



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Título

LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PATRIA LTDA Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL PERIODO
2016-2017

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

AUTOR:

LUIS ALFREDO CUENCA GADVAY

TUTOR:

Ing. OMAR NEGRETE

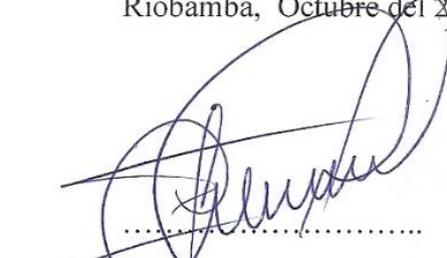
Año:

2018

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, luego de haber revisado el presente trabajo de investigación, elaborado por: LUIS ALFREDO CUENCA GADVAY con CI 0604837377, tengo a bien informar que el trabajo indicado cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluado por el tribunal designado por la respectiva comisión.

Riobamba, Octubre del 2018



.....
Ing. Omar Negrete.

HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Trabajo de titulación para la obtención del título de Ingeniero Comercial aprobado por el tribunal de defensa con el tema: LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL PERIODO 2016-2017, realizado por el Sr. Luis Alfredo Cuenca Gadvay, y dirigido por el Ing. Omar Negrete, ratificado con sus firmas:

Ing. Omar Negrete

Tutor.



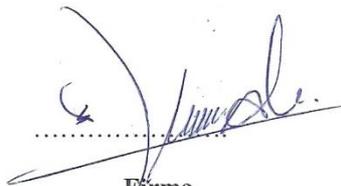
Firma

9.5

Calificación

Dr. Dante Ayaviri

Miembro uno



Firma

9.7

Calificación

Ing. Wilson Saltos

Miembro dos



Firma

10

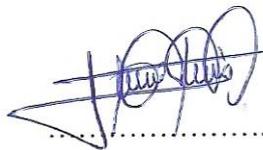
Calificación

9.73
Nota: (Sobre 10)

PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR

Yo LUIS ALFREDO CUENCA GADVAY, con Cedula de Identidad: 0604837377, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y estrategias detalladas en el presente trabajo y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

LUIS ALFREDO CUENCA GADVAY.



CI: 0604837377

DEDICATORIA

Dedicar mis sinceros agradecimientos a mis padres, y a mi familia que siempre estuvieron pendientes de mí, dándome sus consejos de apoyo, de superación, para luchar día a día en la obtención de los mejores resultados.

Luis Cuenca

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis Padres y a Dios por ser el pilar fundamental en mi vida, porque siempre fueron los que me apoyaron en la consecución de este objetivo.

Agradezco también a la Universidad Nacional de Chimborazo por abrirme las puertas y tener la oportunidad de estudiar en tan prestigiosa institución académica.

A todos mis docentes quienes supieron brindar sus conocimientos, no solo son docentes, sino son personas buenas que supieron corregirme cuando me equivocaba y por soportar todas mis bromas y locuras que hacía y decía en clases, durante estos 5 años

Agradezco a mi Tutor y Miembros del tribunal, por su tiempo empleado y apoyado este trabajo, aportando con su gran experiencia.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
INFORME DEL TUTOR	II
HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	III
PÁGINA DE DERECHOS DE AUTOR.....	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE GENERAL	VII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XI
RESUMEN	XII
PALABRAS CLAVE	XII
ABSTRACT.....	XIII
1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	3

2	OBJETIVOS.....	4
2.1	GENERAL	4
2.2	ESPECÍFICOS	4
3	ESTADO DEL ARTE.....	5
3.1	ANTECEDENTES.....	5
3.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	6
3.2.1	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA	7
3.2.1.1	Generalidades.....	7
3.2.1.2	Misión.....	7
3.2.1.3	Visión.....	8
3.2.1.4	Objetivos de la Cooperativa	8
3.2.1.5	Principios y Valores	9
3.2.1.6	Personal Operativo de la Cooperativa.....	9
3.2.1.7	Servicios.....	10
3.2.1.8	Logotipo	10
3.2.1.9	Análisis FODA de la Cooperativa.....	11
3.2.1.10	Localización	12
3.2.2	CARTERA DE CRÉDITO	12
3.2.2.1	Definición.....	12
3.2.2.2	Solvencia	13
3.2.2.3	Morosidad.....	13
3.2.2.4	Diversificación de la Cartera.....	14
3.2.2.5	Recuperación.....	14

3.2.3	GESTIÓN FINANCIERA.....	14
3.2.3.1	Definición.....	14
3.2.3.2	Políticas de Crédito	16
3.2.3.3	Condiciones del Crédito.....	17
3.2.3.4	Políticas de Cobranza.....	17
3.2.3.5	Ratio de Liquidez	18
3.2.3.6	Ratio de Solvencia.....	19
3.2.3.7	Ventajas.....	19
3.2.3.8	Desventajas.....	20
4	METODOLOGÍA	20
4.1	MÉTODO.....	20
4.1.1	MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO.....	20
4.1.2	FASES DEL MÉTODO HIPOTÉTICO DEDUCTIVO:.....	21
4.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	21
4.3	DISEÑO.....	21
4.4	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	22
4.4.1	POBLACIÓN	22
4.4.2	MUESTRA.....	22
4.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	22
4.5.1	TÉCNICAS.....	22
4.5.2	INSTRUMENTOS.....	22
4.6	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	23
5	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	23

5.1	APLICACIÓN DEL ANÁLISIS FINANCIERO.....	23
5.2	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA.....	25
5.3	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	30
5.4	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.....	31
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	36
6.1	CONCLUSIONES	36
6.2	RECOMENDACIONES	37
7	BIBLIOGRAFÍA.....	38
8	ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No 1. Personal Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.....	9
Tabla No 2. FODA de la Cooperativa.....	11
Tabla No 3. Balance.....	23
Tabla No 4. Créditos Desembolsados	25
Tabla No 5. Evaluación de la Cartera	25
Tabla No 6. Créditos Solicitados	26
Tabla No 7. Evaluación Crediticia.....	26
Tabla No 8. Cartera Vencida.....	27
Tabla No 9. Gestión Financiera	27
Tabla No 10. Previsión.....	28
Tabla No 11. Rentabilidad	28
Tabla No 12. Cobranza	29
Tabla No 13. Política de Recuperación.....	29
Tabla No 14. Aplicación de Políticas.....	30
Tabla No 15. Resumen de Frecuencias Observadas	32
Tabla No 16. Resumen Frecuencias Esperadas	33
Tabla No 17. Resumen de Frecuencias Observadas y Esperadas	34
Tabla No 18. Distribución del Chi-Cuadrado	34
Tabla No 19. Estrategias	44

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No 1. Logotipo	10
Gráfico No 2. Ubicación de la empresa	12

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, fue realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba de la Provincia de Chimborazo, con el tema: LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA Y SU RELACIÓN EN LA GESTIÓN FINANCIERA EN EL PERIODO 2016-2017, para encontrar posibles problemas, dentro de esta entidad financiera. De esta forma, este trabajo de investigación, se enfocó en el accionar de la Cooperativa y su Gestión Financiera, que viene realizando diariamente, y diagnosticar situaciones, en relación a la cartera de crédito y la gestión financiera y sí estos indicadores, influyen en el manejo financiero. Para lo cual se aplicó un análisis financiero, con la ayuda de los estados de la empresa, y encuestas, dirigida a los empleados de la entidad, que facilitó la recolección de datos, para posteriormente, identificar soluciones o estrategias, que vayan encaminadas a dar alternativas de corrección, dentro de la Cooperativa y así contribuir a este establecimiento, para que pueda cubrir sus obligaciones. Entonces, al finalizar, se determinó conclusiones, que van acorde a los objetivos planteados, también se expuso recomendaciones, que tienen el propósito de otorgar medidas, que mitiguen futuras altercados.

PALABRAS CLAVE

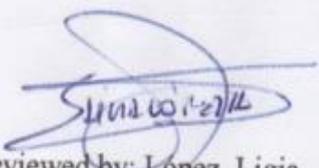
Cartera de Crédito, Solvencia, Morosidad, Gestión Financiera, Políticas de Cobranza, Recuperación.

ABSTRACT

This investigation work was carried out in Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., located in Riobamba City, Chimborazo Province, with the theme: THE CREDIT PORTFOLIO IN THE COOPERATIVE OF SAVING AND CREDIT PATRIA LTDA AND ITS RELATIONSHIP IN FINANCIAL MANAGEMENT IN THE PERIOD 2016-2017, to find possible problems, within this financial enterprise. In this way, this research was focused on the actions of the Cooperative and its Financial Management, which has been carried out daily, and to diagnose situations, in relation to the credit portfolio and fiscal administration, and if these indicators influence the financial management. For which an economic analysis was applied, with the help of the company's statuses, and surveys, aimed at the employees of the entity, which facilitated the collection of data, to later identify solutions or strategies, which are directed at giving correction alternatives, within the Cooperative and thus contribute to this establishment, so that it can cover its obligations. Then, at the end, some conclusions were determined, which are in accordance with the objectives set, recommendations were also set out, which have the purpose of granting measures that mitigate future altercations.

