose así en una herramienta que sirvió de guía para la elaboración del respectivo instructivo de funciones y procedimientos de crédito y cobranzas de cartera vencida.

# **CAPÍTULO I**

## **1. MARCO REFERENCIAL**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El cooperativismo en el Ecuador ha ido creciendo constantemente con los años, se han creado normas que han permitido regular el funcionamiento de las cooperativas por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Se efectuó un estudio preliminar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., domiciliada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el que se determinó que las operaciones administrativas y financieras son efectuadas por la secretaria de la institución, quien realiza recaudaciones, otorga créditos, labores de contabilidad y recupera la cartera vencida. Lo que ocasionó que las actividades no sean ejecutadas de acuerdo a los procesos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., incidió en los estados financieros durante el período 2014?

### **1.3. PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Con qué frecuencia se realiza un control de las operaciones administrativas y financieras efectuadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.?

¿La Cooperativa cuenta con un manual de funciones que determine las labores a efectuar por parte de cada uno de sus colaboradores?

¿De qué manera la Cooperativa garantiza que la información financiera entregada a sus socios sea confiable?

¿De qué manera la implementación de técnicas de control interno ayudará a mejorar los procesos administrativos y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.?

## **1.4. OBJETIVOS**

### **1.4.1. GENERAL:**

Determinar cómo la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., incidió en los estados financieros durante el período 2014.

### **1.4.2. ESPECÍFICOS:**

- Establecer el grado de confiabilidad de la información financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.
- Investigar cómo se administran los recursos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.
- Examinar mediante la aplicación de técnicas y herramientas de investigación el índice de morosidad que tiene la Cooperativa para plantear estrategias que ayudarán a cumplir los objetivos y metas institucionales.

- Verificar si los procesos ejecutados en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., cumplen con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## **1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

En el presente trabajo investigativo se realizó un análisis de la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., con la finalidad de verificar si las operaciones administrativas y financieras fueron ejecutadas de acuerdo a las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, lo que permitió determinar la incidencia en los estados financieros durante el período 2014.

Debido al número de actividades que fueron ejecutadas por una sola persona, se han cometido errores en el desarrollo de los procesos, lo cual ha ocasionado que no se cumpla debidamente con los cronogramas establecidos generando pérdidas tanto materiales como económicas.

Buscando mejorar los procesos administrativos y financieros se establecieron recomendaciones que ayudarán a la Gerencia de la Institución a una mejor toma de decisiones optimizando los recursos de la cooperativa e incrementando su productividad dentro del mercado financiero.

## **CAPÍTULO II**

### **2. MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.**

##### **2.1.1. RESEÑA HISTÓRICA**

En la ciudad de Riobamba, un grupo de amigos con visión de ver crecer a la ciudad, se reunieron para formar la Cooperativa de Transportes Patria, sin embargo, al pasar el tiempo este mismo conjunto visionario comprometidos con la colectividad deciden crear una institución de productos financieros, donde realizadas las investigaciones se evidenció las facilidades de creación y apoyo que recibían las instituciones del sistema financiero, por lo cual deciden crear la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., la misma que inicia su actividad con la particularidad que debido a la falta de reglamentación jurídica que regule el sistema cooperativo sólo se aceptaba como socios a familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad de los socios de la Cooperativa de Transporte.

Con este argumento repunta la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de cuyo enfoque se destaca la recuperación de valores cooperativos; así como también, el fomentar esfuerzo y ayuda entre sus asociados conforme lo define el cooperativismo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Patria” Ltda., domiciliada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, obtuvo su aprobación mediante Acuerdo Ministerial No. 042-DPMIESCH-PC, de 11 de noviembre de 2001, inscrita en el Registro Oficial de Cooperativas con No. de orden 6474 de 7 de marzo de 2002.

En los últimos años se han venido aplicando reformas de estructura financiera, administrativa y económica, que muestra el grado de mejoramiento en los procesos de gestión financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., a partir de enero del 2011, evidencia una cobertura segmentada, y empieza a admitir socios fuera del ámbito de la Institución de transporte.

### **2.1.2. MISIÓN**

“Prestar servicios financieros de mejor calidad, buscando permanentemente la utilización óptima de recursos financieros para asegurar niveles de rentabilidad y productividad, fundamentados en los principios y valores del cooperativismo”. (COAC. PATRIA Ltda.)

### **2.1.3. VISIÓN**

“Ser una institución financiera sólida con lineamientos estratégicos definidos y procesos normalizados, con el fin de satisfacer las necesidades de los socios”. (COAC. PATRIA Ltda.)

### **2.1.4. OBJETIVOS**

#### **2.1.4.1. OBJETIVO INSTITUCIONAL**

Impulsar el progreso económico social de la colectividad y la economía solidaria a través de una gestión de intermediación financiera eficiente y efectiva.

#### **2.1.4.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

- Satisfacer las necesidades de los socios con productos financieros de acuerdo al compromiso y a la realidad local.
- Promover la integración a la Cooperativa de personas en calidad de socios.
- Fortalecer la gestión financiera en base a indicadores con juicio financiero y la normativa legal vigente.
- Actualizar los conocimientos de formación que fortalezca la tecnología institucional a través de ejecución de programas que relacione el uso de las TICS en el adelanto de capacidades.

#### **2.1.5. VALORES COOPERATIVOS**

La Cooperativa en el ejercicio de sus actividades, además de los principios que constan en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las prácticas del buen gobierno cooperativo que constan en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo



**FIGURA 1: PRINCIPIOS UNIVERSALES DEL COOPERATIVISMO**



**Fuente:** Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

**Elaborado por:** Autora

- Adhesión libre.- Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capaces de utilizar sus servicios y deseosas de aceptar las responsabilidades de ser asociados, sin discriminación de género, clase social, política racial o religiosa.
- Control democrático por los socios.- Las cooperativas son organizaciones democráticamente gestionadas por sus socios, quienes participan activamente en la fijación de políticas y en la toma de decisiones. Las mujeres y hombres elegidos como representantes son responsables ante los socios. En las cooperativas primarias los socios tienen iguales derechos de voto (un socio, un voto) y las cooperativas de otros niveles se organizan así mismo en forma democrática.

- Participación económica de los socios.- Los socios contribuyen equitativamente a la formación del capital de su cooperativa y lo gestionan democráticamente.

Por lo general, al menos una parte de ese capital es propiedad común de la cooperativa. Los socios suelen recibir una compensación limitada, sobre el capital suscrito como condición para asociarse. Destinan los excedentes al desarrollo de la cooperativa, posiblemente mediante la constitución de reservas de las cuales una parte al menos debe ser indivisible; a la distribución a los socios en proporción a sus operaciones.

- Autonomía e independencia.- Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda gestionadas por sus socios. Intervienen en acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o captan capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguran el control por parte de los socios y mantienen su autonomía cooperativa. Sin embargo, el crecimiento de estas instituciones ha obligado a un mayor control por parte de los entes reguladores del sistema financiero, los cuales ahora supervisan sus movimientos de dinero para un mejor control de los servicios y gestiones que las cooperativas puedan ofrecer.
- Educación, capacitación e información.- Las cooperativas brindan educación y capacitación a sus socios, representantes elegidos, administradores y empleados, de manera que puedan contribuir efectivamente al desarrollo de ellas.
- Cooperación entre cooperativas.- Las cooperativas sirven más efectivamente a sus socios y fortalecen al movimiento cooperativo trabajando mancomunadamente a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- Compromiso con la comunidad.- Las cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de la comunidad donde funcionan, sobre todo si son cooperativas comunales o de

- pequeños pueblos en donde se busca crear fondos para inversiones comunes en insumos de siembra, herramientas, adquisición de terrenos, etc.

## **2.1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Tomando en consideración la Ley de Cooperativas, Estatutos y Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se establecieron los siguientes niveles jerárquicos:

**2.1.6.1. NIVEL DIRECTIVO.-** Representa el más alto grado de la estructura de la Institución; es quien orientará y dirigirá la política de la Cooperativa; su relación de autoridad es directa respecto del nivel ejecutivo y sus decisiones se cumplen a través de éste.

El nivel directivo estará conformado por:

- Asamblea General de Socios.
- Consejo de Administración.
- Consejo de Vigilancia.

**2.1.6.2. NIVEL EJECUTIVO.-** En el cual se aplican las políticas y se toman las decisiones para el funcionamiento de la Entidad de acuerdo con los lineamientos definidos en el nivel directivo; su relación de autoridad es directa sobre los niveles Asesor y Operativo. Estará conformado por:

- Gerente General.

**2.1.6.3. NIVEL ASESOR.-** Brinda información técnica a las unidades de línea; su relación de autoridad es directa con los niveles directivo y ejecutivo e indirecta con los otros niveles. Estará conformado por las siguientes unidades u organismos:

- Comisión de Educación.
- Comisión de Asuntos Sociales.
- Asesor Legal.

**2.1.6.4. NIVEL AUXILIAR.-** El nivel auxiliar prestará ayuda en el funcionamiento del nivel directivo y estará representado por:

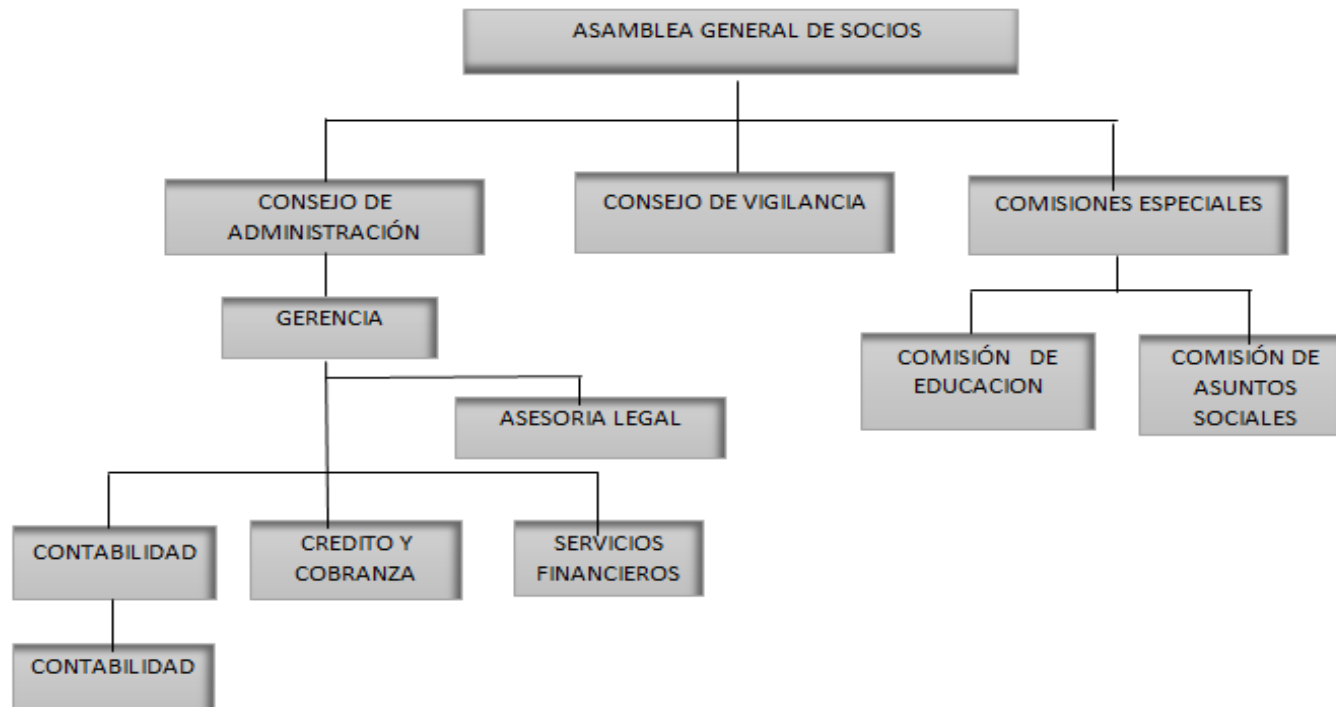
- El Secretario.

**2.1.6.5. NIVEL OPERATIVO.-** El nivel operativo ejecutará las políticas y los programas de los trabajos fijados por los niveles directivo y ejecutivo, tendientes a la consecución de los objetivos de la Cooperativa. Estará conformado por las siguientes áreas:

- Crédito y Cobranzas.
- Contabilidad.
- Caja

## 2.1.7. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA, LTDA.

FIGURA 2: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO CREDITO PATRIA LTDA.



