



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA INGENIERÍA DE FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA INGENIERÍA FINANCIERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN FINANZAS

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL SISTEMA DE COBRANZAS Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA., EN EL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, EN EL PERIODO 2016.

AUTORA:

ESTEFANÍA LISSETTE ATIENCIA AUCANCELA.

RIOBAMBA-ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas, ha sido desarrollado por la Srta. ESTEFANÍA LISSETTE ATIENCIA AUCANCELA, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Bolívar Alexis Ricaurte Coto.
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, ESTEFANÍA LISSETTE ATIENCIA AUCANCELA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 14 de Julio del 2016.

ESTEFANÍA LISSETTE ATIENCIA AUCANCELA

060558452-3

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación lo dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi familia quienes por ellos soy lo que soy.

Para mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi hermano por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar como persona y como profesional.

A mi esposo y a hijo quienes han sido y serán mi motivación, inspiración y felicidad.

Estefanía Lissette Atiencia Aucancela.

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida.

A mi familia; especialmente a mis padres, por estar siempre pendientes de mí y por brindarme su apoyo incondicional para llegar a ser una profesional, a mi hermano que siempre ha estado conmigo brindándome sus consejos y por alentarme siempre a seguir adelante.

A mi esposo y a mi hijo quienes han llenado de alegría mi vida y me han brindado su amor sincero.

Agradezco a mis maestros politécnicos quienes a lo largo de la carrera se han convertido en grandes amigos.

A mis amigos con quienes he compartido mi carrera universitaria y con quienes he vivido momentos buenos y malos y aún siguen formando parte de mi vida.

Estefanía Lissette Atiencia Aucancela.

ÍNDICE GENERAL

Portada.....	i
Certificación del Tribunal	ii
Declaración de Autenticidad.....	iii
Dedicatoria	iv
Índice General.....	vi
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficos	xi
Resumen Ejecutivo.....	xii
Summary.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1. Formulación del Problema.....	3
1.1.2. Delimitación del Problema.....	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	5
1.3.1. Objetivo General.....	5
1.3.2. Objetivos Específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1. Antecedentes Históricos	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	7
2.2.1. Cooperativismo.....	7
2.2.2. Cooperativa.....	9
2.2.3. Administración.....	9
2.2.4. Institución Financiera	9

2.2.5.	Proceso Administrativa y Financiero.....	10
2.2.5.1.	Proceso Administrativo.....	10
2.2.5.2.	Proceso Financiero.....	11
2.2.6.	Modelo de Gestión.....	13
2.2.7.	Sistemas	15
2.2.8.	El crédito.....	16
2.2.8.5.	Sistema de crédito.....	19
2.2.9.	Cobranza	24
2.3.	IDEA A DEFENDER	29
2.4.	VARIABLES	30
2.4.1.	Variable Independiente	30
2.4.2.	Variable Dependiente	30
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		31
3.1.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1.	Investigación documental:	31
3.1.2.	Investigación de Campo:	31
3.2.	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.2.1.	Investigación Exploratoria:.....	31
3.2.2.	Investigación Descriptiva:	32
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.4.	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	32
3.4.1.	Métodos	32
3.4.1.1.	Método Inductivo- Deductivo:.....	32
3.4.1.2.	Método Analítico- Sistemático:	33
3.4.2.	Técnicas	33
3.4.2.1.	Encuestas	33
3.4.2.2.	Entrevista	33