KEYWORDS:

Credit Portfolio, Solvency, Delinquency, Financial Management, Collection Policies, Recovery.



Reviewed by: López, Ligia,
LINGUISTIC COMPETENCES TEACHER



1 INTRODUCCIÓN.

El riesgo del crédito, es un factor fundamental dentro de la rentabilidad de las empresas financieras, porque el mal manejo constituye, las principales causas del quebranto económico, y las crisis bancarias suelen iniciar, cuando los problemas de riesgos de crédito se generalizan (Chavarín, 2015, pág. 72).

El interés de la investigación, se centra en generar alternativas de cambio, en la gestión financiera y tener el resultado, que causará un impacto positivo en la entidad demostrando una adecuada toma de decisiones, se puede ser competitivo (Chiluza, 2011). Y con estas acciones las empresas, puedan llegar a tener una rentabilidad, y que se constituya en eje de guía, para las demás organizaciones.

De acuerdo a lo mencionado, se puede afirmar que el investigador, pretende encontrar algunas soluciones que ayuden a un buen manejo de la entidad, lo que contribuiría al incremento de los ingresos, utilizando a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda, como herramienta principal de estudio, con lo cual se buscaría que la variable de la Cartera de Crédito y la Gestión Financiera cumplan con el objetivo de la investigación, que consiste en la relación de la cartera de crédito con la gestión financiera, de esta forma manejar con mayor eficiencia la Cooperativa, lo que permitiría en un futuro solventar sus problemas, además de cumplir las obligaciones ante el respectivo organismo de control, como es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Donde este trabajo está dividido en tres unidades, la unidad uno que comprende las generalidades de la Cooperativa, mientras que la segunda unidad abarca sobre la variable de la Cartera de Crédito y la tercera unidad engloba la otra variable que es la Gestión Financiera, cabe mencionar que la hipótesis toma un papel esencial en los proyectos de estudio, para lo cual se tiene la siguiente

contrastación donde: La cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda, influye directamente con la Gestión Financiera.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Al hablar de temas financieros se viene una noción instantánea a la mente, sobre el manejo del tema crediticio, en la cual autores como Vargas & Mostajo, (2014) manifiesta que “La actividad financiera está sujeta a una serie de riesgos financieros como resultado del proceso de transformación de activos y pasivos destacándose el riesgo de crédito, propio de la administración de carteras de cuentas por cobrar.” (pág. 5), por la cual el asunto de la cartera de crédito, hace relación a los problemas en los desembolsos, que una Cooperativa o Banco realiza, y que mediante la administración financiera bajo la tutela del Gerente y sus colaboradores tratan de tener una recuperación de estos valores, con el fin de evitar grandes gastos, que con lleva la consecución de estos resultados, donde otros autores como Toro Díaz & Palomo Zurdo, (2014), concuerdan que esos problemas se vuelven en “riesgo de liquidez y riesgo de crédito, los cuales afectan en el corto y mediano plazo, teniendo en cuenta que también pueden afectar el desempeño”. (pág. 82)

Por otro lado autores como Saavedra & Saavedra, (2010), Bonilla, Romero, & Vallejo, (2017), Muñoz & Lalangui, (2017), afirman que los problemas de cartera de crédito afectan directamente la capacidad de pago de sus compromisos, por la mala administración del riesgo dentro de las instituciones financieras, al momento de la recuperación de los préstamos colocados en el mercado. Bajo estos problemas presentados, se aborda la problemática de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., donde se encuentra un sinnúmero de problemas identificados y relacionados con el manejo de la cartera de crédito, donde este indicador, se ha vuelto un constante traspié en el desenvolvimiento de la empresa.

Por lo tanto en dicha entidad, se identifica también que la cartera recibida por parte de la anterior administración, muestra un índice alto por recuperar, sobre los desembolsos realizados, en esos lapsos de tiempos, entonces estos problemas han llevado a que los deudores, no realicen la cancelación de sus deudas, contraídas con dicha institución, para llevar a cabo estas medidas de cobro, dicha empresa ha emprendido medidas de recuperación, como por ejemplo: llamadas telefónicas, notificaciones electrónicas y mensajes vía redes sociales, sin tener éxito alguno en la recaudación de esos valores.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Por esta razón, en el Ecuador, las entidades financieras, han tenido y tendrán un sin número de problemas al momento de recuperación de la cartera de crédito vencida, porque las personas que trabajan en la administración de los créditos, se relacionan de forma directa con el departamento de Gestión de Financiera, estableciendo políticas y estrategias, que permitan solventar estos casos, que diariamente, se presentan en estas empresas, que después ayuden a saldar los gastos administrativos, que con lleva mantener una institución de gran magnitud.

Entonces, estas situaciones también suceden en las pequeñas Cooperativas de Ahorro y Crédito, que tienen menos clientes que los grandes Bancos del Ecuador, razón por la cual la cartera de crédito se vuelve un indicador importante, al momento de la toma de decisiones, que busca una manera de recuperar los préstamos otorgados a sus clientes y que estos en ocasiones presentan montos altos, que dificultan su control y recuperación.

De esta forma, el presente trabajo de investigación, se enfoca en desenvolver y obtener información, que después de un análisis de los mismos, se plasmen en soluciones, que beneficie a la Cooperativa, y que esta se constituya en un ejemplo a seguir por parte de otras empresas que recién se están estableciendo en el mundo de las finanzas.

Con el propósito, que el proyecto de investigación, ayudará en la consecución y búsqueda de resultados, que beneficie en un futuro a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda, y que estos frutos, sirvan a los administradores de la Gestión Financiera de la entidad, y que tenga como una herramienta de apoyo, al momento de la toma de decisiones, que contribuirá a la organización a solventar los inconvenientes, que presentaría en la administración de la cartera de crédito, y que sirva de guía para otras empresas dedicadas al manejo financiero.

2 OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Demostrar cómo la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda, se relaciona con la gestión financiera en el periodo 2016-2017.

2.2 ESPECÍFICOS

- Determinar cómo la administración de la cartera de crédito ayuda a combatir la falta de liquidez en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda en el periodo 2016-2017, mediante un análisis financiero, que permita establecer estrategias de recuperación.
- Identificar la incidencia de la gestión financiera en los resultados obtenidos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda en el periodo 2016-2017, mediante encuestas a los directivos para la captación de nuevos socios para la entidad.
- Identificar los beneficios de la relación de cartera de crédito y gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda en el periodo 2016-2017 mediante encuestas a los directivos, para que pueda mantener o subir de categoría.

3 ESTADO DEL ARTE.

3.1 ANTECEDENTES

Según Sandra Lucero Revelo, en su tesis realizada en Tulcán en el año 2013, con el título Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” que, tiene como objetivo diseñar un sistema de cobro y recuperación que contribuya al adecuado control financiero de cartera de crédito, de acuerdo a la investigación realizada se logró determinar las debilidades más relevantes dentro de la empresa “Profemac”, tales como la ausencia total de estrategias planeadas y ejecutadas con conciencia de lo que se desea obtener para la disminución de la cartera de crédito, por tal razón resulta obvio el elevado número de clientes morosos y los largos periodos de tiempo para su recuperación, causando deficiencias en sus finanzas (Lucero, 2013).

En la tesis de la Ing. Yesenia Alexandra García Bonilla realizada en la ciudad de Riobamba en el año 2017, con el tema de La Gestión Financiera y la Incidencia en la Recuperación de la Cartera de Clientes de la Empresa Procesadora Agroindustrial “Mis Frutales” de la Parroquia San Luis, Provincia de Chimborazo, Período 2015 - 2016. Que tiene como objetivo analizar la gestión financiera y la incidencia en la recuperación de la cartera de clientes. Llega a determinar que, no se desarrolla un análisis financiero pormenorizado, que permita evidenciar la magnitud económica, con la que se está manejando la empresa, indicando de esta manera, sí la gestión financiera con la que se cuenta le permite o no recuperar la cartera de clientes de manera efectiva (García, 2017).

Según Fernanda Gabriela Duran Pilamunga en su tesis realizada en el año 2017 en la ciudad de Riobamba con el título La Gestión Administrativa y su Incidencia en el otorgamiento de Créditos de Consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, que tiene por objeto determinar como la Gestión Administrativa incide en el otorgamiento de créditos de consumo

a los clientes, con esta investigación se determina debilidades en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, en un 78% existe Gestión Administrativa por parte de los directivos, pero un 22% no posee un documento por escrito que demuestre o explique el modelo de Gestión y los procesos administrativos que se realizan en la Cooperativa (Duran, 2017).