**Fuente:** Archivos (COAC PATRIA LTDA.)

**Elaborado por:** Autora

## **2.2. ORGANIZACIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

### **2.2.1. GENERALIDADES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

La idea y la práctica de la Cooperación aplicadas a la solución de problemas económicos aparecen en las primeras etapas de la civilización. Muy pronto los hombres se dan cuenta de la necesidad de unirse con el fin de obtener los bienes y servicios indispensables.

Los historiadores del cooperativismo están de acuerdo en señalar como antecedentes del sistema cooperativo, entre otros, los siguientes:

- Las organizaciones para la explotación de la tierra en común de los babilonios (Hans Muller)
- Sociedades Funerarias y de seguros entre los griegos y los romanos.
- Organizaciones para el cultivo de la tierra y el trabajo en las organizaciones precolombinas, principalmente entre los Incas y los aztecas. También la Minga y el Convite.
- Las Reducciones de los Jesuitas en el Paraguay
- Las Cajas de Comunidad en la época de la colonización española en América.
- Las colonias con el carácter religioso de los inmigrantes en Norte América

Es necesario, reconocer también la influencia que tuvieron algunas publicaciones utopistas en el desarrollo del cooperativo.

El cooperativismo llegó a América del Norte durante los últimos años del siglo XIX y los primeros del pasado. El periodista canadiense Alfonso Desjardins (1860-1937) trajo a su país la idea de las cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones que de pronto se extendieron

también a los Estados Unidos, alcanzando un desarrollo verdaderamente sorprendente. Otros inmigrantes europeos trajeron a América del Norte las demás formas de cooperación.

Es importante poner de precedente que las cooperativas, en su proceso de desarrollo, casi desde el inicio del movimiento cooperativo, establecieron diversas formas de integración y fue así como en 1895 se organizó en Europa la Alianza Cooperativa Internacional ACI.

### 2.2.2. SÍMBOLO DEL COOPERATIVISMO

**FIGURA 3: SIMBOLO DEL COOPERATIVISMO**



**Elaborado por:** Ministerio de Educación de la Nación  
Subsecretaría de Coordinación Administrativa

**Fuente:** <http://www.mcy.gov.ar/efeme/cooperacion/simbolo.html>

El símbolo despliega dos pinos porque el árbol del pino es un antiguo símbolo de vida y el círculo tiene la calidad de eternidad, el color verde asemeja el color de la clorofila, el principio de la vida en la naturaleza.

Durante muchos años este emblema se ha utilizado para dar una identificación positiva de los cooperativistas y un sentido de propósito común. Es el emblema cooperativo universal por excelencia desde 1922.

### **2.2.3. FINALIDAD DE LAS COOPERATIVAS**

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad:

- a) La búsqueda de la satisfacción en común de las necesidades de sus integrantes, especialmente, las básicas de autoempleo y subsistencia;
- b) Su compromiso con la comunidad, la responsabilidad por su ámbito territorial y la naturaleza;
- c) La ausencia de fin de lucro en la relación con sus miembros;
- d) La no discriminación, ni concesión de privilegios a ninguno de sus miembros;
- e) La autogestión democrática y participativa, el autocontrol y la auto responsabilidad;
- f) La prevalencia del trabajo sobre los recursos materiales; de los intereses colectivos sobre los individuales; y, de las relaciones de reciprocidad y cooperación, sobre el egoísmo y la competencia. (LOEPS)

### **2.2.4. COMO Y QUIENES PUEDEN ORGANIZAR UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO**

Para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito las personas interesadas que podrán ser personas naturales o jurídicas con un vínculo común que deberá estar determinado en su estatuto tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:



**2.2.4.1. ASAMBLEA CONSTITUTIVA.-** Para constituir una de las organizaciones sujetas a la Ley de Economía Popular y Solidaria; que es la ley que rige la creación de las cooperativas de ahorro y crédito, se deberá realizar una asamblea constitutiva con las personas interesadas, quienes, en forma expresa, manifestarán su deseo de conformar la organización y elegirán un directorio provisional integrado por un Presidente, un Secretario y un Tesorero, que se encargarán de gestionar la aprobación del estatuto social y la obtención de personalidad jurídica ante la Superintendencia.

**ACTA CONSTITUTIVA.-** El acta de la asamblea constitutiva deberá contener lo siguiente:

1. Lugar y fecha de constitución;
2. Expresión libre y voluntaria de constituir la organización;
3. Denominación, domicilio y duración;
4. Objeto social;
5. Monto del fondo o capital social inicial;
6. Nombres, apellidos, nacionalidad, número de cédula de identidad de los fundadores;
7. Nómina de la directiva provisional; y,
8. Firma de los integrantes fundadores o sus apoderados.

**2.2.4.2. RESERVA DE DENOMINACIÓN.-** Las asociaciones EPS y cooperativas en formación, reservarán en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en coordinación con la Superintendencia de Compañías, el uso de una denominación por el plazo de noventa días dentro de los cuales presentarán la documentación para el otorgamiento de la personalidad jurídica.

Además de los requisitos anteriores se deberá presentar:

- Estudio técnico, económico y financiero que demuestre la viabilidad de constitución de la cooperativa y plan de trabajo;
- Declaración simple efectuada y firmada por los socios de no encontrarse en impedimento para pertenecer a la cooperativa; y,
- Para la constitución de cooperativas de ahorro y crédito, además de los requisitos señalados en el presente reglamento, se requerirá un mínimo de 50 socios y un capital social inicial, equivalente a doscientos salarios básicos unificados;

**2.2.4.3. TRÁMITE DE APROBACIÓN.-** La Superintendencia si la documentación cumple con los requisitos exigidos en el presente reglamento admitirá a trámite la solicitud de constitución.

En el término de treinta días, la Superintendencia efectuará el análisis de la documentación y en caso de ser necesario, realizará una verificación in situ, luego de lo cual elaborará la resolución que niegue o conceda la personalidad jurídica a la organización y en este último caso, notificará al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social para su inscripción en el Registro Público.

Si la documentación no cumpliera con los requisitos, se concederá un término de treinta días adicionales para completarla; y en caso de no hacerlo, dispondrá su devolución.

La Superintendencia mediante resolución, negará el otorgamiento de personalidad jurídica a una cooperativa, cuando determine que su constitución no es viable, por las causas establecidas en el informe técnico respectivo.

**2.2.4.4. NOTIFICACIÓN PARA REGISTRO.-** La Superintendencia una vez emitida la resolución de concesión de personalidad jurídica de una organización, comunicará del particular al Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social, para el registro correspondiente.

**2.2.4.5. AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO.-** La Superintendencia, simultáneamente con el registro de directivos y representante legal, emitirá la autorización de funcionamiento que será exhibida en la oficina principal de la organización. En la misma forma se procederá con la autorización de funcionamiento de oficinas operativas.

## **2.2.5. ACTIVIDADES DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

El artículo 194 del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina las actividades financieras que podrán realizar las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **2.2.5.1. OPERACIONES ACTIVAS**

- Negociar letras de cambio, pagarés, y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador
- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.

### **2.2.5.2. OPERACIONES PASIVAS**

- Recibir depósitos a la vista.
- Recibir depósitos a plazo.
- Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
- Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, ya sea propia o adquirida.

### **2.2.5.3. OPERACIONES CONTINGENTES**

- Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.

### **2.2.5.4. SERVICIOS**

- Efectuar servicios de caja y tesorería;
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
- Otorgar préstamos a sus socios.
- Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito.

### **2.2.6. ORGANISMOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL**

Las cooperativas para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

#### **2.2.6.1. ASAMBLEA GENERAL**

La Asamblea General, es la máxima autoridad de la cooperativa y estará integrada por todos los socios activos, que tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el valor o monto de sus aportaciones.

Resolverá los asuntos de importancia y establecerá las reglas generales para el funcionamiento de la organización. Sus decisiones obligan a todos los socios presentes o ausentes y a los órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a la presente Ley, su Reglamento General y el Estatuto de la cooperativa. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario)

## **ATRIBUCIONES**

Art. 29.- Son atribuciones y deberes de la Asamblea General:

1. Aprobar y reformar el estatuto social, el reglamento interno y el de elecciones;
2. Elegir a los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia;
3. Remover a los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, con causa justa, en cualquier momento y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
4. Nombrar auditor interno y externo de la terna que presentará, a su consideración, el Consejo de Vigilancia;
5. Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los Consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, implica automáticamente la remoción del directivo o directivos responsables, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea;
6. Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
7. Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el estatuto social o el reglamento interno;
8. Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
9. Decidir la distribución de los excedentes, de conformidad con la ley, este reglamento, y el estatuto social;

10. Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
11. Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
12. Aprobar el reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que en conjunto, no podrán exceder del 10% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
13. Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
14. Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los calificados por la Superintendencia. En caso de ausencia definitiva del auditor interno, la Asamblea General procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por períodos anuales; y
15. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social. (Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario art. 29).

#### **2.2.6.2. CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

“Art. 38 .- Consejo de Administración.- Es el órgano directivo y de fijación de políticas de la cooperativa, estará integrado por un mínimo de tres y máximo nueve vocales principales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General en votación secreta, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de esta Ley.

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez”. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario).

## **ATRIBUCIONES**

Art. 34.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la Asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y Comisiones o Comités Especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas;
11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno;
12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General;
13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica;

14. Conocer y resolver sobre los informes mensuales del Gerente;
15. Resolver la apertura y cierre de oficinas operativas de la cooperativa e informar a la Asamblea General;
16. Autorizar el otorgamiento de poderes por parte del Gerente;
17. Informar sus resoluciones al Consejo de Vigilancia para efectos de lo dispuesto en el número 9 del artículo 38 del presente Reglamento;
18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus respectivos presupuestos; y,
19. Las demás atribuciones que le señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social y aquellas que no estén atribuidas a ningún otro organismo de la cooperativa.

(Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario)

### **2.2.6.3. CONSEJO DE VIGILANCIA**

“Art. 40. El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las actividades económicas de la cooperativa que responde a la Asamblea General, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario)

### **ATRIBUCIONES**

Art. 38.- Atribuciones y deberes.- El Consejo de Vigilancia, tendrá las siguientes atribuciones y deberes:



1. Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
2. Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
3. Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
4. Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución, efectuados por la cooperativa;
5. Efectuar las funciones de auditoría interna, en los casos de cooperativas que no excedan de 200 socios o 500.000 dólares de activos;
6. Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
7. Presentar a la Asamblea General un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros y la gestión de la cooperativa;
8. Proponer ante la Asamblea General, la terna para la designación de auditor interno y externo y, motivadamente, la remoción de los directivos o Gerente;
9. Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración y del Gerente, en su orden, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General, contando previamente con los criterios de la gerencia;
10. Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
11. Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones; y,
12. Las demás establecidas en la ley, este reglamento y el estatuto social.

Sin perjuicio de las observaciones formuladas por el Consejo de Vigilancia, el Consejo de Administración podrá ejecutar sus resoluciones bajo su responsabilidad.

No obstante lo cual, esta decisión deberá ser, obligatoriamente, puesta en conocimiento de la siguiente Asamblea General.

(Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario).

#### **2.2.6.4. GERENCIA**

Art. 45.- El Gerente es el administrador general, representante legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa. Será elegido por el Consejo de Administración, por tiempo indefinido, pudiendo ser removido, en cualquier tiempo y por la sola voluntad del Consejo de Administración o de la Asamblea General. Tiene la calidad de mandatario remunerado, caucionado y con amplia capacidad de decisión y acción, dentro de los fines autorizados por el estatuto y debidamente presupuestados, debiendo proceder con la diligencia y prudencia que requiere la administración empresarial eficiente e informar, mensualmente, al Consejo de Administración acerca de su gestión. (Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario).

Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito.