3.4.2.3.	Observación	34
3.4.3.	Instrumentos.....	34
3.5.	RESULTADOS	34
3.5.1.	Interpretación de datos de la encuesta.	34
3.5.2.	Interpretación de datos de la entrevista.....	43
3.6.	ANÁLISIS SITUACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA MINGA LTDA. A TRAVÉS DE UN FODA....	44
3.7.	VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER	46
	CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO	47
4.1.	TÍTULO	47
4.1.1.	Introducción	47
4.1.2.	Objetivo General del Modelo de gestión financiera.	47
4.1.3.	Objetivos específicos de la propuesta.....	47
4.1.4.	Ámbito de aplicación	48
4.1.5.	Referencias Legales	48
4.2.	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	48
4.2.1.	Situación Actual y Diagnóstico general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.....	49
4.2.2	Análisis Financiero	53
4.2.2.1.	Análisis Horizontal	55
4.2.2.2.	Análisis Vertical	65
4.2.3.	Razones Financieras	78
4.2.4.	Manual de funciones propuesto para el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos.....	83
4.2.4.1.	Perfil y funciones del jefe de crédito	83
4.2.4.2.	Perfil y funciones del oficial de crédito	85
4.2.5	Procedimiento y lineamientos para cada tipo de producto crediticio	87
4.2.6.	Procedimiento para el otorgamiento de créditos (Flujo grama)	95

4.2.6.1.	Flujo grama del proceso de crédito propuesto	102
4.2.7.	Elaboración de políticas de cobro	103
4.2.8.	Procedimiento de Cobranzas (Flujo grama)	107
4.2.8.1.	Flujo Grama de Proceso de Cobranzas Propuesto	113
4.2.9.	Plan de capacitación.....	114
CONCLUSIONES		119
RECOMENDACIONES.....		120
BIBLIOGRAFÍA		121
ANEXOS		123

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	Aplicación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas	35
TABLA 2:	Cada que tiempo cree usted que los asesores deben reunirse con los accionistas en asamblea general	36
TABLA 3:	Aplicación de programas de especialización dirigido a los asesores de crédito para evitar cartera vencida.....	37
TABLA 4:	Producto crediticio que más solicitan los clientes.....	38
TABLA 5:	Producto crediticio más difícil de recuperar.....	39
TABLA 6:	Dar seguimiento al crédito ayudara a mejorar la eficiencia	40
TABLA 7:	Causas para que los socios incumplan sus pagos de créditos.....	42
TABLA 8:	Análisis FODA de la COAC Minga Ltda.	45
TABLA 9:	Análisis Horizontal Balance General 2014-1015	54
TABLA 10:	Análisis Horizontal Estado de Resultados 2014-2015	62
TABLA 11:	Análisis Vertical Balance General 2014-2015	66
TABLA 12:	Análisis Vertical Estado de Resultados 2014-2015	75
TABLA 13:	Razón Corriente.....	79
TABLA 14:	Capital de Trabajo Neto	79
TABLA 15:	Liquidez Ampliada	80
TABLA 16:	Liquidez Estructural	80
TABLA 17:	Endeudamiento Total	81
TABLA 18:	Endeudamiento Corriente.....	81
TABLA 19:	Cartera en mora	82
TABLA 20:	Morosidad Ampliada.....	82
TABLA 21:	Lineamientos propuestos para microcrédito minorista	90
TABLA 22:	Lineamientos propuestos para microcrédito acumulación simple	91
TABLA 23:	Lineamientos propuestos para microcrédito acumulación ampliada ..	92
TABLA 24:	Lineamientos propuestos para Credi-móvil	93
TABLA 25:	Lineamientos propuestos para Credi-roles	94
TABLA 26:	Taller de Capacitación N° 1	115
TABLA 27:	Taller de Capacitación N° 2	116
TABLA 28:	Taller de Capacitación N° 3	117

TABLA 29:	Taller de Capacitación N° 4	118
-----------	-----------------------------------	-----

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:	Aplicación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos.....	35
GRÁFICO 2:	Cada que tiempo cree usted que los asesores de crédito deben reunirse en asamblea general	36
GRÁFICO 3:	Aplicación de programas de especialización dirigido a los asesores de crédito para evitar cartera vencida	37
GRÁFICO 4:	Producto crediticio que más solicitan los clientes.....	38
GRÁFICO 5:	Producto crediticio más difícil de recuperar	40
GRÁFICO 6:	Dar seguimiento al crédito ayudara a mejorar la eficiencia.....	41
GRÁFICO 7:	Causas para que los socios incumplan sus pagos de créditos	42

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:	Encuesta aplicada al personal del departamento de crédito.....	124
ANEXO 2:	Entrevista aplicada al Gerente y Jefe de crédito de la Cooperativa.....	126
ANEXO 3:	Balalance General-Estado de resultados 2014.....	128
ANEXO 4:	Balalance General-Estado de resultados 2015.....	134

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar un “Modelo de Gestión Financiera para el Sistema de Cobranzas y Otorgamiento de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en el periodo 2016”.