Otra investigación importante es la que brinda la Revista Estudios Gerenciales realizada por Salazar Villano Fabián Enrique en el año 2013, con el tema Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia, donde muestra resultados y sugiere plantear acciones gerenciales con relación a las variables género, sector económico, endeudamiento paralelo y fallas de información. En consecuencia, se considera de extrema relevancia desarrollar y aplicar procesos de educación financiera y asesoría comercial que brinden herramientas para que los usuarios puedan tomar mejores decisiones en términos de sus necesidades, expectativas y posibilidades económicas (Salazar, 2013).

3.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Donde Largo, (2015) menciona como definición de cartera de crédito lo siguiente:

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas donde se puede saber el nivel de solvencia y la cantidad de morosidad de los clientes.

Por otro lado la Fundación Romero, (2012) define a la Gestión Financiera como:

Administrar los recursos que se tiene en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene

una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

3.2.1 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PATRIA LTDA

3.2.1.1 Generalidades.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria Ltda." dio sus inicios Mediante Acuerdo Ministerial No.042 Que se ha enviado a la Dirección Provincial de Bienestar Social de Chimborazo a través de la Subdirección Regional de Cooperativas Centro Oriente la documentación correspondiente a la Pre- Cooperativa de Ahorro y Crédito "PATRIA" domiciliada en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo. Que el departamento de Asesoría Jurídica de la Dirección Provincial del Ministerio de Bienestar Social de Chimborazo mediante Memorando N° 042 de la fecha 07 de Noviembre del 2001 emite informe favorable para la aprobación del Estatuto de la indicada organización. Que de conformidad con el orgánico funcional del Ministerio de Bienestar Social de Chimborazo corresponde a la Dirección Nacional de Cooperativas realizar los trámites para la otorgación de Personería Jurídica. Que con acuerdo ministerial N° 2117 del 10 de Agosto de 1999 y publicado en el registro oficial N°260 del 23 de Agosto de 1999 se descentralizan y desconcentran funciones delegándose a la Dirección Provincial de Chimborazo (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

3.2.1.2 Misión.

La Cooperativa de ahorro y crédito Patria Limitada, es una entidad sólida, solvente y solidaria, con base firme en los aspectos: social, moral y económico, ofrece con calidad servicios financieros y sociales a todos los habitantes de la provincia de Chimborazo, con espíritu de superación, en forma

ágil y oportuna proponiendo con ello un mejor nivel de vida, sin descuidar el bienestar de sus colaboradores (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

3.2.1.3 Visión.

La Cooperativa de ahorro y crédito Patria Limitada, con el fruto tesonero del trabajo de sus socios para el año 2018 será una organización sólida, rentable y competitiva que incrementará constantemente el ahorro de sus miembros y los destinará al desarrollo socio económico de la provincia, contará con una administración técnica, eficaz, eficiente y responsable, comprometida y capacitada que comparta los servicios financieros y sociales que brinda (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

3.2.1.4 Objetivos de la Cooperativa

Para el logro de los fines propuestos por la Cooperativa, esta tiene, entre otros, los siguientes objetivos:

❖ Perspectiva Financiera.

- Lograr eficiencia operativa.
- Lograr crecimiento sostenido.
- Mantener solvencia institucional.

❖ Perspectiva De Aprendizaje Y Crecimiento.

- Contar con RRHH competentes, comprometidos y motivados.
- Contar con estructura tecnológica ágil e innovadora.
- Desarrollar Cultura Estratégica y de Innovación.
- Mantener un Buen Clima Organizacional (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

3.2.1.5 Principios y Valores

- a) Respeto.- Valorar a todos los socios practicando, un trato y una comunicación sincera, oportuna y justa.
- b) Democracia.- Toma de decisiones colectivas por los asociados, en lo referente a la gestión de la cooperativa, mediante la participación y el protagonismo.
- c) Servicio.- Responder de manera oportuna a los socios, propiciando una relación duradera y de confianza mutua.
- d) Honestidad.- En el trato ético y profesional hacia socios, empleados, directivos y la comunidad a la que enfocamos nuestro servicio para que todos los actos de la Institución.
- e) Responsabilidad.- Alto nivel de desempeño en el cumplimiento de las actividades para el logro de metas, sintiendo un compromiso moral con los asociados (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

3.2.1.6 Personal Operativo de la Cooperativa

El personal operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda., que labora actualmente se cita en la tabla No. 1

Tabla No 1. *Personal Operativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.*

Nombres y Apellidos	Cargo
Ing. Gonzalo Vinicio Granizo Castillo	Gerente
Ing. Jesica Cecilia Naranjo Bonilla	Contadora
Ing. Tania Paredes Alarcón	Recaudadora – Pagadora
Sr. Johny Noriega Vallejo	Asistente de crédito

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001)

Elaborado por: Luis Cuenca

3.2.1.7 Servicios.

Dentro de los servicios que brinda en la actualidad la Cooperativa están los siguientes:

- Captaciones. - Ahorro a la vista disponible para retirar en cualquier momento:
- Los retiros en efectivo tendrán un límite de 2000 dólares, montos mayores serán cancelados con cheque.
- Plazo fijo. - Son valores previo acuerdo de las partes se fija en un tiempo determinado
- Interés. - Ahorros de acuerdo a la disponibilidad de los socios, los intereses varían de acuerdo al monto y al tiempo de la póliza.

Créditos de prioritarios.- Son aquellos que se otorgan a largo mediano plazo con un máximo de tiempo de 36 meses para satisfacer diversas necesidades de los socios con un tope de \$ 5.000,00.

Crédito Emergente.- Son créditos destinados a satisfacer necesidades inmediatas a mediano de los socios y se conceden la cantidad de 1.000 dólares con un plazo de hasta seis meses (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

3.2.1.8 Logotipo

Gráfico No 1. Logotipo



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

Elaborado por: Luis Cuenca

3.2.1.9 Análisis FODA de la Cooperativa

El siguiente análisis FODA de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda, fue proporcionado por parte de la entidad la cual se detalla en la tabla No 2.

Tabla No 2. FODA de la Cooperativa

Fortalezas	Oportunidades
Los costos de los servicios y tasas de interés son muy atractivos para sus clientes.	La Coac Patria está regulada por la SEPS
Se realizan auditorías externas para controlar el desempeño de la Cooperativa.	La vinculación con la comunidad
Los servicios de la Cooperativa satisfacen las necesidades de los clientes.	La capacitación del personal que labora en la Cooperativa
El personal que labora en la Cooperativa cuenta con el conocimiento y la capacidad para el correcto manejo de la institución.	Los recursos tecnológicos adaptados a las necesidades
	Tasas de interés bajas para atraer a clientes
	Facilidad de implementación de nuevos procesos
Debilidades	Amenazas
No cuenta con una planificación estratégica	Alto índice de morosidad
El índice de recaudación es bajo	Resistencia al cambio y esquemas mentales arraigados en las personas
Falta de control de Auditoría Interna	Desvinculación con la Cooperativa de Transportes Patria
Falta de liquidez	Disminución de ahorros
Personal desmotivado	Tiempo de espera largos y Competencia
Salarios bajos	
Falta de difusión	

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).

Elaborado por: Luis Cuenca

3.2.1.10 Localización

Gráfico No 2. Ubicación de la empresa



Fuente: Luis Cuenca

3.2.2 CARTERA DE CRÉDITO

3.2.2.1 Definición.

Hay autores como VÁSCONEZ, (2012) afirma a la cartera de crédito que:

Es una operación financiera mediante el cual se registra los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, por las Instituciones Financieras en las distintas modalidades autorizadas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno y externo. El prestatario está obligado a devolver el importe del préstamo más los intereses y en el plazo convenido. (pág. 59)

De lo mencionado, se puede deducir que la cartera de crédito, es una recopilación de documentos, que respaldan la operación de la gestión financiera, de los préstamos otorgados por la entidad y que les servirá de respaldo para la recuperación de los créditos.

3.2.2.2 Solvencia

Mientras tanto Gómez, (2014) define a la solvencia como: “La herramienta que ayuda al analista a obtener un punto de vista general de la situación económica-financiera que evalúen la capacidad de pago de los cliente del banco”. (pág. 26). Por otro lado Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, (2018) afirman que la solvencia es: “La probabilidad que a su vencimiento, un cliente no haga frente, en parte o en su totalidad sus compromisos contraídos debido a la falta de liquidez”. (pág. 183)

Por lo tanto, los autores, llegan a determinar a la solvencia como la capacidad, que posee el individuo deudor, para hacer frente a sus obligaciones, contraídas con anterioridad, con las organizaciones, afines al sector financiero.