#### **ATRIBUCIONES**

Art. 44.- Atribuciones y responsabilidades.- Son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

1. Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la ley, este reglamento y el estatuto social;

2. Proponer al Consejo de Administración las políticas, reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
3. Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su pro forma presupuestaria; los dos últimos máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
4. Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
5. Contratar, aceptar renuncias y dar por terminado contrato de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
6. Diseñar y administrar la política salarial de la cooperativa, en base a la disponibilidad financiera;
7. Mantener actualizado el registro de certificados de aportación;
8. Informar de su gestión a la Asamblea General y al Consejo de Administración;
9. Suscribir los cheques de la cooperativa, individual o conjuntamente con el Presidente, conforme lo determine el estatuto social. Cuando el estatuto social disponga la suscripción individual, podrá delegar esta atribución a administradores de sucursales o agencias, conforme lo determine la normativa interna;
10. Cumplir y hacer cumplir las decisiones de los órganos directivos;
11. Contraer obligaciones a nombre de la cooperativa, hasta el monto que el estatuto, reglamento o la Asamblea General le autorice;
12. Suministrar la información personal requerida por los socios, órganos internos de la cooperativa o por la Superintendencia;
13. Definir y mantener un sistema de control interno que asegure la gestión eficiente y económica de la cooperativa;
14. Informar a los socios sobre el funcionamiento de la cooperativa;

15. Asistir, obligatoriamente, a las sesiones del Consejo de Administración, con voz informativa, salvo que dicho Consejo excepcionalmente disponga lo contrario; y a las del Consejo de Vigilancia, cuando sea requerido; y,

Las demás que señale la ley, el presente reglamento y el estatuto social de la cooperativa. (Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario).

## **2.3. ESTRUCTURA FINANCIERA**

### **2.3.1. ÍNDICE LIQUIDEZ**

La liquidez en el mundo de las finanzas corporativas corresponde al Capital de Trabajo Neto = Activos Corrientes - Pasivos Corrientes, es un concepto de causación, es decir se registran las transacciones correspondientes en el momento de su perfeccionamiento y es la capacidad de cubrir las obligaciones de corto plazo con los activos corrientes: Caja, Bancos, Cuentas por Cobrar, Inventarios e Inversiones de Corto Plazo.

Un activo líquido puede ser vendido rápidamente con una mínima pérdida de valor en cualquier momento.

#### **2.3.1.1. ANÁLISIS DE LIQUIDEZ**

El análisis de liquidez mide la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone para cancelar las deudas.

Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

Existen varias herramientas para medir la liquidez, entre ellas tenemos:

### **EL FONDO DE MANIOBRA**

El fondo de maniobra se refiere a la capacidad de manejo de la que dispone una empresa para poder atender sus pagos a corto plazo y, a la vez, poder realizar inversiones o adquisiciones propias de cualquier actividad mercantil.

Su fórmula de cálculo es:

$$\text{Fondo de Maniobra} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### **LOS RATIOS**

Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Pérdidas y Ganancias.

Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa.

Se los puede medir de acuerdo a la aplicación de los siguientes ratios:

### **RATIO DE LIQUIDEZ GENERAL O RAZÓN CORRIENTE**

Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del Activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas.

El Activo Corriente incluye básicamente las cuentas de Caja, Bancos, Cuentas por Cobrar, valores de fácil negociación e inventarios.

Su fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **RATIO PRUEBA ÁCIDA**

Es aquel indicador que al descartar del Activo Corriente, cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior.

Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra. Proporciona datos más correctos al analista.

Su fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Cartera de Crédito}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **RATIO PRUEBA DEFENSIVA**

Permite medir la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja-Bancos y los valores negociables.

Nos indica la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos.

Su fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

### **RATIO CAPITAL DE TRABAJO**

Es una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes.

El Capital de Trabajo, es lo que le queda a la empresa después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día.

Su fórmula es:

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### **RATIOS DE LIQUIDEZ DE LAS CUENTAS POR COBRAR**

Las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente, nos indica el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

Su fórmula es:

Cuentas por Cobrar x días en el año

---

Créditos otorgados

### **2.3.2. ÍNDICE DE RENTABILIDAD**

La rentabilidad financiera está relacionada a los beneficios que se obtienen mediante ciertos recursos en un período temporal determinado. Se relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro.

El concepto, también conocido inglesa return on equity, suele referirse a las utilidades que reciben los inversionistas.

Lo que hace la rentabilidad financiera, en definitiva, es reflejar el beneficio de las inversiones, puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se expresa como porcentaje.

La rentabilidad financiera, ROE, se calcula de la siguiente manera:

UTILIDAD

---

PATRIMONIO

### **2.3.3. ÍNDICES DE MOROSIDAD**



El índice o ratio de morosidad mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. (López Domínguez, Raúl).

Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

Su fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

#### **2.3.4. ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO**

Este indicador ayuda al analista financiero a ejercer un control sobre el endeudamiento que maneja la institución, se debe tomar en cuenta que las partidas de Pasivo y Patrimonio son rubros de financiamiento, donde existe un financiamiento externo (Pasivo) y un financiamiento interno (Patrimonio) y del manejo eficiente de estas depende el buen funcionamiento de la entidad financiera.

Dentro de estas razones tenemos:

#### **ÍNDICE DE ENDEUDAMIENTO**

El índice de endeudamiento mide la capacidad que tiene una empresa de hacerle frente a las obligaciones a largo plazo.

Su fórmula de cálculo es:

$$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$$

### **ÍNDICE DE COBERTURA DE INTERESES**

Establece la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades operacionales de la institución. Nos indica el número de veces que se cubren los gastos por intereses con la utilidad del ejercicio. Este índice está relacionado con los cargos financieros de una institución y su capacidad para hacerles frente.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Intereses pagados}}$$

### **2.3.5. EFICACIA FINANCIERA**

La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

La eficacia administrativa se refiere al empleo de los recursos de la organización, de modo que produzcan un alto rendimiento de los productos, así como elevados niveles de satisfacción en las personas que realizan el trabajo necesario para elaborarlos. (Oliveira Da Silva, 2002).

### **2.3.5.1. IMPORTANCIA DE LA EFICACIA**

La información financiera implícita en los estados financieros debe reunir determinadas características cualitativas, con la finalidad de ser eficaz para la toma de decisiones de los usuarios generales.

Las características cualitativas de la información financiera son:

- **Confiabilidad.**- La información financiera posee esta cualidad cuando su contenido es congruente con las transacciones, transformaciones internas y eventos sucedidos.
- **Relevancia.**- La información financiera es relevante cuando influye en la toma de decisiones económicas de quienes la utilizan.
- **Comprensibilidad.**- La información proporcionada en los estados financieros debe facilitar su entendimiento a los usuarios generales.
- **Comparabilidad.**- Para que la información financiera sea comparable debe permitir a los usuarios identificar y analizar las diferencias y similitudes con la información de la misma entidad y con la de otras entidades, a lo largo del tiempo. (Pinto, 2008)

### **2.3.6. EFICIENCIA ADMINISTRATIVA**

La eficiencia administrativa es una cualidad de una institución que desarrolla el grupo humano que lo conforma. Se puede decir que es el obtener mayores resultados con la cantidad mínima de recursos o como diría Peter Drucker, “hacer correctamente las cosas”.

Este concepto se relaciona también con eficacia que es hacer las cosas bien sin importar los medios, pero la diferencia está en primero ser efectivos para luego ser eficientes.

Las actividades que realicen las instituciones u organizaciones dependerán de la planificación, organización, dirección, supervisión y control. Las anteriores mencionadas pertenecen al proceso administrativo que serán realizadas para el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa. El proceso administrativo será dirigido por el gerente y dependerá de él que la eficiencia administrativa se obtenga.

El Gerente estará encargado de la supervisión del cumplimiento de metas y objetivos de la empresa y se hará algunas preguntas para poder desarrollar el proceso administrativo.

## **PLANEACIÓN**

Debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que se quiere hacer?
- ¿Qué se va a hacer?

En este primer paso se incluirán los objetivos, metas de la empresa, las estrategias y qué tipo de empresa se creará.

## **ORGANIZACIÓN**

Responderá a la pregunta:

- ¿Cómo se va a hacer?

Dentro de este paso estará la estructura de la empresa, la administración de recursos humanos, la distribución del trabajo y es aquí en donde la eficiencia administrativa está en juego, ya que dependerá de la habilidad del Gerente el éxito de una buena organización.

## **DIRECCIÓN**

Se verificará todo lo que se haga, es decir todo lo que se planeó y organizó en los dos pasos anteriores. Aquí el encargado se ocupará de la motivación, comunicación individual y grupal de los colaboradores, así como implica, mandar, influir y motivar a los colaboradores para que realicen las tareas establecidas. El Gerente tendrá que ser un buen líder y al mismo tiempo usará la eficiencia administrativa para poder cumplir con los objetivos establecidos.

## **CONTROL**

Responde a la pregunta

- ¿Cómo se ha hecho?

Es la función en donde se miden los resultados del desempeño de los colaboradores.

El Gerente debe participar en la función de control y así comprobar que se esté cumpliendo con la eficiencia administrativa en sus actividades.

## **SUPERVISIÓN**

Ayuda a obtener los resultados trazados en la planificación, es una herramienta muy útil para lograr la eficiencia administrativa y eficacia de los planes y programas.

Existe la supervisión democrática que es la participativa, en donde se motiva al trabajador a la participación y a la ejecución correcta de sus actividades.

La eficiencia administrativa se tiene que usar en cada uno de los pasos del proceso administrativo, ya que dependerá del talento del Gerente y de su capacidad para que con la eficiencia administrativa se obtengan los objetivos trazados.

### **2.3.8. OPERACIONES**

#### **2.3.8.1. OPERACIONES DEL ACTIVO**

Las operaciones de activo son generadoras de rendimiento y son las que constituyen una colocación de fondos y una asunción de riesgo por parte de la entidad.

Los créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., se clasifican en:

#### **CRÉDITOS ORDINARIOS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., otorga créditos ordinarios hasta por un monto de 5.000 dólares, los mismos que se entregan previo al cumplimiento de los siguientes requisitos que detallamos a continuación:

- Llenar la solicitud de crédito.
- Copia de la cédula y papeleta de votación actualizada del deudor y del garante.
- Pago de un servicio básico.
- Copia de la matrícula de un vehículo que sirva como garantía de la deuda.

## **CRÉDITOS EMERGENTES**

Los créditos emergentes se otorgan por un valor de hasta 1000 dólares y de igual manera se debe cumplir con los requisitos detallados a continuación:

- Llenar la solicitud de crédito.
- Copia de la cédula y papeleta de votación actualizada del deudor y del garante.
- Pago de un servicio básico.

### **2.3.8.2. OPERACIONES DEL PASIVO**

#### **2.3.8.2.1. DEPOSITO A LA VISTA**

Una cuenta de ahorro es un depósito ordinario a la vista (producto pasivo), Estas cuentas sirven de “soporte operativo” para centralizar operaciones bancarias habituales.

Los fondos depositados por el cuenta habiente tienen disponibilidad inmediata y generan cierta rentabilidad o intereses según el monto ahorrado.

Estos depósitos pueden ser reclamados por el cliente en cualquier momento.

La entidad se hace cargo de ese dinero y éste puede ser retirado sin previo aviso, cuando el cliente lo estime oportuno.

## **REQUISITOS PARA APERTURAR UNA CUENTA DE AHORROS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., solicita requisitos mínimos para apertura de libretas de ahorros, estos requisitos se detallan a continuación:

- Copia de la cédula de identidad y de la papeleta de votación.
- Pago de un servicio básico.
- 30.00 dólares.

#### **2.3.8.2.2. DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

Un depósito a plazo (también llamado imposición a plazo fijo), consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad financiera durante un tiempo determinado.

Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados, puede ser que los intereses se paguen periódicamente mientras dure la operación.

Los intereses se liquidan en una cuenta que el cliente tendrá que abrir en la entidad al inicio de la operación financiera.

#### **CARACTERÍSTICAS**

- Los depósitos a plazo tienen una fecha de vencimiento, que es cuando se puede retirar el dinero y los intereses sin pagar por ello una penalización o comisión, no se puede disponer de la cantidad depositada hasta la fecha de vencimiento.



- Si necesitara disponer de sus ahorros antes de la fecha de vencimiento, deberá abonar una penalización o una comisión por cancelación anticipada. Las penalizaciones no aparecen en los folletos de las tarifas y las comisiones.
- La penalización y las comisiones no pueden ser mayores que el importe de los intereses brutos devengados desde el inicio de la operación.
- En términos generales, los depósitos a plazo le brindan mayor interés que los depósitos a la vista.