El modelo de gestión financiera se desarrolla en base al análisis financiero vertical y horizontal del balance general y estado de resultados de los años 2014-2015, así como se determinan los indicadores financieros más relevantes que nos permiten conocer la situación financiera actual de la cooperativa, la presente investigación consta de un manual de funciones para el personal del departamento de créditos, lineamientos de cada tipo de producto crediticio, procedimiento para el otorgamiento de créditos, políticas de cobro, procedimiento de cobranzas y el plan de capacitación.

Los datos proporcionados por esta Institución Financiera, permiten afirmar la idea a defender, así como también indican la factibilidad del presente modelo de gestión financiera, a través de la implementación de la propuesta se espera lograr que la cooperativa mantenga un nivel adecuado de liquidez así como disminuya sus índices de morosidad mejorando la administración de la cartera de créditos y capitalizando oportunidades que apoyen una acertada toma de decisiones, se recomienda implementar el modelo de gestión propuesto a fin de garantizar la rentabilidad y crecimiento de la entidad.

Palabras Clave: MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA, CRÉDITO, COBRANZAS, INDICADORES FINANCIEROS.

Ing. Bolívar Alexis Ricaurte Coto

DIRECTOR

SUMMARY

This investigation work has like object to perform a “financial management model to collection system and granting credits of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., in Riobamba canton, Chimborazo province in 2016 period.

The financial management model is developed in base to vertical and horizontal financial analysis of the balance sheet and the income statement for the years 2014-2015, as well as the most relevant financial indicators are determined that hey allow us to know the current financial situation of the cooperative, this investigation has a function manual to the stuff of the credit department, guidelines for each type of loan product, procedure for granting credit, collection policies, and the collection procedure training plan.

The data provided by this financial institution, it allows us to affirm the idea to defend, as well as indicate the feasibility of this model of financial management, through the implementation of the proposal it is expected to achieve the cooperative maintain an adequate level of liquidity, as well as they decrease their default rate improving the administration of the loan portfolio and capitalization, opportunities that support a sound decision making, it is recommended to implement the proposed management model to ensure the profitability and growth of the entity.

Keywords: FINANCIAL MANAGEMENT MODEL, CREDIT, COLLECTION, FINANCIAL INDICATORS.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad es necesario que las organizaciones administren de forma adecuada sus recursos financieros. Esto involucra la toma de decisiones fundamentales, tales como las relacionadas con la expansión del negocio, los tipos de valores que se deben formular para financiar el crecimiento del mismo y objetivos propuestos por la organización, entre otras.

El presente trabajo de titulación, es un aporte a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, el mismo que orienta a la correcta administración del área de cobranzas y otorgamiento de créditos, alcanzado niveles de eficiencia y eficacia con una correcta toma de decisiones dentro de la organización. En el primer capítulo se analiza el Problema, su Planteamiento, Formulación, Justificación y la Delimitación del Problema, elementos objeto de estudio, así como también los Objetivos que se planean para lograr la consolidación del modelo de gestión.

En el segundo capítulo se hace referencia al Marco Teórico el cual abarca los Antecedentes de la Investigación, la Fundamentación Teórica basada en la Administración, Planificación y Procesos.

El tercer capítulo trata sobre el Marco Metodológico el cual se utiliza para el desarrollo de la investigación, aquí se determina la Modalidad de la Investigación, Tipo de Investigación, Población, Métodos, Técnicas e Instrumentos utilizados en el desenvolvimiento del presente estudio, los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas al personal de la cooperativa, cuyo análisis respectivo ha permitido la verificación de la idea a defender planteada.