3.2.2.3 Morosidad.

“La morosidad, es lo que se adeuda a bancos y cajas de ahorro, es decir, la suma que los deudores, tienen atrasado en el pago, hasta tal punto que, parece indicar que provocarán fusiones o absorciones en el sistema bancario” (De la Dehesa & Guillamon, 1992). Mientras que Sagner, (2012) afirma a la morosidad como: “la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital”. (pág. 29)

Por otro lado autores como Vera & Costa, (2007) definen a morosidad como:

La morosidad de la cartera de créditos, constituye un aspecto clave para evaluar el desempeño del sector financiero. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos puede ver perjudicada su rentabilidad, propinando una ruptura en la rotación de los fondos. (pág. 30)

Entonces, la morosidad es la cantidad monetaria, que se debe cancelar a una diversa Cooperativa o Banco, donde se constituye en una herramienta de toma de decisiones en el sector financiero, porque representa un problema en el manejo de los establecimientos.

3.2.2.4 Diversificación de la Cartera.

“Diversificar una cartera, es una técnica de inversión, que consiste en componer la cartera con distintos tipos de activos, con el objetivo principal de reducir los riesgos naturales de la inversión” (Pedrosa, 2015). Así mismo el autor Cardona, (2006), define: “El principio de la diversificación de cartera es para reducir el riesgo en las carteras de créditos” (pág. 113)

Entonces, de una manera fácil de comprender la diversificación, consiste en realizar diversos tipos de inversión, que permita a la compañía tener ingresos, que le ayuden a solventar sus necesidades y no correr el riesgo de tener problema de liquidez.

3.2.2.5 Recuperación.

La recuperación de cartera es un indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, es decir, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la deudas a sus clientes (Bolívar, 2012). Por otro lado autores como Calderón & Castro, (2013) afirman sobre la recuperación que es: “Un conjunto de procedimientos para complementar la metodología de otorgamiento y recuperación de los créditos en el tiempo establecido”. (pág. 2)

Por lo tanto, la recuperación de cartera, es un punto esencial a ser tomado en cuenta, en la gestión financiera, porque se constituye en el principal ingresos monetario, así el tiempo transcurrido de recuperación, permitirá conocer como las cuentas por cobrar se vuelven efectivo.

3.2.3 GESTIÓN FINANCIERA.

3.2.3.1 Definición.

Autores como Guerrero, (2003) define a la Gestión Financiera como:

La Gestión Financiera debe centrarse en tres aspectos fundamentales: reducción de los costos de procesamiento de transacciones, incremento de la efectividad de la información que soporta

el proceso de toma de decisiones y mayor participación en la actividad de la organización. (pág. 34)

Mientras que otros autores como Cortez & Burgos, (2016) puntualizan que:

La Gestión Financiera incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede o no el crédito a un determinado cliente.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costos, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones (Nunes, 2016).

Entonces la gestión financiera, se encarga del adecuado manejo de la organización con la toma de decisiones, que vayan encaminadas a cubrir las necesidades, con el análisis de forma periódica de los créditos, que a futuro permitirá tener una rentabilidad para la empresa.

3.2.3.2 Políticas de Crédito

Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente (De Molina, 2016). Sin embargo otros autores como González Cardozo, Hernández Gil, & Gil Urdaneta, (2012) afirman lo siguiente: “Cuando se analiza un crédito para ser otorgado a una empresa, se debe tener presente las políticas de crédito con la que se dispone o cuenta la empresa”. (pág. 163)

La política de créditos debe incluir:

- **Días de diferimiento de pago:** la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 ó 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.
- **Política de crédito:** deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.
- **Política de cobro:** hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tantos los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).
- **Política de descuentos:** Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado (De la Cruz, 2011).

Donde, las políticas de crédito, son las normas establecidas dentro de una corporación financiera, con el fin de que los empleados lleguen a brindar los servicios a la comunidad, y que esta a su vez tenga una propuesta de pago accesible.

3.2.3.3 Condiciones del Crédito.

Las condiciones de crédito ayudan a la empresa a obtener mayores clientes, pero se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones podrían resultar nocivos para la empresa (Gómez G. , 2002). Por otro lado la autora Flórez, (2007) afirma lo siguiente sobre las condiciones de credito: “Las medidas internas de crédito desarrolladas por los propios bancos pueden servir, como punto de partida para el establecimiento de distintas categorías de riesgo y para el cálculo de los requisitos mínimos de capital”. (pág. 72)

De lo nombrado, las condiciones de crédito son importantes, para la atracción de nuevos socios o clientes, siempre y cuando se tenga medidas, que vayan acorde a la realidad y que estas no lleguen a constituirse en futuros problemas para la empresa.

3.2.3.4 Políticas de Cobranza

Autores como Mera & Ordoñez, (2017) definen a las políticas de cobranza lo siguiente: “Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos”. Los procedimientos básicos de cobro que se utilizan en el orden que normalmente se siguen en el proceso de cobro.

- Cartas: Después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un periodo determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.

- Llamadas telefónicas: Si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el periodo de pago.
- Procedimiento legal: Este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados (Gómez G. , 2002).

De lo expuesto las políticas de cobranzas, son guías que maneja la entidad, encaminadas la recaudación de sus desembolsos, mediante medios como mensajes, llamadas telefónicas o procedimiento legal.

3.2.3.5 Ratio de Liquidez

Existen autores como Nava Rosillón, (2009) que afirma lo siguiente sobre el ratio de liquidez que: “Se mide por la capacidad que posee una empresa para pagar sus obligaciones a corto plazo en la medida que se vencen”. (pág. 613). Por otro lado autores como Morelos Gómez, Fontalvo Herrera, & de la Hoz Granadillo, (2012) expresan que los ratios de liquidez: “Miden la capacidad que tiene una empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo”. (pág. 18)

Su fórmula es: $\text{Ratio circulante o Razón circulante} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo Corriente}$

Donde Mayorga, (2018) dice “Siendo, activos corrientes o circulantes: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar, inventarios pasivos corrientes o circulantes: Cuentas por pagar, documentos por pagar, vencimiento de deuda, impuestos por pagar, otros gastos devengados.”(pág. 39)

- 1 > Buena capacidad de pago

- 1 = Cubre apenas los pagos
- 1 < Mala capacidad de pago

3.2.3.6 Ratio de Solvencia.

Mientras que el autor Rico, (2015) expresa lo siguiente: “El ratio de solvencia muestra la proporción de activos no corrientes financiados con recursos propios. A mayor valor, mayor solvencia de la empresa puesto que ésta financiará un mayor porcentaje de sus inversiones a largo plazo con recursos propios”. (pág. 104)

Donde tiene la siguiente formula:

- Endeudamiento de Estructura del Capital o Endeudamiento Patrimonial= Pasivos Totales / Patrimonio

Expresa la combinación de deuda y capital social que la empresa quiere tener, señalando el grado de autonomía o dependencia financiera con la que se maneja la empresa. Es idóneo que el índice sea bajo, debido a que ello se traduciría en un escaso nivel de endeudamiento por parte de las empresas, con lo cual se mostraría capaz para pagar a los acreedores y proveedores. Evaluación de los acreedores para el otorgamiento de un préstamo financiero.

- 1 > Mala capacidad de pago de la empresa
- 1 = Cubre apenas los pagos de las cuentas
- 1 < Buena capacidad de pago de la empresa (Mayorga, 2018, pág. 41).

3.2.3.7 Ventajas

“Los índices financieros ayudan a medir la seguridad (riesgo de banca rota, liquidez, seguridad del ingreso por dividendos), eficiencia (qué tan bien está operando la compañía) y su valuación (qué tanto valen las acciones de la empresa comparadas con otras)” (Fedorov, 2018).

Mientras tanto otros autores como Bernal & Amat, (2012) afirman: “El análisis financiero a través de ratios es una herramienta útil para mejorar el desempeño de las organizaciones”. (pág. 271). Por otro lado la autora Platikanova, (2005) afirma como ventaja la utilización de los ratios financieros porque: “El análisis de ratios es una herramienta analítica muy importante que puede aplicarse con poder de predicción en diferentes análisis del performance financiero de una empresa”. (pág. 96)

3.2.3.8 Desventajas

Hay autores que mencionan como una desventaja los ratios financieros y que se debe tomar en cuenta al momento de la toma de decisiones tal es el caso de Capozzi, (2018) que dice:

Los indicadores no tienen en cuenta el potencial de la empresa, ya que sólo ofrecen una visión de su situación actual. (...) Si una corporación informa a sus inversionistas que está a punto de perder su principal cliente efectivo en dos meses, ningún indicador mostrará las malas noticias. Por lo tanto, las relaciones no pueden ser la única medida que los inversores utilicen para analizar el valor de una empresa, ya que estos números no revelan otra información clave como posibles cambios de la industria y de las fuerzas económicas.