## **VENTAJAS**

- El principal atractivo de un depósito a plazo es la seguridad de no perder el capital y de cobrar un interés fijo, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., el interés que se recibe es de hasta el 11% de acuerdo a la cantidad y al plazo fijado.

## **DESVENTAJAS**

- No se podrá disponer del dinero durante el plazo pactado.

### **2.3.9. ANÁLISIS F.O.D.A.**

El análisis F.O.D.A., es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayuda a identificar los factores externos e internos que deben ser previstos (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas), es decir que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en el futuro. El

análisis F.O.D.A., puede hacerse en el marco de la planificación estratégica, pero también ser realizada en forma independiente del proceso.

El objetivo primario del análisis FODA consiste en obtener conclusiones sobre la forma en que el objeto estudiado será capaz de afrontar los cambios en el contexto, (oportunidades y amenazas) a partir de sus fortalezas y debilidades internas.

Al capitalizar sus fortalezas y minimizar o corregir las debilidades, una empresa es más capaz de aprovechar las oportunidades que van surgiendo y hacer frente a las amenazas antes de que se conviertan en un peligro. (Romero López Javier 2000)

## MATRIZ FODA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.

TABLA 1.- MATRIZ FODA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Personal motivado para el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.</li><li>• Crecimiento consistente de la cartera.</li><li>• La ubicación de las instalaciones de la Cooperativa le permite estar cerca y a la disposición de sus socios.</li><li>• Direccionamiento y comunicación en todas las áreas de la Cooperativa se facilita por su reducido tamaño.</li><li>• Poder de liderazgo a nivel de los directivos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tasas de interés atractivas impulsan la captación de recursos monetarios.</li><li>• Existencia de servicios innovadores en el mercado generan captación de clientes hacia las COAC.</li><li>• Incremento de socios (clientes) dentro de las COAC.</li><li>• Facilidad de las COAC para la realización de créditos emergentes y rápidos.</li><li>• Fomento por parte del Gobierno al sector de la economía popular y solidaria.</li></ul>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de una planificación financiera y presupuestaria para cada área.</li> <li>• Falta de la Unidad de Marketing con personal especializado en el tema.</li> <li>• Falta de un plan de marketing.</li> <li>• No se ha estructurado el manual de funciones y responsabilidades.</li> <li>• Altos costos operativos, dado su reducido tamaño.</li> <li>• Ausencia de una matriz de riesgo operativo.</li> <li>• No se cuenta con un plan estratégico en donde se determinen acciones y demás proyectos.</li> <li>• Falencias en el software financiero ocasionando que la información financiera no sea la real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decrecimiento de la economía genera menor liquidez, capacidad de compra y de ahorro.</li> <li>• Creciente control por parte del gobierno sobre costos y tasas de interés en los servicios financieros tiende a reducir el margen de utilidad de las COAC.</li> <li>• La baja captación de las remesas disminuye la liquidez de la economía.</li> <li>• Falta de empleo genera menor inversión y capacidad de ahorro.</li> <li>• El poder de la competencia en el sector financiero es muy fuerte.</li> </ul>

**Fuente:** Archivos (COAC PATRIA LTDA).

**Elaborado por:** Evelin Coloma

## **2.4. ESTADOS FINANCIEROS**

### **2.4.1. DEFINICIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros son cuadros sistemáticos que presentan en forma razonable, diversos aspectos de la situación financiera de la gestión de una empresa, de acuerdo con Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. (Calderón, 2008)

Se considera a los estados financieros el producto final del proceso contable, los cuales son un elemento imprescindible para que los diversos usuarios puedan tomar decisiones. La información financiera que los usuarios requieren se centra principalmente en la evaluación de la situación financiera, rentabilidad y liquidez.

### **2.4.2. CARACTERÍSTICAS**

Siendo el fin primordial de los estados financieros brindar información adecuada a sus diferentes usuarios. Para que ésta condición pueda materializarse, los estados financieros deben satisfacer ciertas características, como son:

- **COMPRESIVO.-** Deben abarcar todas las actividades u operaciones de la empresa.
- **CONSISTENCIA.-**La información contenida debe ser totalmente coherente entre las distintas partidas y entre los distintos estados financieros.
- **RELEVANCIA.-** Deben ayudar a mostrar los aspectos principales del desempeño de la empresa, esta característica ayudará a ejercer influencia sobre las decisiones económicas de los que la utilizan.

- **CONFIABILIDAD.-** Está relacionado con el reflejo de los saldos reales de las cuentas de la empresa.
- **COMPARABILIDAD.-** Deben ser comparables con otros períodos de la misma empresa y con otras firmas de la misma actividad.
- **INFORMACIÓN DE UTILIDAD.-** Evaluar la capacidad de la administración al utilizar con eficacia los recursos de la empresa que permiten lograr los objetivos propuestos.
- **INFORMACIÓN RELATIVA.-** Las transacciones y demás eventos que sirvan para predecir, comparar y evaluar la capacidad generadora de utilidades.

### **2.4.3. IMPORTANCIA**

Los estados financieros son importantes porque son una fotografía de la empresa que representa y éstos son la principal fuente de información para los accionistas y terceros que muestran interés en la empresa.

Los estados financieros interesan tanto desde un punto de vista interno o de administración de la empresa, como desde un punto de vista externo del público en general.

### **2.4.4. OBJETIVO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Los estados financieros principales tienen como objetivo informar sobre la situación financiera de la empresa en una fecha determinada y sobre los resultados de sus operaciones y el flujo de fondos por un período determinado.

Sirven para:

- Formarse un juicio sobre los resultados financieros de la administración en cuanto a la rentabilidad, solvencia, generación de fondos y capacidad de crecimiento. (MORENO, Joaquín A. 2003)
- Tomar decisiones de inversión y crédito, lo que requiere conocer la estructura financiera, la capacidad de crecimiento de la empresa, su estabilidad y su rentabilidad.
- Evaluar la solvencia y liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar fondos.
- Conocer el origen de las características de sus recursos para estimar la capacidad financiera de crecimiento.

## **2.4.5. CLASIFICACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

En el caso de una empresa, los estados financieros básicos son toda la información financiera pertinente, presentada de una manera estructurada y en una forma fácil de entender

### **2.4.5.1. BALANCE DE SITUACIÓN**

También se conoce como un Balance General o Balance Contable; informa de forma resumida los bienes, derechos, obligaciones y capital que tiene una organización en un momento determinado.

Este documento no nos informa de la variación a lo largo de un periodo de tiempo sino de la situación en un momento dado, normalmente al final del año.

## **ELEMENTOS**

**ACTIVO.-** Son los recursos controlados por la empresa, como resultados de transacciones y otros eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan beneficios económicos de la empresa.

**PASIVO.-** Son las obligaciones presentes como resultados de hechos pasados, previéndose que su liquidación produzca para la empresa una salida de recursos.

**PATRIMONIO.-** Está constituido por las partidas que representan recursos aportados por los socios o accionistas los excedentes generados por las operaciones que realiza la empresa y de otras partidas que señalen las: disposiciones legales, estatutarias y contractuales.

## **IMPORTANCIA**

Nos permite conocer la situación de la empresa en todos los rubros que se le puede medir monetariamente, es decir, si quieres saber cuánto dinero tiene en cuentas por cobrar, en maquinarias o equipo, cuánto debes a los proveedores o cuál es tu saldo pendiente.

### **2.4.5.2. ESTADO DE RESULTADOS**

También se le conoce como estado de Pérdidas y Ganancias e informa sobre los ingresos de una empresa, los Gastos y las Ganancias o Pérdidas en un período contable.

El estado de Resultados comprende las cuentas de Ingresos, Costos y Gastos, presentados según el método de función de gastos.



**INGRESOS.-** Los Ingresos representan entrada de recursos en forma de incrementos del activo o disminuciones del pasivo o una combinación de ambos. Generan incrementos en el patrimonio neto, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades realizadas durante el período que no proviene de los aportes de capital.

**GASTOS.-** Representan flujos de salida de recursos en forma de disminuciones del activo o incremento del pasivo o una combinación de ambos. Generan disminuciones del patrimonio neto, producto del desarrollo de actividades de como administración, comercialización y otros realizados durante el período, que no provienen de los retiros de capitales o de utilidades.

## **ELEMENTOS**

**UTILIDAD DE OPERACIÓN.-** Es la utilidad operativa menos los gastos generales, de ventas y administrativos.

**GASTOS FINANCIEROS.-** Representan todos aquellos gastos relacionados a un endeudamiento o servicio del sistema financiero.

**UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS.-** Es la utilidad de operación menos los gastos financieros y es el monto sobre el cual se calculan los impuestos.

**IMPUESTOS.-** Es un porcentaje de la utilidad antes de impuestos y es el pago que la empresa debe efectuar al Estado.

## **IMPORTANCIA**

Contempla la información de final de las utilidades que se reflejó en el Balance General.

También se mide el logro o no de las metas adquiridas por la administración.

Podemos definir al estado de Pérdidas y Ganancias o de Resultados como un documento contable que en forma detallada y ordenada nos proporciona la información necesaria sobre la utilidad o pérdida que ha tenido una empresa durante un ejercicio determinado.

### **2.4.5.3. ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO**

Informa sobre los movimientos de flujos de efectivo de la empresa en contraposición con la cuenta de resultados que utiliza el criterio del devengado y no tiene en cuenta los movimientos ocasionados por la inversión y financiación.

Este estado es de tipo financiero y muestra entradas, salidas y cambio neto en el efectivo de las diferentes actividades de una empresa durante un período contable, en una forma que concilie los saldos de efectivo inicial y final.

#### **ELEMENTOS**

**ENTRADAS.-** Ventas o prestación de servicios. Rendimientos de inversiones. Cobro de cuentas por cobrar. Préstamos recibidos a corto y largo plazo, diferentes a las transacciones con proveedores y acreedores relacionadas con la operación de la entidad.

**SALIDAS.-** Desembolsos de efectivo para adquisición de materias primas, insumos y bienes para la producción o prestación de servicio, pagos para adquirir inversiones, de propiedad, planta y equipo y de otros bienes de uso. Pagos en el otorgamiento de préstamos de corto y largo plazo. Pago de las cuentas de corto plazo. Pago a los acreedores y empleados. Pago de intereses. Pago de dividendos.

## **IMPORTANCIA**

La Información sobre los flujos de efectivo suministra los usuarios las bases para la evaluación de la capacidad que la entidad tiene para generar efectivo y otros medios líquidos equivalentes, así como las necesidades de la entidad para la utilización de esos flujos de efectivo; además, cuando se usa juntamente con el resto de los estados financieros, suministra información que permite a los usuarios evaluar los cambios en los activos netos de la entidad, su estructura financiera y su capacidad para modificar tanto los importes como las fechas de cobros y pagos, a fin de adaptarse a la evolución de las circunstancias y a las oportunidades que se puedan presentar.

### **2.5. ANÁLISIS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisión. (BAENA TORO Diego. 2010)

El análisis financiero consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados financieros de la empresa que nos permite ordenar, clasificar la información financiera con el propósito de obtener medidas, índices, razones y así diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa, identificar sus fortalezas y debilidades, con la finalidad de tomar decisiones adecuadas.

#### **2.5.1. IMPORTANCIA DEL ANÁLISIS FINANCIERO**

El Análisis Financiero es de gran importancia, ya que constituye un conjunto de técnicas que nos permite diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con la finalidad de tomar correctivos.

Por medio de este análisis se advierten de las consecuencias en el ámbito financiero, que se presentan en los niveles de endeudamiento y la capacidad de pago; además, interrelaciona los indicadores financieros con otros aspectos de la gestión empresarial. La aplicación del análisis financiero, apoya la gestión del riesgo, facilitando el control para alcanzar resultados óptimos. También permite desarrollar una mejor planificación financiera de corto y largo plazo, gracias a los indicadores financieros, determinando los puntos fuertes y débiles de la empresa.

## **2.5.2. OBJETIVOS DEL ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS**

Desde una perspectiva interna, el análisis e interpretación de los estados financieros; representa una herramienta necesaria para los ejecutivos, con fines de control y planificación, y desde una perspectiva externa, es útil para quienes se interesen en conocer la situación y evolución de la empresa, tales como:

- A los socios e inversionistas potenciales a quienes les interesa evaluar los resultados, la solvencia en el largo plazo de la empresa.
- Entidades de crédito, les interesa estudiar a los clientes para conceder los créditos y asegurar sus fondos.
- A los proveedores, quienes se empeñan en realizar un estudio de la situación económica de la empresa para otorgar créditos.
- Cámaras de la producción, comercio e industrias, en éstas se genera y se procesa información de las empresas que son afiliadas.
- Además como usuarios de la información financiera tenemos a los Servicios de Control de Impuestos, en nuestro caso el SRI.