Finalmente en el cuarto capítulo tenemos la propuesta: el Modelo de Gestión Financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo en el periodo 2016, la misma que contiene: Título de la propuesta, desarrollo, aspectos que servirán de guía al personal del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos para así mejorar su administración.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito del sector rural del Ecuador han crecido a un ritmo acelerado, atendiendo los nichos de mercado que deja el sistema bancario y ampliando su campo de acción. La implantación de sencillos esquemas de control y seguimiento, logran no sólo ampliar su cobertura de servicios.

La falta de un modelo de gestión para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos constituye un serio problema en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., lo que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema financiero ecuatoriano, con un modelo de gestión financiera que especifique el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la cooperativa como procedimiento que se debe seguir para el otorgamiento de un crédito hasta su recuperación, una correcta evaluación financiera, pasos para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escritos (notificaciones), contactos telefónicos, renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, motivos por los cuales se hace preciso adicionar un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos.

Las causas de este problema son: mala calificación del crédito, sobreendeudamiento, falta políticas de crédito, desempleo, falta de capacidad de pago del deudor y problemas familiares (separación, divorcio, enfermedades, accidentes, muerte de algún miembro de la familia, etc.) por tal razón en el informe anual de la cooperativa se siente malestares como pérdida de rentabilidad, pérdida de utilidades, insolvencia en el deudor, mala calificación en el buró de créditos, familias sobre endeudadas.

La falta de procedimientos claros y objetivos acarrea que el personal de la Cooperativa mantenga un nivel de gestión de cobranzas poco saludable que podría mejorar en términos de eficiencia y eficacia, lo cual es evidenciado en la morosidad de créditos de sumas significativas, y que en consecuencia a falta de observación a largo plazo podría producir un problema desde la perspectiva financiera

observación a largo plazo podría producir un problema desde la perspectiva financiera y económica de la cooperativa.

Es importante señalar además que con el transcurso del tiempo las transacciones financieras han crecido notablemente, lo cual ha permitido colocar una mayor cantidad de recursos financieros en el mercado.

Los resultados favorables alcanzados por la mayoría de Cooperativas, son los referentes idóneos que permiten recoger lo mejor que se pueda en beneficio de la Cooperativa “MINGA LTDA”; para ejecutar políticas crediticias, descentralizadas y democráticas con igualdad de oportunidades para todos los sectores, especialmente para los pequeños productores.

A pesar de ello es importante señalar que el departamento de Crédito requiere una sustancial mejoría en las técnicas de seguimiento y de recuperación de la cartera paralelamente a la expansión de los servicios crediticios para proteger en forma oportuna el problema de la cartera y evitar la desviación de los créditos, los mismos que son utilizados en actividades totalmente diferentes a las que fueron planteadas en el momento de su solicitud, lo cual limita el avance y crecimiento de la Cooperativa.

1.1.1. Formulación del Problema

¿El diseño de un modelo de gestión financiera podrá mejorar el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo?

1.1.2. Delimitación del Problema

La presente investigación se enmarca en la siguiente delimitación.

Objetivo del estudio: Proceso administrativo.

Campo de acción: Gestión financiera.

Factor Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Factor Temporal: Este trabajo investigativo se lleva a efecto durante el periodo 2016.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Con el desarrollo del presente trabajo de investigación cuyo tema es “Modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.”; se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje en la carrera de Ingeniería Financiera de la ESPOCH.

La necesidad de contar con una herramienta de control de la gestión administrativa y financiera, es de suma importancia, ya que permite una mejor administración en cada uno de los métodos en desarrollo y ejecución de los procesos operativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. La misma que tendrá incidencia de manera positiva en la disponibilidad y entrega efectiva de información importante, para la toma de decisiones y elaboración de planes estratégicos así como la eficiencia en la gestión organizacional.

La falta de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, es el motivo por el cual realizare el presente trabajo de investigación con la finalidad de proponer normas específicas para la institución, basadas en las normas generalizadas de control emitidas por la superintendencia de economía popular y solidaria, contempladas en la ley general de instituciones del sistema financiero.