4 METODOLOGÍA

4.1 Método

4.1.1 Método Hipotético Deductivo.

Para esta investigación se aplicó el método hipotético deductivo, que según Del Leon Verde, (2012) consiste:

En que partiendo de unas premisas teóricas dadas se llega a unas conclusiones, a través de un procedimiento de inferencia o cálculo formal mediante la fase del método hipotético deductivo:

observación, construcción de hipótesis, deducción de las consecuencias de la hipótesis, contrastación empírica de las consecuencias deducidas y conclusiones de la contrastación.

4.1.2 Fases del Método Hipotético Deductivo:

Partiendo de la observación, la cual consistió en acudir a la empresa, para obtener información sobre los problemas, para después construir una hipótesis, que permita dar una explicación de la situación de la empresa, de esa manera deducir las consecuencias de la hipótesis, es decir, si la hipótesis planteada fuera cierta que ocurriría, contrastando de forma empírica, las consecuencias deducidas para analizar, sobre lo que debería suceder, según la teoría establecida, que si son ciertas o no, para finalmente determinar conclusiones que concuerde con la predicción de la hipótesis o que no concuerde.

4.2 Tipo de Investigación

- De campo. - Porque se acudió a la Cooperativa para obtener información de la cartera de crédito y la gestión financiera en el período de estudio, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos adecuados.
- Descriptiva: Porque sirvió para llegar a determinar el fondo del problema de la entidad.

4.3 Diseño.

El diseño de esta investigación es, no experimental, porque no se utilizó ningún tipo de manipulación a las variables durante el proceso de investigación.

4.4 Población y Muestra

4.4.1 Población

La población que se utilizó en la presente investigación, está constituida por todos los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda, de la ciudad de Riobamba. La cual está compuesta por: un asistente de crédito, una recaudadora, una contadora y un gerente dando un total de cuatro personas.

4.4.2 Muestra.

Como la población es reducida, no se procesó para obtener la muestra, se trabajó con todo el personal.

4.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.5.1 Técnicas.

Como técnica se utilizaron según el detalle que se manifiesta a continuación:

- Encuesta: Aplicada a los empleados de esta institución financiera.
- Observación: Porque se acudió al lugar para obtener la información necesaria, donde consistió en la adquisición de los balances de la entidad, para la posterior aplicación de los ratios financieros.
- Fichaje: Porque es una técnica que permitió recoger datos y después ordenarlos para la obtención de información, y para su respectivo análisis y fue aplicada a los empleados de la entidad.

4.5.2 Instrumentos.

Los instrumentos utilizados en la recolección de datos son:

- Cuestionario.

- Guía de Observación.
- Ratios Financieros.

4.6 Técnicas de Procesamiento de la Información

- Elaboración de tablas mediante la utilización del programa Microsoft Excel.
- Análisis e interpretación de los resultados.

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

5.1 Aplicación del Análisis Financiero.

El análisis financiero, se constituyó en una herramienta importante, para el desempeño de la Cooperativa. Entonces se demuestra la aplicación del análisis financiero, que se utilizó como herramienta esencial, al Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

Tabla No 3. *Balance*

COOP. AHORRO PATRIA LTDA

BALANCE DE SITUACION GENERAL (Resumido)

Cuentas	Año 2016	Año 2017
Activo Corriente	220.758,11	271.496,73
Pasivo Corriente	170.219,81	219.827,40
Pasivos Totales	170.219,81	219.827,40
Patrimonio	225.022,94	276.444,91

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001)

Elaborado por: Luis Cuenca

Todos los valores que se presenta en la tabla está representado en dólares estadounidenses (\$) para tener un mejor facilidad de interpretación.

- **Aplicación del ratio de liquidez**

Fórmula: Ratio circulante o Razón circulante= Activo corriente / Pasivo Corriente

Año (2016) = \$ 220.758,11 / \$ 170.219,81 = \$ 1,30

Año (2017) = \$ 271.496,73 / \$ 219.827,40 = \$ 1,24

Análisis e interpretación:

De esta forma luego del cálculo respectivo, el año obtuvo un \$1.30 de liquidez, lo cual es bueno porque es >1, la cual le permite tener una buena capacidad de pago, mientras tanto en el año 2017, paso a tener un \$1.24, donde este resultado también es bueno, pero en relación al año anterior, este representa una baja del 4.61% que representado en dólares es (0.06). Lo cual hace comprender que se tiene menos dinero, para el cumplimiento de sus obligaciones.

- **Aplicación del ratio de solvencia**

Formula: Endeudamiento de Estructura del Capital o Endeudamiento Patrimonial= Pasivos Totales / Patrimonio

Año (2016) = \$ 170.219,81 / \$ 225.022,94 = \$ 0.75

Año (2017) = \$ 219.827, 40 / \$ 276.444,91 = \$ 0.80

Análisis e Interpretación:

De la misma manera, luego de realizar el cálculo respectivo, en el ratio de solvencia el año 2016, tiene un \$ 0.75, lo cual es <1, donde este resultado es bueno, porque le permite tener una capacidad de pago, mientras que en el año 2017, pasa a tener \$ 0.80, teniendo una disminución de (\$0.05) lo cual en porcentaje representa el 6.67%, donde se llega a la determinación que la empresa baja su nivel de solvencia frente al pago de sus exigencias y el nivel de endeudamiento aumenta por parte de la empresa, con lo cual se mostraría incapaz al momento de cubrir sus obligaciones.

5.2 Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Patria Ltda.

1. ¿Dan seguimiento a los Créditos desembolsados por la Cooperativa?

Tabla No 4. *Créditos Desembolsados*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: De la población encuestada, el 100% manifiesta, que sí dan seguimientos a los créditos desembolsados por parte de la Cooperativa. Por lo tanto, se considera de suma importancia el seguimiento a los créditos, de esta manera tener un mejor control de la cartera.

2. Lleva un sistema de evaluación sobre la Cartera de Crédito desembolsado por la Cooperativa.

Tabla No 5. *Evaluación de la Cartera*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	4	100%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: De los encuestados, el 100% responde, que no se lleva un sistema de evaluación, a los créditos realizados. De esta manera a la Cooperativa le hace falta tener un sistema de evaluación, que permita a la cartera de crédito no tener problemas en el futuro.

3. ¿Cuáles son los Créditos más solicitados por los clientes?

Tabla No 6. Créditos Solicitados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito Minorista	4	100%
Microcrédito de Acumulación Simple	0	0%
Microcrédito de Acumulación Ampliada	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: Al final de la encuesta, el 100% respondió que el crédito, más solicitado en la Cooperativa, es el microcrédito minoristas. Por consiguiente este resultado hace necesario a la entidad, tratar de llegar al público con sus otros servicios, que esta brinda.

4. ¿Cómo considera Ud. a la evaluación crediticia al momento del otorgamiento del préstamo?

Tabla No 7. Evaluación Crediticia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Importante	4	100%
Importante	0	0%
Moderadamente Importante	0	0%
De poca Importancia	0	0%
Sin Importancia	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: El total de los encuestados, el 100% manifiesta que, es muy importante la evaluación crediticia, al momento de otorgar los préstamos. Así, se contribuiría a un mejor desenvolvimiento de la entidad, frente a sus compromisos económicos.

5. ¿La Cartera de Crédito vencida incide en la Gestión Financiera?

Tabla No 8. Cartera Vencida

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: Al final de esta pregunta, tiene los siguientes datos donde, el 100% indica, que la cartera de crédito vencida, incide en la gestión financiera. Para lo cual hace necesario aplicar estrategias que permitan controlar esta situación.

6. ¿Cómo considera Ud. la Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda?

Tabla No 9. Gestión Financiera

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Muy Importante	4	100%
Importante	0	0%
Moderadamente Importante	0	0%
De poca Importancia	0	0%
Sin Importancia	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: Al final el 100%, de los que llenaron esta encuesta, llegan al punto de acuerdo, que la Gestión Financiera, es muy importante dentro de la Cooperativa. Siendo un punto importante a tomar en cuenta, para el adecuado manejo de la empresa, porque la gestión financiera es la encargada de la administración correcta de la entidad.

7. ¿Realiza una previsión con la cartera vencida?

Tabla No 10. Previsión

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: El 75% de los encuestados dicen, que sí se realiza una previsión de la cartera de crédito, mientras tanto el 25% menciona, que no se ejecuta. Por lo tanto se considera fundamental, realizar una previsión de cartera, dentro del ámbito financiero.

8. ¿La cartera vencida incide en la rentabilidad de la empresa?

Tabla No 11. Rentabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	100%
No	0	0%
total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: La población encuestada, coincide en un 100%, que la cartera vencida incide en la rentabilidad de la empresa. Para lo cual es necesario mantener una cartera manejable que en un futuro no represente un problema a la organización.

9. ¿La adecuada Gestión Financiera contribuye en la cobranza de cartera de crédito?

Tabla No 12. Cobranza

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: El 100% de la población, acepta que una adecuada Gestión Financiera, contribuye en la cobranza de la Cartera de Crédito. Entonces la cobranza de cartera de crédito, se vuelve un pilar fundamental dentro de una entidad dedicada al sector económico.