### **2.5.3. MÉTODOS DE ANÁLISIS FINANCIERO**

El método de análisis como técnica aplicable a la interpretación, muestra el orden que se sigue para separar y conocer los elementos tanto descriptivos como numéricos que integran el contenido de los estados financieros. (PERDOMO MORENO Abraham. 2002)

#### **2.5.3.1. ANÁLISIS VERTICAL**

También conocido como estático, que consiste en establecer la estructura de los estados financieros a una fecha determinada, se caracteriza por la comparación porcentual de las cuentas. Este análisis utiliza porcentajes tomando como base el 100%, a una cuenta contra la cual se relaciona cada una de las partidas que componen los estados financieros. Consiste en transformar en porcentajes los importes de las partidas de un balance mostrando el peso relativo de cada partida y facilita las comparaciones.

En el Balance General se toma como base el valor de los activos totales o la suma de pasivo más capital y para el caso del estado de Resultados, se toma como base las ventas netas.

#### **2.5.3.2. ANÁLISIS HORIZONTAL**

El análisis horizontal es más dinámico, éste nos permite comparar estados financieros de la empresa de dos o más períodos consecutivos para determinar las variaciones o cambios relativos de las diferentes cuentas de un período a otro.

Se toma como base el estado de mayor antigüedad. El objetivo es determinar la mayor o menor velocidad con que se han movido los saldos en el período, mediante la determinación de tasas periódicas de variación. Por eso se habla de cambios relativos, porque se expresan en porcentajes.

**2.5.4. ESTRUCTURA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PATRIA LTDA**

**TABLA 2: ANÁLISIS FINANCIERO (ACTIVO)**

<b>ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS</b> <b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PATRIA LTDA.</b> <b>ACTIVO</b>					
<b>MÉTODO: ANÁLISIS VERTICAL</b> <b>PERÍODOS: 2013-2014</b>					
<b>CODIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>ANO 2014</b>	<b>ANO 2013</b>	<b>VARIACION</b>	<b>%</b>
1	<b>ACTIVO</b>				
1.1.01	CAJA	17.700,86	11.003,13	<b>6.697,73</b>	<b>4.15</b>
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	19.328,50	21.421,47	<b>-2.092,97</b>	<b>1.29</b>
1.4.02	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	105.558,86	226.461,27	<b>-120.902,41</b>	<b>75.03</b>
1.4.12	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERES	101.957,81	113.853,43	<b>-11.895,62</b>	<b>7.38</b>

1.4.22	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO VENCIDA	85.534,07	66.569,99	<b>18.964,08</b>	<b>11.79</b>
1.4.99	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	(-3.521,12)	(-3093,45)	<b>(-427,67)</b>	<b>0.26</b>
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	3.033,40	1.748,40	<b>-1.285,00</b>	<b>0.79</b>
1.8.06	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	4.386,82	4386,32	-----	-----
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-5.497,17	-5.214,72	<b>(-279,45)</b>	<b>0.17</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>328.485,03</b>	<b>438.345,34</b>	<b>161.130,69</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

**Elaborado:** Autora

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los porcentajes obtenidos luego del análisis al Balance General al 31 de diciembre del año 2013, y al del 2014 en lo referente a los Activos Corrientes, se observa que el mayor porcentaje dentro de este grupo constituye el rubro Cartera de Crédito de Consumo por Vencer con el 75.03 %, el otro rubro de mayor porcentaje corresponde a Cartera de Crédito de Consumo Vencida con el 11.79 %, porcentajes que permiten afirmar que la institución objeto de estudio no está cumpliendo a satisfacción con el propósito para la cual fue creada.

**TABLA 3: ANÁLISIS FINANCIERO (PASIVO)**

<b>ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>					
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PATRIA LTDA.</b>					
<b>PASIVO</b>					
<b>MÉTODO:</b> ANÁLISIS VERTICAL					
<b>PERÍODOS:</b> 2013-2014					
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2014	AÑO 2013	VARIACIÓN	%
2	PASIVO				
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA	167.078,19	277734.42	-110.656,23	99.72
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO	77.483,93	78508.63	-1.024,70	0.92
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	1.183,04	1106.41	76,63	0.06
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	31,12	-----	31,12	0.02
2.5.04	RETENCIONES	(-876,65)	(-52.02)	(-824,63)	(-0.74)
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1,38	-----	1,38	0.001
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>244.901,01</b>	<b>357297.44</b>	<b>110.965,43</b>	<b>100.00</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

**Elaborado:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Dentro del grupo de Pasivo, posterior a la ejecución del análisis financiero al Balance del año 2014 y 2013, se evidencia que el porcentaje más alto corresponde al rubro de Depósitos a Plazo con el 99.72% lo que revela una mala política de financiamiento por parte de la Cooperativa.



**TABLA 4: ANÁLISIS FINANCIERO (PATRIMONIO)**

<b>ANÁLISIS A LOS ESTADOS FINANCIEROS</b>					
<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PATRIA LTDA.</b>					
<b>PATRIMONIO</b>					
<b>MÉTODO:</b> ANÁLISIS HORIZONTAL					
<b>PERÍODOS:</b> 2013-2014					
CÓDIGO	CUENTA	AÑO 2014	AÑO 2013	VARIACIÓN	%
3	PATRIMONIO				
3.1.01	CAPITAL PAGADO	6.752.72	6.756.72	-----	-----
3.1.03	APORTE DE SOCIOS	75.251,48	72.851.52	2.399,96	106,92
3.3.01	LEGALES	1.524,08	1.524,29	-0,21	0.01
3.6.03	UTILIDAD O EXEDENTE DEL EJERCICIO	-155.71	-----	-155.71	-6.93
TOTAL PATRIMONIO		83.376,57	81132.53	2.244,46	100.00

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

**Elaborado:** Autora

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

En lo que se refiere al grupo de Patrimonio, luego efectuado el análisis financiero al Balance del año 2014 y 2013 el porcentaje más alto es el rubro de Aporte de Socios con el 106.92; lo que se considera perjudicial debido a que no disminuyen las aportaciones y de esta manera no se puede otorgar más créditos a sus asociados.

## 2.5.5. APLICACIÓN DE INDICADORES

### 2.5.5.1. RATIO DE LIQUIDEZ

<b>RAZÓN CORRIENTE =</b>	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
	$\frac{326.558,98}{244901.01}$
	$= 1.33$

La Cooperativa tiene una razón corriente de \$ 1.33 en el año 2014, esto quiere decir que por cada dólar que la Cooperativa debe a corto plazo, cuenta con 1.33 para respaldar estas obligaciones, estos resultados permiten evidenciar que la cooperativa cuenta con solvencia suficiente para afrontar sus obligaciones.

### 2.5.5.2. ÍNDICE DE RENTABILIDAD

<b>RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO =</b>	$\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}}$
	$= \frac{207.45}{83.376.57}$
	$= 8.91\%$

Durante el período 2014, existe un porcentaje del 8.91% de rendimiento del patrimonio, lo que representa un valor muy bajo, permitiendo evidenciar de esta manera que la cooperativa no cumple con el objetivo propuesto para la cual fue creada.

### 2.5.5.3. CAPITAL NETO DE TRABAJO:

<b>=ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE</b>
=326.558,98 - 244901.01
= 81657,97

Los resultados obtenidos indican que al finalizar el período económico 2014, la Cooperativa cuenta con muy poca capacidad de pagar sus deudas y satisfacer al mismo tiempo eventualidades que se presenten.

### 2.5.5.4. INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =</b>	$\frac{\text{Total Pasivos}}{\text{Total Activos}}$
	$\frac{244.901,01}{328.485,03}$
	0.74 %

Durante el año 2014 la participación de los acreedores es del 0.74 % sobre el total de los activos, lo cual permite evidenciar que la cooperativa no se encuentra dentro de un nivel riesgoso ya que los acreedores no tienen gran participación dentro de los activos.

### 2.5.5.5. ÍNDICE DE MOROSIDAD

<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =</b>	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera de Crédito}}$
	$\frac{191092.93}{289.529.62}$
	0.66%

Para el periodo 2014 la Cooperativa maneja un 0.66% de cartera vencida lo que no representa un índice riesgoso, pero en comparación con años anteriores demuestra que cada año la morosidad sigue aumentando, debido a la falta de políticas de cobro.

## 2.6. HIPÓTESIS

La estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., incide en los estados financieros durante el período 2014.

### 2.6.1. VARIABLES

#### 2.6.1.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

La estructura financiera

#### 2.6.1.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Estados financieros.

## CAPÍTULO III

### 3. MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. MÉTODO

**3.1.1. MÉTODO INDUCTIVO.-** A través de este método, el problema se analizó de manera particular para llegar a establecer generalidades; es decir que este método proporcionó los pasos para determinar la estructura financiera y la incidencia en los estados financieros durante el período 2014.

La secuencia del método Inductivo, se detalla a continuación:

- a) Observación y registro de los hechos: se acudió a la Cooperativa y revisó los procesos financieros.
- b) Análisis de lo observado: se llegó a un resultado con la información financiera de la cooperativa.
- c) Establecimiento de definiciones claras de cada concepto obtenido: dar a conocer las respectivas conclusiones.
- d) Clasificación de la información obtenida de acuerdo a las respectivas variables de cada proceso financiero observado.
- e) Formulación de los enunciados universales inferidos del proceso de investigación que se ha realizado.

#### 3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se utilizó un diseño no experimental, de clase transversal porque los datos se recolectaron en un

solo momento, con la finalidad de analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

**3.3.1. EXPLORATORIA.-** Se indagó cada uno de los procedimientos que se emplearon en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., para el cumplimiento de sus objetivos.

**3.3.2. EXPLICATIVA.-** Por cuanto se describieron las políticas, criterios, procesos y procedimientos de la investigación para verificar la adecuada ejecución de las actividades de la Cooperativa.

**3.3.3. DE CAMPO.-** La investigación se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., ubicada en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

### **3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

**TABLA 5: POBLACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.**

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Presidente de Administración	1
Presidente de Vigilancia	1
Gerente	1

Contador	1
Jefe de Crédito	1
Pagador – Recibidor	1
Técnico de Sistemas	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fuente:** COAC Patria Ltda.

**Elaborado por:** Autora

### 3.4.2. MUESTRA

En vista de que la población involucrada en la presente investigación no fue extensa, se procedió a trabajar con todo el universo.

## 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

### 3.5.1. TÉCNICAS

**3.5.1.1. OBSERVACIÓN.-** Se acudió a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., para obtener información, revisar documentos, reconocer el ambiente laboral en el desarrollo de las actividades, permitiendo tener una opinión sobre aspectos generales.

**3.5.1.2. ENCUESTA.-** Con esta técnica se accedió al criterio del personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., sobre las variables de investigación.

### 3.5.2. INSTRUMENTOS

El instrumento utilizado dentro de esta investigación, fue:

- Ficha de observación.

### 3.6. TÉCNICAS PARA PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

#### 3.6.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

Para el procesamiento y análisis de datos se utilizaron cuadros, gráficos, técnicas estadísticas, que permitieron analizar y llegar a una síntesis y análisis de la información recopilada y a la obtención de conclusiones.