La implementación adecuada de un modelo de gestión financiera para el departamento de crédito y cobranzas proporcionará información adecuada a: gerente, analistas de créditos y cobranzas y a todo el personal relacionado con el área de negocios cumpliendo así la función de otorgar una herramienta adicional para evitar la cartera vencida, con bases técnicas y resultados eficientes.

La presente investigación será factible porque existe el compromiso del nivel directivo de aportar con documentos y datos necesarios que sirvan de base para el desarrollo del modelo como una herramienta para la correcta toma de decisiones en la cooperativa.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General

- Diseñar un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el cantón Riobamba provincia de Chimborazo, en el periodo 2016.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer las bases teóricas científicas, que permitan la realización del modelo de gestión de cobranzas y otorgamiento de créditos para una gestión financiera eficiente.
- Diagnosticar la situación actual de la cooperativa, identificando así las causas que dificultan el normal desempeño de los procesos de otorgamiento de crédito.
- Desarrollar el modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para realizar esta investigación, se ha tomado como referencia la información proporcionada por la Gerencia, personal administrativo y financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Se ha revisado y analizado el material bibliográfico que existe en la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo que tiene que ver con este tema de estudio, y de los cuales se ha tomado el enfoque teórico, que determina los objetivos en el contenido del texto, que guardan relación con esta investigación, y conclusiones que constituyen un aporte de los antecedentes investigativos detallados a continuación.

Sistema de créditos y cobranzas para el mejoramiento de la gestión del departamento de créditos de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Tungurahua” Ltda. Facultad de Administración de Empresas ESPOCH. (MARTÍNEZ, 2005)

De acuerdo al autor de esta investigación tiene como objetivos principales, diseñar procedimientos prácticos que contribuyan a mejorar la gestión del departamento de créditos, así como el control del departamento de créditos mediante el cumplimiento de las políticas de créditos para mejorar el sistema de cobranzas en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Tungurahua” Ltda.

Al concluir esta investigación se llegó a la conclusión de que las políticas de créditos se cumplían sin tomar en cuenta factores económicos, y sobre todo sin que el departamento de crédito forme parte de estas, es por esto que al poner a responsabilidad del departamento de créditos ciertos pasos a seguir para realizar cada tarea implícita en las sesiones que se trabaja, el trabajo se hace más ágil.

Para que las cooperativas puedan funcionar mejor externamente es decir en la relación con los clientes deben estar preparados internamente en su totalidad con los diferentes tipos de créditos que la institución oferta a los socios.

2.1.1. Antecedentes Históricos

Minga Ltda es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que nuestro pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Fundada con valores y principios de la Cultura Kichwa. Inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIIECH en Majipamba). Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente Indígenas evangélicos.

Por el crecimiento que mostró, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por nuestro estado, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Actualmente se cuenta con más de 5300 socios, lo que a evidencia la confianza hacia la institución como una Institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

La experiencia, junto al talento humano, más la tecnología actualizada, nos da la facilidad de poder ampliar nuestra cobertura y servicios, es así que en la actualidad cualquier tipo de persona natural o jurídica sin importar raza, condición social, cultura, religión, etc., es bienvenida a ser parte de nuestras lucha. Una lucha, que se enmarca en el trabajo en Minga por un bien común. Dinamizar la economía de nuestros pueblos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Cooperativismo

Es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común, la participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y solidaridad. Es una concepción doctrinal, pues todo cooperador cuenta con una serie de ideas fundamentales que rigen su comportamiento, siendo el hombre en su calidad de cooperador, el motor del cooperativismo. (MARTÍNEZ, Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros, 2005 Tercera Edición)

El cooperativismo es una concepción social que nace para satisfacer necesidades de grupos que han trabajado con ayuda mutua resolviendo sus problemas para un bien común, a través del cooperativismo el ser humano ha demostrado un espíritu solidario promoviendo la justicia y la igualdad de la acción económica.