10. ¿La Cooperativa tiene una política para la recuperación de cartera? Si la respuesta es positiva, conteste la siguiente pregunta

Tabla No 13. Política de Recuperación

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: De los encuestados, el 75% considera que la Cooperativa, tiene políticas de recuperación, sin embargo el 25% menciona que la Cooperativa, no tiene dichas políticas de recuperación.

11. ¿Se aplica las políticas de recuperación de cartera?

Tabla No 14. *Aplicación de Políticas*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	100%
No	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Análisis e Interpretación: Entonces el 100% menciona, que sí se aplican las políticas de recuperación de cartera. Por lo tanto, aplicar las políticas de recuperación, será un factor a ser tomado en cuenta por la gestión de la Cooperativa, porque le permitiría incrementar sus ingresos.

5.3 Discusión de los Resultados.

De esta manera después de realizar el análisis financiero, se demuestra la relación de la cartera de crédito con la gestión financiera, debido a que sí se controla o se maneja de una forma adecuada, la cartera de créditos desembolsados, por parte de la Cooperativa, en un futuro, va a contribuir como un indicador esencial, en la toma de decisiones dentro de la gestión financiera, porque en los antecedentes se menciona, que sí la cartera de créditos demora mucho en ser recuperada, esta traerá futuras deficiencias en el manejo financiero.

Debido a que el resultado del análisis financiero, indica una baja en el ratio de liquidez, en relación del año 2016, con respecto el año 2017, con una baja del 4.61%, mientras que el ratio de solvencia,

presenta un aumento del 6.67%, en relación del año 2016 respecto al 2017. Para lo cual hace necesario la implementación de algunas estrategias de recuperación (Ver Anexo No 2).

Por otro lado, luego de analizar los resultados de las encuestas, queda reflejado la falta de un sistema seguimiento a los créditos, por parte de la gestión financiera de la entidad, siendo que la cartera de crédito, es una herramienta primordial, dentro del ámbito del cooperativismo, debido a que es la fuente de ingresos, para la entidad, porque permite solventar las obligaciones, así mismo se evidencia, que la evaluación al momento del otorgamiento de créditos, es fundamental porque, solo así se podrá garantizar la recuperación de los valores asignados, al momento de conceder el préstamo.

De esta manera, el análisis realizado, beneficia a la gestión financiera de la empresa, para que esta pueda cumplir con sus necesidades internas y las externas, porque se constituye en una herramienta de ayuda, sobre todo del Gerente y sus colaboradores que están al frente de la Cooperativa, porque de esta forma, podrán cumplir con las obligaciones, frente a entidades de control, que existe en el país.

5.4 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

Para determinar la comprobación de la hipótesis, se empleó el método estadístico conocido, como el Chi-Cuadrado.

Hipótesis: Donde, para obtener el resultado final de la hipótesis, se empleó la Hipótesis Alternativa (H_i) y la Hipótesis nula (H_o).

H_i : La cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda influye directamente con la Gestión Financiera.

H_o : La cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda no influye directamente con la Gestión Financiera.

Para el cálculo del valor de Chi-Cuadrado se tomó los resultados de las siguientes preguntas: 1, 2, 5, 8 y 9. Porque las otras preguntas se utilizó, en la demostración de los objetivos planteados, al inicio de esta investigación.

Tabla No 15. *Resumen de Frecuencias Observadas*

Preguntas		si	no	total
Relación de Cartera de Crédito				
Pregunta 1	¿Dan seguimiento a los créditos Desembolsados por la Cooperativa?	4	0	4
Pregunta 2	¿Lleva un sistema de evaluación sobre la cartera de Crédito Desembolsado por la Cooperativa?	0	4	4
Relación de Cartera de Crédito con la Gestión Financiera				
Pregunta 5	¿La Cartera de crédito vencida incide en la Gestión Financiera?	4	0	4
Pregunta 8	¿La cartera de vencida incide en la rentabilidad de la empresa?	4	0	4
Relación de la Gestión Financiera				
Pregunta 9	¿La adecuada Gestión financiera contribuye en la cobranza de cartera de crédito?	4	0	4
Total		16	4	20

Fuente: Resultado de las encuestas.

Elaborado por: Luis Cuenca

Donde los resultados que están al lado de cada pregunta, son los obtenidos al final de la aplicación de las encuestas.

Para el cálculo del Chi-Cuadrado se empleó la siguiente formula:
$$x^2 = \sum \frac{(Fo - Fe)^2}{Fe}$$

Donde:

x^2 = Chi-Cuadrado

Fo= Frecuencia Observada

Σ = Sumatoria

Fe= Frecuencia Esperada

Para el cálculo de las frecuencias esperadas se empleó la siguiente fórmula:

$$Fe = \frac{(total\ o\ marginal\ del\ renglón) * (total\ o\ marginal\ de\ la\ columna)}{N}$$

N= Número total de Frecuencias Observadas

Calculo de las Frecuencias Esperadas.

Para la alternativa Si:

$$Fe = \frac{(16) * (4)}{20} = 3.2$$

Para la alternativa No:

$$Fe = \frac{(4) * (4)}{20} = 0.8$$

Tabla No 16. Resumen Frecuencias Esperadas

Preguntas		si	no
Relación de Cartera de Crédito			
Pregunta 1	¿Dan seguimiento a los créditos desembolsados por la Cooperativa?	3.2	0.8
Pregunta 2	¿Lleva un sistema de evaluación sobre la cartera de crédito desembolsado por la Cooperativa?	3.2	0.8
Relación de Cartera de Crédito con la Gestión Financiera			
Pregunta 5	¿La Cartera de crédito vencida incide en la Gestión Financiera?	3.2	0.8
Pregunta 8	¿La cartera de vencida incide en la rentabilidad de la empresa?	3.2	0.8
Relación de la Gestión Financiera			
Pregunta 9	¿La adecuada Gestión financiera contribuye en la cobranza de cartera de crédito?	3.2	0.8

Fuente: Resultado de las encuestas.

Elaborado por: Luis Cuenca

Por igual forma en esta tabla, se muestra los resultados, que se obtienen al aplicar la fórmula para determinar las frecuencias esperadas, para las dos alternativas.

Proceso para el cálculo del Chi-Cuadrado.

Tabla No 17. Resumen de Frecuencias Observadas y Esperadas

Preguntas		Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
Pregunta 1	Si	4	3,2	0,8	0,64	0,2
Pregunta 1	No	0	0,8	-0,8	0,64	0,8
Pregunta 2	Si	0	3,2	-3,2	10,24	3,2
Pregunta 2	No	4	0,8	3,2	10,24	12,8
Pregunta 5	Si	4	3,2	0,8	0,64	0,2
Pregunta 5	No	0	0,8	-0,8	0,64	0,8
Pregunta 8	Si	4	3,2	0,8	0,64	0,2
Pregunta 8	No	0	0,8	-0,8	0,64	0,8
Pregunta 9	Si	4	3,2	0,8	0,64	0,2
Pregunta 9	No	0	0,8	-0,8	0,64	0,8
					x^2	20

Fuente: Resultado de las encuestas

Elaborado por: Luis Cuenca

Nivel de confianza: El recomendado por los estadísticos es del 95% por lo tanto el nivel de significancia es del 5%= 0,05

Grados de Libertad: Para el grado de libertad se empleó el total de filas y columnas.

$$GL = (F-1)*(C-1) \quad GL = (5-1)*(2-1) \quad GL = 4$$

Tabla No 18. Distribución del Chi-Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428

Fuente: http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

En la tabla de distribución del Chi-Cuadrado, el nivel de significancia es de 0,05 con un grado de libertad es de 4 y el valor tabulado es de 20.

$$X_t^2 = \text{Chi-Cuadrado Tabulado (9,49)}$$

$$X_c^2 = \text{Chi-Cuadrado Calculado (20)}$$

Regla de Decisión.

$$X_c^2 > X_t^2 \text{ Rechazo } H_0$$

$$X_c^2 > X_t^2 \text{ Acepto } H_1$$

$$X_c^2 < X_t^2 \text{ Rechazo } H_0$$

$$X_c^2 < X_t^2 \text{ Acepto la } H_1$$

Análisis e Interpretación.