### 3.7. PROCESAMIENTO Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.7.1. FICHA DE OBSERVACIÓN

**TABLA 6 HERRAMIENTAS DE CONTROL FINANCIERO**

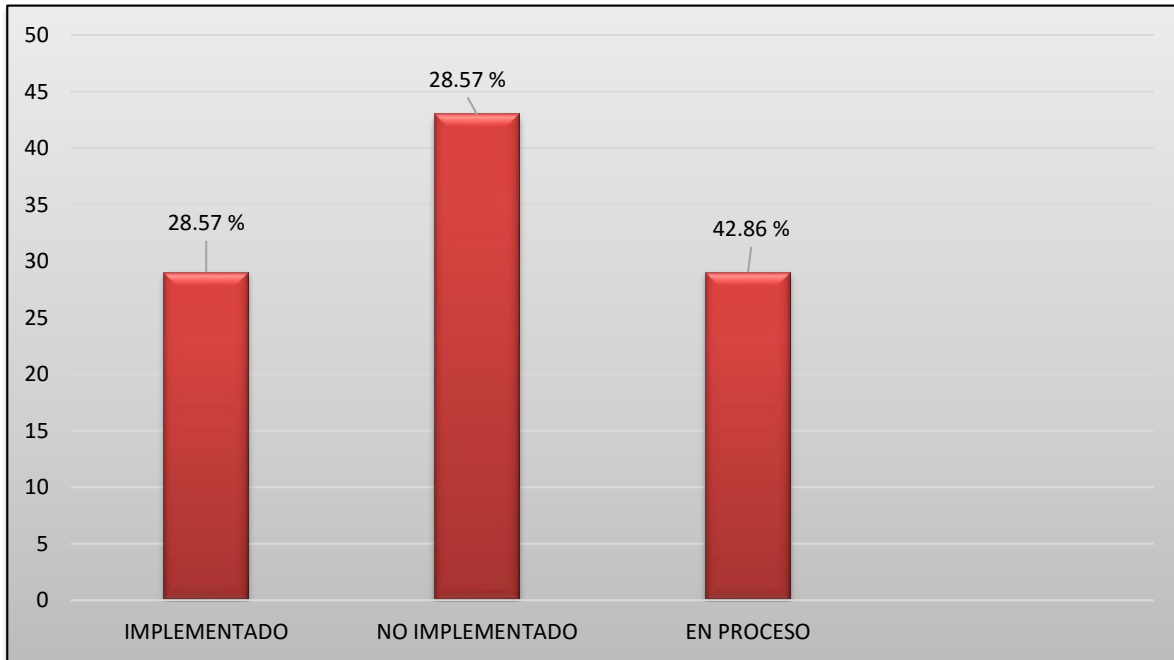
HERRAMIENTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
IMPLEMENTADO	2	28.57%
NO IMPLEMENTADO	2	28.57%
EN PROCESO	3	42.86%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Ficha de observación.

**Elaborado por:** Autora



**FIGURA 4: HERRAMIENTAS DE CONTROL FINANCIERO**



**Fuente:** Tabla 3

**Elaborado por:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 29% de herramientas de control financiero han sido implementadas, el 43% no se han implementado y el 29%, restante están en proceso; es decir del total de herramientas de control incluidas en la ficha de observación, se han implementado políticas institucionales y reglamento interno.

No se ha implementado el manual de funciones, manual de políticas, políticas de crédito; y se encuentra en proceso de elaboración del manual de procedimientos y de riesgos.

### 3.7.2. ENCUESTA

**Pregunta N° 1 ¿Existe un proceso de concesión de créditos?**

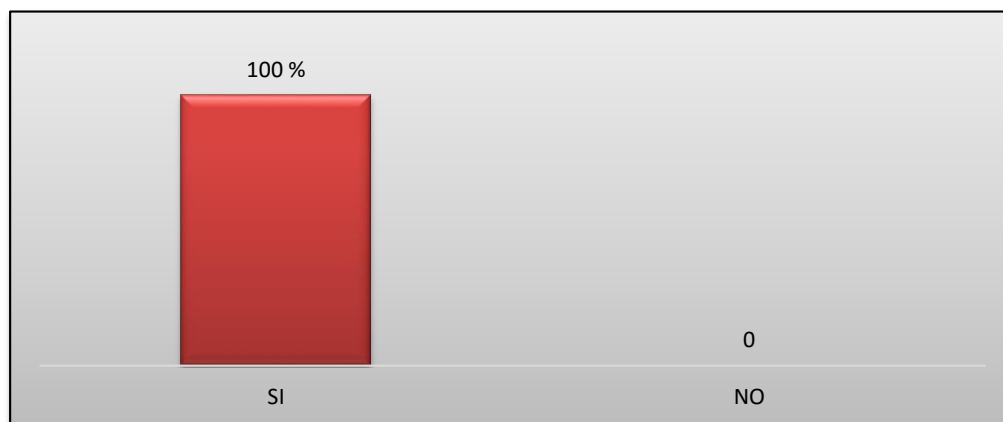
**TABLA 7: CONCESIÓN DE CRÉDITO**

Concesión de crédito	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	100%
NO	0	0%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 5: CONCESIÓN DE CRÉDITOS**



**Fuente:** Tabla 7

**Elaborado por:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% de encuestados, indicó que si existe un proceso de concesión de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

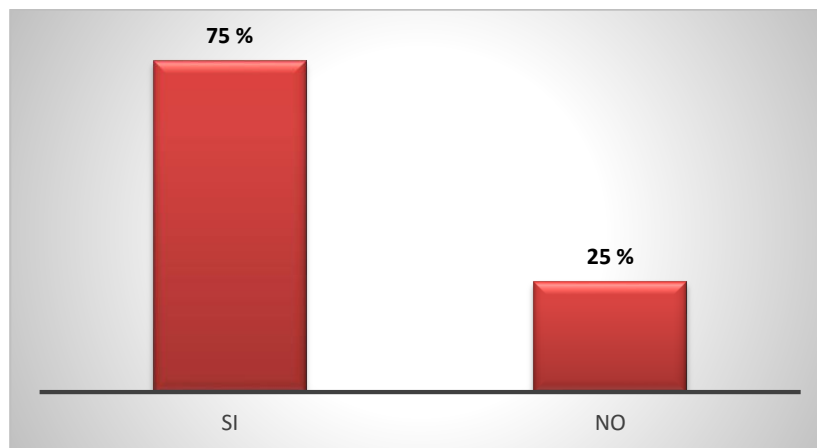
Pregunta N° 2. ¿Se revisa de forma periódica los reportes de cartera vencida?

**TABLA 8: REPORTES DE CARTERA VENCIDA**

<b>REPORTES DE CARTERA VENCIDA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>SI</b>	3	75%
<b>NO</b>	1	25%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 6: REPORTES DE CARTERA VENCIDA**



**Fuente:** Tabla 8  
**Elaborado por:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 75% de encuestados, indicó que si se revisa periódicamente el reporte de cartera vencida; mientras que el 25% indicó que no conoce.

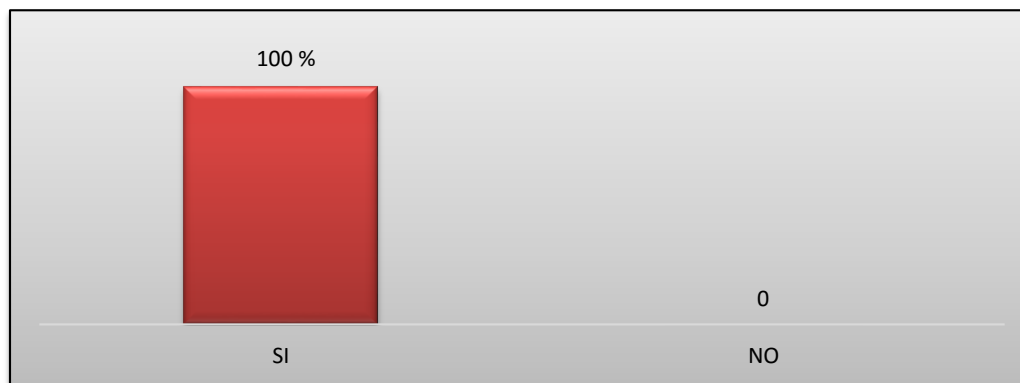
Pregunta N° 3. ¿Según su criterio se deben implementar nuevas medidas para la recuperación de la cartera vencida?

**TABLA 9: IMPLEMENTAR NUEVAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO**

MEJORAR POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 7: IMPLEMENTAR NUEVAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO**



**Fuente:** Tabla 9  
**Elaborado por:** Autora

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% de encuestados, indicó que se deben implementar nuevas políticas y procedimientos de crédito para disminuir el monto que maneja la Cooperativa de cartera vencida y obtener mayor liquidez.

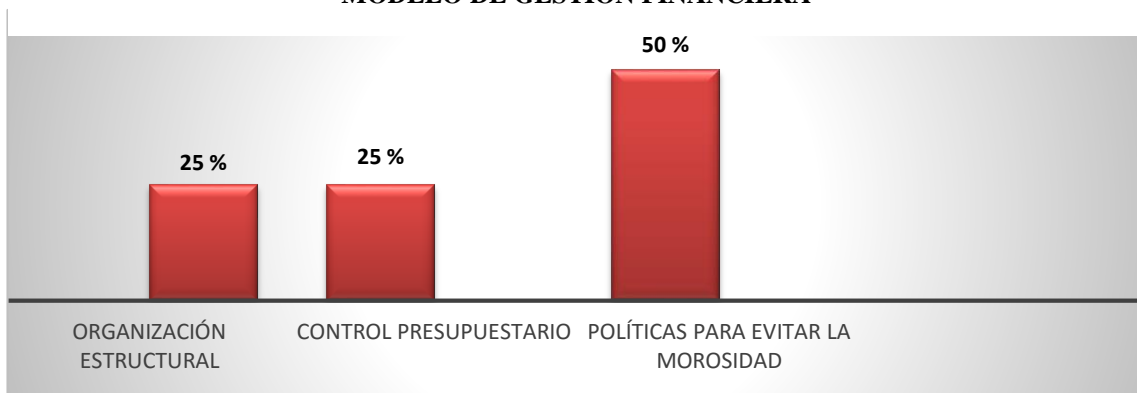
Pregunta N° 4. ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Modelo de Gestión Financiera?

**TABLA 10: ASPECTOS QUE DEBEN CONSTAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA**

ASPECTOS QUE DEBEN CONSTAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Organización Estructural	1	25%
Control Presupuestario	1	25%
Políticas para evitar la morosidad	2	50%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 8: ASPECTOS QUE DEBEN CONSTAR EN LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA**



**Fuente:** Tabla 10  
**Elaborado por:** Autora

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

El 50% de encuestados, indicó que las Políticas para evitar la morosidad debería constar en el modelo de Gestión Financiera, mientras que el 25% considera que debería constar el Control Presupuestario, y el 25% restante opina que debería constar la Organización Estructural.

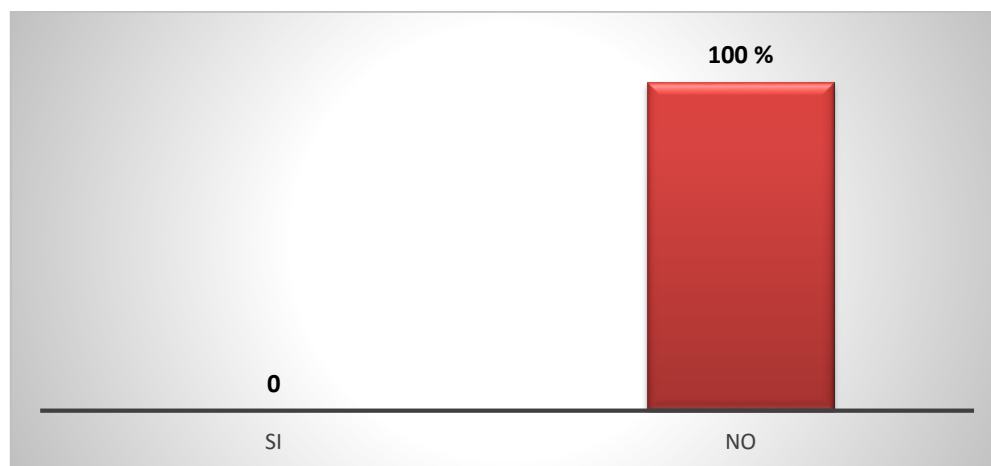
Pregunta N° 5. ¿Existe personal destinado específicamente a la recuperación de la cartera de crédito?

**TABLA 11: PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 9: PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**



**Fuente:** Tabla 11  
**Elaborado por:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% de encuestados, indicó que no existe personal dedicado específicamente a la recuperación de la cartera vencida, es por esta razón que el monto es alto e incluso existen créditos considerados como incobrables en la cooperativa.