2.2.2.1. Valores del cooperativismo

El cooperativismo como propuesta que busca el bien común de un grupo de personas que se asocian y se organizan en una empresa para el alcance de un objetivo, se orienta por los siguientes valores:

- **Ayuda Mutua:** El grupo que asume una cooperativa mantiene una interacción de apoyo, de trabajo individual en función de la meta común.
- **Responsabilidad:** Todas las personas que conforman un grupo cooperativo están pendientes de cumplir siempre el trabajo que les corresponde. Nunca se permite que el logro del equipo se pare por haber propuesto alguna tarea.
- **Democracia:** La máxima autoridad dentro de un grupo cooperativo es la reunión en Asamblea de todos sus integrantes. Las decisiones se toman entre todos.
- **Igualdad:** Todos los miembros de un grupo cooperativo tienen los mismos derechos y deberes. La asignación de cargos directivos tienen un fin cooperativo pero no existe privilegios especiales.
- **Equidad:** Los cooperativistas se comportan siempre de manera justa y equitativa, entendiendo que el reconocimiento del trabajo aportado por cada asociado en base del buen funcionamiento de una empresa cooperativa.
- **Solidaridad:** El cooperativista siempre está dispuesto a dar apoyo a otras personas. Jamás es indiferente a la injusticia ni, al atropello de la dignidad humana.

Estos valores demuestran las bondades del cooperativismo pues los mismos están basados en la ética colectiva lo que permite una mezcla bien balanceada entre éxito empresarial y solidaridad.

2.2.2. Cooperativa

Es una forma de organizar empresas sin fines económicos, donde lo importante es trabajar en común para lograr el beneficio, se diferencia de otro tipo de empresa en que es más importante el trabajo de los asociados que el dinero que aportan. Las cooperativas no son simples empresas formadas alrededor de un capital, sino que tienen dos características especiales que las constituyen: son al mismo tiempo asociación de carácter social y empresa de carácter económico. Es el aspecto social el que distingue a las cooperativas permitiéndole realizar acciones en bien del desarrollo social a la vez que colaboran con el desarrollo económico. (ETTINGER, 2008)

Una cooperativa es un medio de ayuda mutua es decir de beneficio para todos en la cual un grupo de personas se unen voluntariamente para trabajar por el beneficio de todos sus socios.

El aspecto social cumple un papel de suma importancia en las cooperativas pues su consigna es el espíritu de igualdad y hermandad ya que estas están dirigidas a un segmento de mercado que ha sido minimizado por mucho tiempo.

2.2.3. Administración

Es “Gobernar ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre personas que lo habitan, dirigir una institución ordenadamente desempeñando y distribuyendo funciones o tareas para cada área de la empresa”. (SETZER, 2010)

La administración es una ciencia social que basa sus estudios en el proceso administrativo con la finalidad de obtener la máxima eficiencia y el máximo beneficio el mismo que puede ser económico o social.

2.2.4. Institución Financiera

“Las instituciones financieras sirven como intermediarios al canalizar los ahorros de los individuos, empresas y gobiernos hacia préstamos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan directa o indirectamente intereses sobre fondos depositados a los ahorradores; otras proporcionan servicios a cambio de

una comisión (por ejemplo, las cuentas de cheques por las cuales los clientes pagan cuotas de servicios). algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de clientes y prestan este dinero a otros clientes o empresas; otras invierten los ahorros de los clientes en activos productivos, como bienes raíces o acciones o bonos, y algunas hacen ambas cosas. El gobierno exige a las instituciones financieras que operen dentro de las normas reguladoras establecidas”. (GITMAN, 2006)

Las instituciones financieras se especializan en acumular capitales y transferirlos a través de la colocación de préstamos, otra función importante de las instituciones financieras es el ahorro.

2.2.5. Proceso Administrativo y Financiero

Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad. La administración comprende varias fases, etapas o funciones, cuyo conocimiento exhaustivo es indispensable a fin de aplicar el método, los principios y las técnicas de esta disciplina, correctamente. En su concepción se puede definir el proceso administrativo como la administración en acción, o también como:

“El conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelaciona y forman un proceso integral. Cuando se administra cualquier empresa, existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos, y otra operativa, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo de estructuración. A estas dos fases se les llama: mecánica y dinámica de la administración. Para este autor la mecánica administrativa es la parte teórica de la administración en la que se establece lo que debe hacerse, y la dinámica se refiere a cómo manejar el organismo social”. (LARA ALVAREZ, 2004)

2.2.5.1. Proceso Administrativo

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el empleo de todos los demás recursos

organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización.