De acuerdo a la regla de decisión el resultado es $X_c^2 = 20 > X_t^2 = 9,49$, y como señala la regla de decisión, sí el Chi-Cuadrado calculado es mayor, que el Chi-Cuadrado tabulado. Por lo tanto, se procede a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa donde: La Cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda influye directamente con la Gestión Financiera porque con un adecuado manejo de cartera de crédito permitirá a la gestión financiera cubrir sus obligaciones.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Se determina la relación de la Cartera de Crédito con la Gestión Financiera en la Cooperativa, mediante el análisis financiero realizado, donde efectivamente la entidad muestra un retroceso en el ratio de liquidez, teniendo una baja del 4.61%, así mismo el ratio de solvencia, indica un aumento del 6.67% en el periodo de 2016-2017, por lo tanto la falta de liquidez dentro de la entidad, pasa por una mala administración de los créditos. Así mismo luego de ser comprobado mediante el Chi-Cuadrado, se determina que la relación de la cartera de crédito, influye directamente con la Gestión Financiera.
- Se identifica, que después de hacer la recolección de datos a través de las encuestas, la Gestión Financiera de la Cooperativa muestra falencias, al no tener un sistema de seguimiento de los desembolsos realizados, por esta razón, la ausencia y captación de nuevos socios para la institución.
- Se identifica también, que sí no hay un correcto manejo de la cartera de crédito, y este no es apoyado por la Gestión de la entidad, seguirá presentando problemas en la administración de los créditos realizados, razones que no contribuyen a mejorar su imagen, y calificación ante el organismo de control, por parte del Estado Ecuatoriano.

6.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda, la implementación y aplicación de las estrategias de recuperación, que están encaminadas a contribuir en el futuro en la organización, porque con un buen funcionamiento de la cartera de crédito y controlado por la gestión de la entidad, permitirá solventar la liquidez, además de tener un mejor desenvolvimiento en el ámbito local.
- Para tener incidencia de la Gestión Financiera, en los resultados de la cooperativa, es necesario un trabajo conjunto, sobre todo del gerente y todos los que conforman la empresa, porque esa forma se logrará atraer de manera paulatina a nuevos socios.
- Para mantener o subir de categoría, se debe que tener un adecuado manejo de la empresa, además de cumplir los lineamientos establecidos por los entes de control, de esta forma, se logrará que la organización y sus empleados estén comprometidos en seguir adelante, y por ende mejorar su imagen, ante los entes de que rigen en el estado ecuatoriano.

7 BIBLIOGRAFÍA

- Bernal, D. D., & Amat, S. O. (2012). Anuario de Ratios Financieros Sectoriales en México para Análisis Comparativo Empresarial. *Ra Ximhai*, 8(2), 271-286.
- Bolivar, E. (31 de octubre de 2012). *Recuperación de cartera*. [Mensaje en un Blog]. Obtenido de <http://cartera12.blogspot.com/>
- Bonilla, J., Romero, M. E., & Vallejo, M. I. (2017). Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador. *Espacios*, 38(52), 15.
- Calderón, Y., & Castro, G. (2013). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Ciencias Holguín*, XIX(4), 1-10.
- Capozzi, C. (01 de Febrero de 2018). *Ventajas y desventajas de los indicadores financieros*. Obtenido de <https://www.geniolandia.com/13182363/ventajas-y-desventajas-de-los-indicadores-financieros>
- Cardona, M. Z. (2006). La diversificación del riesgo en la cartera de créditos del sector financiero con base en la teoría de portafolios. *AD-minister*(9), 113-136.
- Chavarín, R. R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / Mexican Journal of Economics and Finance*, 10(1), 71-83.
- Chiluiza, R. P. (2011). *La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frevi de la ciudad de Ambato en el periodo 2011*. (Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador). Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/TA0281.pdf>

- Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada. (2001). Estatuto social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada.
- Cortez, D. A., & Burgos, J. E. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- De la Cruz, J. A. (12 de julio de 2011). *La Política de Crédito en la Empresa*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- De la Dehesa, G., & Guillamon, H. (02 de Diciembre de 1992). ¿Qué es la morosidad?. El País. Obtenido de https://elpais.com/diario/1992/12/02/economia/723250822_850215.html
- De Molina, A. (13 de Diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>
- Del Leon Verde, L. (20 de Enero de 2012). *El método hipotético-deductivo*. Obtenido de <http://www.lasangredelleonverde.com/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Duran, P. F. (2017). *La gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes y su incidencia en el otorgamiento de créditos de consumo en la ciudad de Riobamba en el año 2014. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador)*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/4366/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2017-0044.pdf>
- Fedorov, S. (01 de Febrero de 2018). *Ventajas y desventajas de los índices financieros*. Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13182364/ventajas-y-desventajas-de-los-indices-financieros>

- Flórez, R. (2007). Análisis de los determinantes del riesgo de crédito en presencia de carteras de bajo incumplimiento. Una nueva propuesta de aplicación. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 16(2), 71-92.
- Fundación Romero. (2012). *¿Qué es la gestión financiera?*. Obtenido de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- García, B. Y. (2017). *La gestión financiera y la incidencia en la recuperación de la cartera de clientes de la empresa procesadora agroindustrial “Mis Frutales” de la parroquia San Luis, provincia de Chimborazo, período 2015-2016. (Tesis de Pregrado, UNACH, Riobamba, Ecuador).*
- Gómez, G. (11 de mayo de 2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Gómez, L. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso. *Revista Científica de la UCSA*, 1(1), 24-32.
- González Cardozo, C. E., Hernández Gil, C. J., & Gil Urdaneta, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias*, 12(2), 162-166.
- Guerrero, C. G. (2003). Los retos de la gestión financiera frente a la planeación estratégica de las organizaciones y la globalización. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*,(21), 37-45.
- Largo, A. M. (Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros [Mensaje de Blog]*. Obtenido de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

- Lucero, R. S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán. (Tesis de Pregrado, UNIANDES, Tulcán, Ecuador).*
- Ludovic Leal Fica, A., Aranguiz Casanova, M., & Gallegos Mardones, J. (2018). Análisis De Riesgo Crediticio, Propuesta Del Modelo Credit Scoring. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, XXVI(1)*, 181-207.
- Mayorga, C. V. (2018). *La recuperación de la cartera de clientes de la empresa IRCOSTEL Cia. Ltda y sus efectos en los indicadores financieros en el periodo 2015. (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador).*
- Mera, J., & Ordoñez, R. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador.*
- Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & de la Hoz Granadillo, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado, 8(1)*, 14-26.
- Muñoz, J. C., & Lalangui, J. (2017). Estudio sobre el incremento de créditos en las Instituciones Financieras. *INNOVA Research Journal, 2(10)*, 178-193.
- Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia, 14(48)*, 606-628.
- Nunes, P. (17 de enero de 2016). *Gestión Financiera*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Pedrosa, S. J. (2015). *Diversificación de carteras*. Obtenido de <http://economipedia.com/definiciones/diversificacion-de-carteras.html>
- Platikanova, P. (2005). El análisis económico-financiero. *Revista de Contabilidad y Dirección, 2*, 95-120.

- Rico Belda, P. (2015). Análisis Económico-Financiero de las empresas concesionarias de automóviles en España. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 20, 95-111.
- Saavedra, G. M., & Saavedra, G. M. (2010). Modelos para medir el riesgo de crédito de la banca. *Cuadernos de Administración*, 23(40), 295-319.
- Sagner, A. (2012). El Influjo de Cartera Vencida como Medida de Riesgo de Crédito: Análisis y Aplicación al Caso de Chile. *Revista de Análisis Económico*, 27(1), 27-54.
- Salazar, V. F. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 416-427.
- Toro Díaz, J., & Palomo Zurdo, R. (2014). Análisis del riesgo financiero en las PYMES – estudio de caso aplicado a la ciudad de Manizales. *Revista Lasallista de Investigación*, 11(2), 78-88.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2014). MEDICIÓN DEL RIESGO CREDITICIO MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS BASADOS EN CALIFICACIONES INTERNAS. *SciELO*, 2(14), 5-25.
- Vásconez, L. (2012). *Aplicación de contabilidad en instituciones financieras*. Obtenido de <https://lvasconez.wikispaces.com/file/view/UNIDAD+V+LGVA-IFIS.pdf>
- Vera, L., & Costa, I. (2007). Estimación y Proyección de la Calidad de la Cartera de Crédito utilizando Variables Macroeconómicas: Un estudio para Venezuela. *Revista de Economía y Estadística, Cuarta Época*, 45(2), 29-52.

Webgrafía.

http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf

8 ANEXOS

ANEXO No 1: Guía de Observación

Tema: La Cartera de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda y su relación en la Gestión Financiera en el periodo 2016-2017

Objetivo de la Observación: Observar los problemas de la empresa, sobre el manejo de créditos y la gestión financiera y recolectar estados financieros que permitan determinar análisis futuros.

Guía de Observación	
Observador: Luis Cuenca	Fecha: marzo 2018
Lugar: Sede de la Institución (Av. La Prensa Sector terminal terrestre).	
Hora Inicio: 8:00 am	Hora Final: 12:00 pm
Temas:	Preguntas:
Cartera de Crédito	Sobre el manejo de la cartera
	Personas que trabajan en el área crediticia
Gestión Financiera	Gestión que realiza la entidad
	Políticas de la empresa
Observaciones: después de acudir a la entidad sus administradores me facilitaron toda la documentación necesaria.	
Firma	

Elaborado por: Luis Cuenca

En conclusión los resultados obtenidos de la observación, ayudaron en la determinación y planteamiento del problema al inicio de este trabajo, de la misma forma la adquisición de los estados financieros, que después de ser analizados ayudaron en la aplicación del análisis financiero y el planteamiento de las estrategias de recuperación.