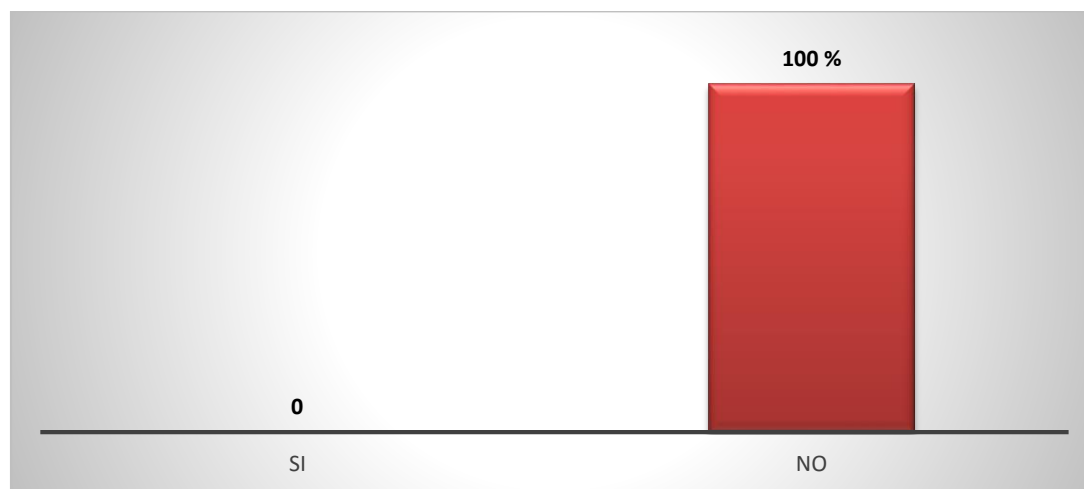
Pregunta N° 6. ¿Existen indicadores de gestión que guíen las operaciones financieras?

**TABLA 12: INDICADORES DE GESTIÓN**

INDICADORES DE GESTIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	4	100%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 10: INDICADORES DE GESTIÓN**



**Fuente:** Tabla 12  
**Elaborado por:** Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 100% de encuestados, indicó que no existen indicadores de gestión que guíen y sean apoyo para la toma de decisiones por parte de la gerencia de la Cooperativa, originando falencias en los procesos financieros.

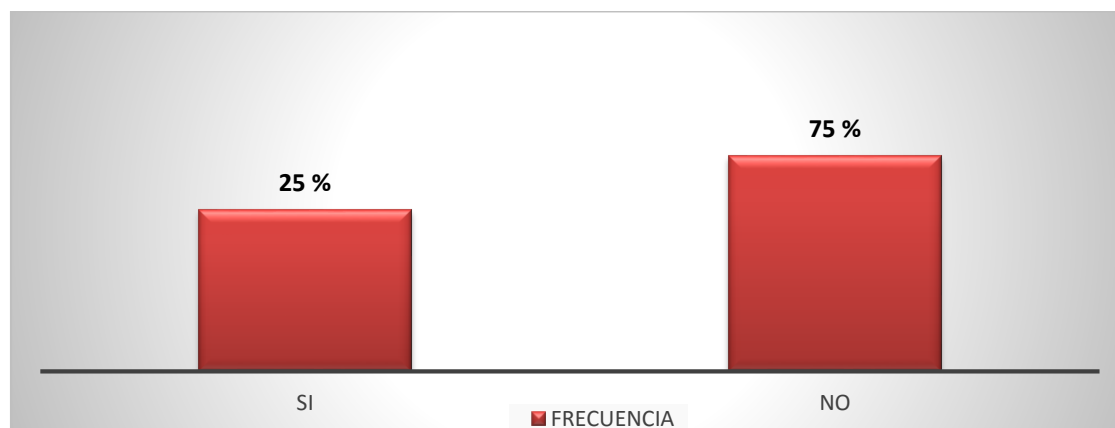
Pregunta N° 7. ¿Se han aplicado políticas para bajar la morosidad?

**TABLA 13: POLÍTICAS PARA BAJAR LA MOROSIDAD**

PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

**Fuente:** Encuesta  
**Elaborado por:** Autora

**FIGURA 11: POLÍTICAS PARA BAJAR LA MOROSIDAD**



Fuente: Tabla 13  
Elaborado por: Autora

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:**

El 75% de encuestados, indicó que si se han aplicado políticas para bajar la morosidad como son las notificaciones judiciales a los socios morosos por medio del abogado que colabora con la Cooperativa; mientras que el 25% indicó que no se han aplicado.



## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES:

- La Contadora no ha efectuado análisis a las cuentas por cobrar de la Entidad en el periodo analizado, impidiendo conocer el monto real de la cartera vencida.
- Al 31 de diciembre del 2014, la cartera vencida ascendió a 105.558,86 situación que originó la falta de liquidez en la Cooperativa, sin que la Gerente haya tomado acciones correctivas.
- La Gerente no ha dispuesto la inclusión de algunos gastos en el presupuesto de la Institución como son ejemplo: recargas a celulares, viáticos de directivos, alimentación y refrigerios en las sesiones del Consejo de Administración, motivando un inadecuado control presupuestario.
- La Gerente de la Cooperativa, posee el título de Máster en Docencia y no cuenta con experiencia, por lo tanto no cumple con el perfil profesional establecido en el Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria,.

## **RECOMENDACIONES:**

- La Contadora analizará mensualmente los valores pendientes de cobro, para determinar la morosidad, gestiones realizadas para su cobro y antigüedad del saldo de las cuentas.

Adicionalmente por lo menos una vez al año enviará a los deudores los estados de cuentas de los movimientos y saldos, con el fin de confirmarlos.

- La Gerente supervisará en forma permanente que la Contadora informe de manera mensual los valores a cobrar por vencerse, así como las gestiones efectuadas para su recuperación, lo que permitirá obtener mayor liquidez para cumplir con las actividades propuestas.
- La gerente dispondrá a la Contadora la inclusión en el presupuesto de cada ejercicio económico de todos los gastos que ejecuta la Cooperativa con el objeto de conocer la real ejecución presupuestaria, así como sus resultados.
- El Presidente del Consejo de Administración estudiará la posibilidad de capacitar a la Gerente sobre aspectos relacionados a procesos de producción, intercambio, comercialización, finanzas y consumo de bienes y servicios de economía popular y solidaria.

En lo posterior se abstendrá de nombrar a un profesional que no cumple con el perfil requerido ni con la experiencia necesaria para ocupar los cargos.

## **CAPÍTULO V**

### **5. PROPUESTA**

#### **INSTRUCTIVO DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE CREDITO Y COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA**

##### **5.1. INTRODUCCIÓN**

El diseño del instructivo de funciones y procedimientos de crédito y cobranzas de cartera vencida tiene como propósito reducir las cuentas de difícil cobro, ya que mantener una cartera vencida, de altas proporciones, se refleja de manera considerable en la falta de liquidez, debido a la falta de pagos en las cuotas de los créditos otorgados por parte de la Cooperativa, los que sirven para cubrir obligaciones y otorgar créditos a sus socios.

La administración del crédito y las cobranzas es una de las actividades más complejas y de las que requiere mayor atención por parte de una cooperativa de ahorro y crédito, se espera obtener un margen de utilidad razonable.

Los Oficiales de Crédito, tendrán que considerar las políticas y procedimientos que serán utilizados para la concesión y recuperación de los créditos, así como los instrumentos necesarios para ejercer un control efectivo, con el fin de orientar de manera eficientemente las operaciones crediticias.

Las posibilidades de cobro de un crédito se conocen desde el momento mismo de su otorgamiento; se ha podido observar que en ocasiones un crédito que se concede sin un estudio adecuado de la solvencia del deudor, se convierte tarde o temprano en una cuenta incobrable para la Cooperativa, razón por la que se consideran fundamentales las actividades a desarrollar para hacer eficiente el otorgamiento y recuperación de los créditos otorgados.

## **5.2. JUSTIFICACIÓN**

Es necesario controlar la cartera de crédito, porque siendo unos de los activos corrientes más importantes con los que cuenta una cooperativa, tiene gran incidencia en el capital de trabajo y representa uno de los aspectos de mayor impacto financiero.

El crédito representa una imperiosa necesidad para generar oportunidades para sus socios, a la vez se constituye para la cooperativa la principal fuente de ingresos, razón por la cual se debe mantener un estricto control, ya que la falta de recuperación de la cartera vencida representa graves pérdidas y afecta su crecimiento en el ámbito financiero.

## **5.3. OBJETIVOS**

### **5.3.1. GENERAL**

Diseñar un instructivo de funciones y procedimientos de crédito y cobranzas de cartera vencida, con el fin de reducir el número de clientes morosos.

### **5.3.2. ESPECÍFICOS**

- Proporcionar a los directivos de la Cooperativa una herramienta que les sirva como guía para ejecutar el proceso de concesión del crédito de una forma correcta, tomando las garantías necesarias.
- Ser un instrumento de apoyo para el personal que se encarga de la concesión de los créditos, siguiendo los lineamientos para su fácil recuperación.
- Establecer una herramienta esencial para el adecuado manejo de la cartera de crédito.
- Establecer políticas y procedimientos de concesión y aprobación de créditos.
- Establecer políticas y procedimientos de cobros.

- Exigir a los socios garantías solventes.
- Verificar antes de la concesión del crédito la capacidad de endeudamiento del socio.
- Depurar periódicamente la cartera vencida.
- Elaborar el modelo del instructivo.

#### **5.4. BENEFICIOS**

- Recuperar y mantener la buena calidad de créditos.
- Lograr mantener un margen razonable en las utilidades financieras de la Cooperativa mediante una cartera sin índice de morosidad.
- Servirá de orientación para el personal del Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., para el cumplimiento eficiente de sus actividades crediticias.
- Desarrollar estrategias que le permitan a la gerencia cumplir con sus obligaciones en materia de evaluación y calificación de cartera.
- Detectar a tiempo las debilidades en el proceso de concesión y manejo de la cartera de crédito para tomar acciones correctivas.

#### **5.5. MISIÓN**

“Proveer variedad de servicios financieros, administrando de manera eficiente la cartera de crédito, cuidando la selección de los socios más idóneos, para disminuir el número de clientes con morosidad y mejorar la solvencia de la Cooperativa”.

#### **5.6. VISIÓN**

“Ser una Institución líder en proveer servicios financieros, profundizando en los sectores económicos más vulnerables, creando de esta manera oportunidades para sus asociados y

cumpliendo eficientemente con los objetivos institucionales propuestos posicionándose sólidamente en el mercado de las fianzas”.

## **5.7. ALCANCE**

Las disposiciones contenidas en el presente instructivo son de cumplimiento obligatorio para todo el personal involucrado en el proceso de aprobación y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., siendo un medio de orientación para que los procesos financieros sean ejecutados de manera eficiente y responsable, tanto con la Cooperativa como con los socios que confían.

## **5.8. MARCO LEGAL**

- Constitución de la República del Ecuador.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, emitido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

## **5.9. REQUISITOS BÁSICOS PARA SER SUJETO DE CRÉDITO**

- La edad de los solicitantes debe ser mínimo 18 y máximo 65 años.
- Ser socio de la Cooperativa.
- Cumplir con el requisito de encaje, conforme a las políticas dictadas por el Consejo de Administración e instrucciones de la Gerencia General.
- Estar al día en las obligaciones con la Cooperativa.
- Tener capacidad real o potencial de pago.

- Haber cancelado oportunamente capital e intereses de préstamos anteriores y no tener garantía en mora.
- Presentar las garantías de acuerdo a lo estipulado por el Consejo de Administración.
- Formular la solicitud de crédito.
- No registrar antecedentes injustificados en la central de riesgos.
- No encontrarse litigando en contra de la Cooperativa.

## **5.10. INSTRUCTIVO DE FUNCIONES**

Ante la situación planteada surge la necesidad de proporcionar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., un instructivo de funciones y procedimientos administrativos, crédito y cobranzas de cartera vencida, con el propósito de designar las responsabilidades correspondientes a cada uno de los Oficiales de Crédito.

### **5.10.1. INSTRUCTIVO DE FUNCIONES DEL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS**

El área de crédito y cobranzas de una cooperativa, es una de las más importantes, puesto que previo a la otorgación de un préstamo, el Oficial de Crédito debe decidir si la otorgación es viable o no; el plazo y el monto que se va a otorgar ya que serán los encargados de que dichos plazos se cumplan, a través de la aplicación de procesos de recuperación de cartera, apoyados en estrategias y herramientas que son administradas por un equipo de profesionales, logrando la efectividad esperada garantizando la disponibilidad de los recursos y la liquidez adecuada para la prestación del servicio de manera oportuna.