Anexo No 2: Estrategias de Recuperación.

A continuación detallo las estrategias, que se determinaron al concluir, el análisis financiero y de acuerdo a los resultados obtenidos se detallaron los más necesarios para la mejora de la entidad financiera:

- **Estrategia Uno:** Implementar un plan de capacitación al personal de la cooperativa para un mejor desempeño.
- **Estrategia Dos:** Realizar una evaluación de cartera crédito de una forma periódica.
- **Estrategia Tres:** Motivar alta productividad en el personal que realiza la cobranza.
- **Estrategia Cuatro:** Tener un sistema de evaluación de la cartera.
- **Estrategia Cinco:** Realizar campañas de publicidad.

Tabla No 19. *Estrategias*

Estrategias	Objetivo	Acciones	Encargado
Implementar un plan de capacitación al personal de la cooperativa para un mejor desempeño.	Mantener al personal de la cooperativa capacitado	Capacitar personal	al Gerente
Realizar una evaluación de cartera crédito de una forma periódica.	Evitar que la cartera de crédito alcance limites que no se pueden controlar	Evaluar constantemente	Gerente Contadora Recibidora
Motivar alta productividad en el personal que realiza la cobranza	Controlar que el cliente acuda al pago de sus obligaciones. Evitar futuros problemas de liquidez.	Insistir mediante llamadas y mensajes a los deudores	Gerente Personal de cobranza

Tener un sistema de evaluación de la cartera.	Permitir identificar a la empresa la situación de la cartera.	Tener el sistema de Evaluación de cartera	Gerente
Realizar campañas de publicidad	Adquirir mayor número de socios.	Campaña publicitaria	Gerente

Elaborado por: Luis Cuenca

ANEXO No 3: Cuestionario



Universidad Nacional De Chimborazo

Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas

Carrera de Ingeniería Comercial

Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda.

Objetivo: Demostrar cómo la Cartera de Crédito se relaciona con la Gestión Financiera.

1. ¿Dan seguimiento a los Créditos desembolsados por la Cooperativa?
 - a) Si ()
 - b) No ()
2. Lleva un sistema de evaluación sobre la Cartera de Crédito desembolsado por la Cooperativa.
 - a) Si ()
 - b) No ()
3. ¿Cuáles son los Créditos más solicitados por los clientes?
 - a) Microcrédito Minorista. ()
 - b) Microcrédito de Acumulación Simple ()
 - c) Microcrédito de Acumulación Ampliada ()
4. ¿Cómo considera Ud. a la evaluación crediticia al momento del otorgamiento del préstamo?
 - a) Muy Importante ()
 - b) Importante ()
 - c) Moderadamente Importante ()
 - d) De Poca Importancia ()
 - e) Sin Importancia ()
5. ¿La Cartera de Crédito vencida incide en la Gestión Financiera?
 - a) Si ()
 - b) No ()
6. ¿Cómo considera Ud. la Gestión Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Patria Ltda?
 - a) Muy Importante ()

- b) Importante ()
 - c) Moderadamente Importante ()
 - d) De Poca Importancia ()
 - e) Sin Importancia ()
7. ¿Realiza una previsión con la cartera vencida?
- a) Si ()
 - b) No ()
8. ¿La cartera vencida incide en la rentabilidad de la empresa?
- a) Si ()
 - b) No ()
9. ¿La adecuada Gestión Financiera contribuye en la cobranza de cartera de crédito?
- a) Si ()
 - b) No ()
10. ¿La Cooperativa tiene una política para la recuperación de cartera? Si la respuesta es positiva conteste la siguiente pregunta
- a) Si ()
 - b) No ()
11. ¿Se aplica las políticas de recuperación de cartera?
- a) Si ()
 - b) No ()

ANEXO No 4. BALANCE GENERAL

COOP. AHORRO PATRIA LTDA

BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)

Al 31 DICIEMBRE DEL 2016

Desde:		EJERCICIO 2016										Moneda:		DOLAR	
Hasta:		SALDO INICIAL										Expresado en:		Unidades	
		SALDO FINAL													
		ACTIVO													
1		ACTIVO												225.022,94	
11		FONDOS DISPONIBLES												16.739,91	
1101		Caja												3.732,11	
110105		Efectivo												3.632,11	
110110		Caja chica												100,00	
1103		Bancos y otras instituciones financieras												13.007,80	
110310		Bancos e instituciones financieras locales												13.007,80	
11031005		BANCO DE GUAYAQUIL												13.007,80	
14		CARTERA DE CRÉDITOS												203.998,42	
1402		Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer												80.735,10	
140205		De 1 a 30 días												7.224,22	
140210		De 31 a 90 días												11.023,88	
140215		De 91 a 180 días												15.351,16	
140220		De 181 a 360 días												26.721,07	
140225		De más de 360 días												20.414,77	
1426		Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses												36.637,74	
142605		De 1 a 30 días												6.121,40	
142610		De 31 a 90 días												6.002,90	
142615		De 91 a 180 días												8.380,86	
142620		De 181 a 360 días												11.530,40	
142625		De más de 360 días												4.602,18	
1450		Cartera de créditos de consumo prioritario vencida												93.391,62	
145010		De 31 a 90 días												5.788,04	
145015		De 91 a 180 días												6.896,64	

										Total PATRIMONIO										54.803,13	
										:											
										EXCEDENTE DEL PERIODO :										,00	
										Total PASIVO & PATRIMONIO & EXCEDENTE DEL PERIODO :										225.022,94	
Desde:		SALDO INICIAL		EJERCICIO 2016										Moneda:		DOLAR					
Hasta :		SALDO FINAL												Expresado en:		Unidades					
										CUENTAS DE ORDEN											
71		CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS										14.221,59									
7109		Intereses, comisiones e ingresos en suspenso										14.221,59									
710905		Cartera de créditos comercial prioritario										126,53									
710910		Cartera de créditos de consumo prioritario										14.095,06									
72		DEUDORAS POR CONTRA										-14.221,59									
7209		INTERESES EN SUSPENSO										-14.221,59									
720905		cartera de créditos comercial										-126,53									
720910		cartera de créditos de consumo										-14.095,06									
73		ACREEDORAS POR CONTRA										18.662,50									
7301		VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS										18.662,50									
730105		en cobranza										18.662,50									
74		CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS										-18.662,50									
7401		Valores y bienes recibidos de terceros										-18.662,50									
740105		En cobranza										-18.662,50									
										Total CUENTAS DE ORDEN										0,00	
										:											
										GRANIZO CASTILLO GONZALO VINICIO										NARANJO BONILLA JESSICA CECILIA	
										GERENTE										CONTADOR	

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001)

COOP. AHORRO PATRIA LTDA
BALANCE DE SITUACION GENERAL (DEFINITIVO)
AI 31 DICIEMBRE DEL 2017

Desde:		EJERCICIO 2017										Moneda:		DOLAR	
Hasta:		SALDO INICIAL										Expresado en:		Unidades	
		SALDO FINAL													
		ACTIVO													
1		ACTIVO												276.444,91	
11		FONDOS DISPONIBLES												70.102,77	
1101		Caja												18.376,92	
110105		Efectivo												18.276,92	
110110		Caja chica												100,00	
1103		Bancos y otras instituciones financieras												51.725,85	
110310		Bancos e instituciones financieras locales												51.725,85	
11031005		BANCO DE GUAYAQUIL										51.725,85			
14		CARTERA DE CRÉDITOS												199.373,20	
1402		Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer												11.474,10	
140205		De 1 a 30 días												1.579,47	
140210		De 31 a 90 días												2.366,45	
140215		De 91 a 180 días												2.671,23	
140220		De 181 a 360 días												3.503,80	
140225		De más de 360 días												1.353,15	
1404		Cartera de microcrédito por vencer												122.614,72	
140405		De 1 a 30 días												9.034,12	
140410		De 31 a 90 días												15.418,16	
140415		De 91 a 180 días												19.174,43	
140420		De 181 a 360 días												30.694,14	
140425		De más de 360 días												48.293,87	
1426		Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses												5.230,05	
142605		De 1 a 30 días												2.491,52	
142610		De 31 a 90 días												728,32	
142615		De 91 a 180 días												760,00	
142620		De 181 a 360 días												1.250,21	
1428		Cartera de microcrédito que no devenga intereses												9.543,84	

GRANIZO CASTILLO GONZALO VINICIO	NARANJO BONILLA JESSICA CECILIA
GERENTE	CONTADOR

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Patria" Limitada, 2001).