La operación básica de cobranzas abarca desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la cobranza son ingresados y contabilizados en la cooperativa.

## JEFE DE CRÉDITO

### 1.- PERFIL PROFESIONAL:

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO
Superior en carreras administrativas y/o financieras o carreras afines.	Mínimo dos años de experiencia en cargos similares y que conozca el giro del negocio.	Formas de negociación, riesgo crediticio, análisis financiero, conocimiento de mercado, políticas de crédito, manejo de office.

### 2.- COMPETENCIAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Integridad.</li><li>• Pensamiento analítico.</li><li>• Orientación a logros.</li><li>• Trabajo en equipo y cooperación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciativa.</li><li>• Liderazgo.</li><li>• Compromiso con la cooperativa.</li></ul>
---	---

### 3.- HABILIDADES Y DESTREZAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento del buró de crédito.</li><li>• Buen manejo de relaciones interpersonales.</li><li>• Manejo de personal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visión estratégica de negocios.</li><li>• Trabajo bajo presión.</li><li>• Manejo de programas de computación.</li></ul>
--	---



#### 4.- FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer nueva cartera de socios potenciales.</li><li>• Calificar al socio.</li><li>• Aprobar o desaprobar la concesión del crédito.</li><li>• Diseñar estrategias de crédito.</li><li>• Abrir nuevas líneas de crédito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar que el trabajo del personal a su cargo se ejecute eficientemente.</li><li>• Evaluar las metas alcanzadas.</li><li>• Evaluar el desempeño del personal a su cargo.</li></ul>
--	---

#### CAJEROS

##### 1.- PERFIL PROFESIONAL:

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO
Superior o estar cursando los últimos años en carreras administrativas y/o financieras o carreras afines.	No necesita tener experiencia.	Conocimiento básico en computación.

##### 2.- COMPETENCIAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Ser una persona honesta y honrada.</li><li>• Trabajo en equipo y cooperación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constancia.</li><li>• Confianza en sí mismo.</li></ul>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la Cooperativa.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Liderazgo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ágil y reflexivo /a.</li> </ul>
---	--

### 3.- HABILIDADES Y DESTREZAS:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo bajo presión.</li> <li>• Persuasión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buen manejo de relaciones interpersonales.</li> </ul>
--	--

### 4.- FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir las metas establecidas por la Cooperativa.</li> <li>• Hacer un seguimiento a los socios potenciales.</li> <li>• Buscar socios referidos a través de socios antiguos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar llamadas a los socios referidos.</li> <li>• Hacer un seguimiento a socios que están interesados en acceder a los créditos.</li> </ul>
--	---

## JEFE DE COBRANZAS

### 1.- PERFIL PROFESIONAL:

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO
Título superior o estar cursando los últimos años en carreras administrativas y/o financieras o carreras afines.	Mínimo un año de experiencia en cargos similares y que conozcan el giro del negocio.	Formas de negociación, riesgo crediticio, manejo de office.

### 2.- COMPETENCIAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en equipo y cooperación.</li><li>• Compromiso con la Cooperativa.</li><li>• Motivación al logro.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Iniciativa.</li><li>• Liderazgo.</li></ul>
--	--

### 3.- HABILIDADES Y DESTREZAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Buen manejo de relaciones interpersonales.</li><li>• Manejo de personal.</li><li>• Visión estratégica de negocios.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo bajo presión.</li><li>• Manejo de programas de computación.</li></ul>
--	---

#### 4.- FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinar que el trabajo del personal a su cargo sea ejecutado eficientemente.</li><li>• Elaborar reportes de gestión.</li><li>• Diseñar estrategias.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar el desempeño del personal a su cargo.</li><li>• Cumplir con los objetivos establecidos por la Gerencia.</li></ul>
---	---

### GESTOR DE COBRO

#### 1.- PERFIL PROFESIONAL:

EDUCACIÓN	EXPERIENCIA	CONOCIMIENTO
Bachiller o estudiante universitario.	Mínimo tres meses de experiencia en cargos similares.	Formas de negociación, riesgo crediticio, manejo da cartera, word, excel y conocer la ciudad.

#### 2.- COMPETENCIAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en equipo y cooperación.</li><li>• Compromiso con la Cooperativa.</li><li>• Iniciativa.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perseverancia.</li><li>• Constancia.</li><li>• Confianza en sí mismo.</li></ul>
---	---

### 3.- HABILIDADES Y DESTREZAS:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Buen manejo de relaciones interpersonales.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo bajo presión.</li><li>• Persuasión.</li></ul>
--	---

### 4.- FUNCIONES:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar llamadas a los socios para obtener una respuesta efectiva.</li><li>• Investigación para ubicar a los socios.</li><li>• Realizar hojas de rutas.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer propuestas de negociación con el socio.</li><li>• Hacer un seguimiento de las propuestas de pagos.</li></ul>
--	---

## 5.10.2. INSTRUCTIVO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONCEDER UN CRÉDITO

### 5.10.1. POLÍTICAS:

#### **POLÍTICAS GENERALES**

Se podrán otorgar créditos a todas las personas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Las personas asalariadas que puedan demostrar sus ingresos y estabilidad laboral.
- Comerciantes, que puedan demostrar sus ingresos mensuales.
- Beneficios de remesas. Personas que puedan demostrar sus ingresos provenientes del extranjero.

- Deberán estar solventes en el sistema financiero, llenar la solicitud correspondiente y presentar su documento de identidad.
- Presentar una garantía de acuerdo al monto solicitado

<b>POLÍTICAS DE:</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
MONTO	Los montos de créditos se deben fijar de acuerdo a los ingresos verificados del socio.
PLAZO	Los plazos se deben establecerse en relación al comportamiento del flujo de dinero que mantiene el mercado.
INTERÉS POR MORA	El porcentaje de interés por mora, será del 10% por cuota vencida.
GARANTÍA	Exigir una garantía valedera como componente fundamental del acuerdo. Se debe como mínimo exigir pagarés o bienes que respalden el valor del crédito.
COBRO	Convenir los pagos de la cuotas (mensualmente, quincenalmente), luego de la respectiva aprobación del Jefe de Créditos, así como la aceptación del cliente, mediante la firma, a comprometerse a cumplir con este pago conforme a sus recursos económicos. Exigir el cumplimiento de este convenio.
PRONTO PAGO	Este tipo de convenio depende de la política anterior. Estos acuerdos se basan en el compromiso de que si el cliente cancela sus obligaciones contraídas antes del tiempo estipulado para pagar todas las cuotas, se le hará un descuento conforme al monto de crédito y al tiempo de pronto pago.

## 5.10.2. PROCEDIMIENTOS

### 5.10.2.1. PROCEDIMIENTOS DE COBRO:

Quien se encarga de esta labor son los Gestores de Cobro y supervisado por el Jefe de Cobranzas.

<b>DÍAS DE RETRASO:</b>	<b>ACCIÓN A EJECUTARSE</b>
DE 1 A 8	En esta etapa se hace un recordatorio amable al socio sobre el próximo vencimiento.
DE 9 A 30	En esta fase el socio ya tiene una cuota vencida.
DE 31 A 60	La Cooperativa ya en este punto debe realizar llamadas telefónicas, envío de e-mails, cartas de cobros y visitas del Gestor de Cobro.
DE 61 A 90	El socio en esta fase ya es un problema para la Cooperativa y necesita visitas del Gestor de Cobros de campo y del Jefe de Cobranzas, aviso que será trasladado a cobro jurídico y evaluar los casos con el departamento correspondiente (siempre hay una opción de negociar abonos y así no perder al socio).
MÁS DE 90	En este período ya se toman medidas extremas como cobrar judicialmente, sea con abogado propio o con un despacho contratado para tal fin.

### 5.10.2.2. CONTROL INTERNO

Acciones y responsabilidades en el desarrollo y mantenimiento de una línea de autoridad para complementar los controles de crédito de la Cooperativa.

<b>PROCEDIMIENTOS</b>		
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
SOCIO	1	Se presentan al departamento de crédito de la Cooperativa, solicitando información.
JEFE DE CRÉDITO	2	Revisa el historial del socio, y explica las políticas de créditos, períodos, garantías, recargos adicionales en caso de mora; así como la recuperación del bien por parte de la Cooperativa en caso de morosidad y que documentación será necesaria para el otorgamiento de créditos.
CLIENTE	3	Si satisface sus expectativas, entrega documentación requerida al departamento de crédito.
JEFE DE CRÉDITO	4	Revisa, las solicitudes y documentaciones recibidas, para su respectivo análisis.



<p>JEFE DE CRÉDITO</p>	<p>5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la evaluación cumple con los requisitos, procede a consultar a Gerencia y pedir la aprobación.</li> <li>• En caso de ser denegado, se le informará al socio del resultado de éste y se devolverá la documentación.</li> <li>• En caso de ser aprobado se llamará al socio, para las firmas respectivas.</li> <li>• Se ingresará al sistema computarizado, el monto de crédito y el pazo en días y se archivará la documentación y respaldos.</li> </ul>
<p><b>GESTIÓN DE COBRO</b></p>	
<p>GESTOR DE COBRO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llama a los socios para recordar la proximidad del vencimiento.</li> <li>• En caso de caer el socio en mora, lo llamará.</li> <li>• De no acudir el socio a cancelar, deberá visitarlo.</li> <li>• En persistir en no cancelar, se le hará una advertencia formal.</li> <li>• Si abona o cancela el socio, el Gestor de Cobro, deberá extender un recibo provisional al socio y en cuanto le sea posible reportar a caja, para la respectiva contabilización.</li> </ul>

## 5.11. MODALIDADES DE COBRO

Normalmente se emplean varias modalidades de procedimientos de cobro. A medida que una cuenta envejece más y más, la gestión de cobro se hace personal y estricta. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro:

- **NOTIFICACIONES.-** Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la Cooperativa envía una carta de notificación en buenos términos, recordándole al socio su obligación. Si la cuenta no es cancelada dentro de un período determinado después del envío de la notificación, se envía una segunda notificación más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.
- **LLAMADAS TELEFÓNICAS.-** Si las cartas de notificación son inútiles, el Gerente o Jefe de Créditos de la Cooperativa, puede llamar al socio y exigirle el pago inmediato. Si el socio tiene una excusa razonable, se pueden hacer arreglos para prorrogar el período de pago.
- **PROCEDIMIENTO LEGAL.-** Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que se utiliza como última instancia para cobrar el crédito.

## **BIBLIOGRAFÍA IMPRESA**

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.
- Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.
- ROMERO LÓPEZ Javier “Contabilidad Avanzada” Mc Graw Hill 2000. México.
- BAENA TORO Diego. “Análisis Financiero: Enfoque y Proyectos” Ecoe Ediciones 2010 Colombia
- PERDOMO MORENO Abraham. “Planeación Financiera”. International Thomson Editores, S. A. 2002 México

## **BIBLIOGRAFÍA DIGITAL**

[www.mcy.gov.ar/efeme/cooperacion/simbolo.html](http://www.mcy.gov.ar/efeme/cooperacion/simbolo.html)

# ANEXOS

Anexo N° 1: Ficha de observación



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ASPECTOS OBSERVADOS	IMPLEMENTADO	NO IMPLEMENTADO	EN PROCESO
Políticas Institucionales	X		
Manual de Funciones		X	
Manual de Políticas de Concesión de Crédito		X	
Manual de Procedimientos			X
Manual de Riesgos			X
Reglamento Interno	X		
Manual de Políticas de Recuperación de la Cartera Vencida		X	

**Anexo 2: Encuesta al personal de la COAC Patria Ltda.**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**ENCUESTA**

**OBJETIVO:** Conocer las causas por las que se presenta un alto porcentaje de cartera vencida.

**¿Existe un proceso de concesión de crédito?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**2. ¿Tiene conocimiento de los manuales, reglamentos, políticas del proceso de crédito?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**3. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**4. ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Modelo de Gestión Financiera?**

- a) Organización estructural.
- b) Control presupuestario.
- c) Políticas para evitar la morosidad.

**5. ¿Existe personal destinado específicamente a la recuperación de la cartera de crédito?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**6. ¿Existen indicadores de gestión que guíen las operaciones financieras?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

**7. ¿Se han aplicado políticas para bajar la morosidad?**

Sí \_\_\_\_ No \_\_\_\_

*Gracias por su colaboración.*