“Un proceso es la forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sea cuales fueran sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean”. (MASON, 2002 Décima Edición)

Saben a dónde va la organización y en que debe contribuir para alcanzar ese objetivo, puede coordinar sus actividades, cooperar entre ellos y trabajar en equipos. Sin la planificación, los demás departamentos podrían estar trabajando con propósitos encontrados e impedir que la organización se mueva hacia sus objetivos de manera eficiente. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos aptos para alcanzarlos. Además son guía para: que la organización consiga y dedique los recursos que se requieren para alcanzar sus objetivos. Que los miembros realicen las actividades acorde a los objetivos y procedimientos escogidos. Que el proceso en la obtención de los objetivos sea vigilado y medido, para imponer medidas correctivas en caso de ser insatisfactorio.

El primer paso para planificar es seleccionar las metas de la organización. A continuación se establecen metas para cada una de las subunidades de la organización. Definidas estas, se establecen programas para alcanzar las metas de manera sistemática.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la planificación produce una imagen de las circunstancias futuras deseables, dados los recursos actualmente disponibles, las experiencias pasadas etc.

2.2.5.2. Proceso Financiero

“El Proceso Financiero es Gestionar, Administrar y Controlar eficientemente los recursos necesarios a fin de proveer a las diferentes unidades con el objetivo de lograr las metas institucionales. El proceso financiero a futuro estudia la realización de proyecciones de ventas, ingresos y activos tomando como base estrategias alternativas de producción y de mercadotecnia, a fin de decidir posteriormente la forma de satisfacer los requerimientos financieros. También si

los resultados iniciales proyectados no son satisfactorios, el proceso financiero debe tratar de identificar los cambios potenciales en las operaciones que producirán resultados satisfactorios. El proceso financiero continúa hasta la fase de implementación, y trata del proceso de retroalimentación y de ajuste que se requiera para asegurarse de la adherencia a los planes para modificarlos, como consecuencia de cambios imprevistos en el ambiente operativo.

La totalidad del proceso implica la decisión sobre un amplio conjunto de metas corporativas, y la elaboración posterior de una serie de presupuestos y pronósticos para cada área significativa de las actividades de la empresa.

De este modo el proceso financiero permite a la empresa determinar oportunamente sus requerimientos de financiamiento, dándole así amplias oportunidades para obtenerlos fondos en una forma óptima”. (RODRIGUEZ VALENCIA, 2002 Tercera Edición)

- a) Aumento de liquidez del sistema financiero, complementado con la existencia de una competencia bancaria, donde se empieza a valorar la calidad de los servicios que prestan las Entidades Financieras.
- b) Aparición de los índices de referencia del mercado interbancario, para establecer los costes de financiación.
- c) Proliferación de instrumentos financieros.
- d) Concepto de gestión financiera eficiente. Entre ellos destaca la gestión de la posición de tesorería en fecha- valor y el concepto de tesorería como centro de beneficio.
- e) Incorporación de la gestión de riesgos financieros (tipo de cambio y tipo de interés), como una función más de la gestión financiera.

El proceso financiero busca mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, por lo tanto se encarga de otorgar una estructuración acorde a la base del negocio con la finalidad para mejorar o resolver cualquier problemática.

2.2.6. Modelo de Gestión

Un modelo de gestión se refiere al trabajo que se realiza, a la forma como se organizan para realizarlo y a los recursos que se administran en ese esfuerzo. Uno de los modelos de gestión utilizados hoy en día, es el correspondiente a Idalberto Chiavenato.

En este caso plantea el hecho de que los correspondientes a la gestión de una empresa se focalizan en seis partes:

1. La admisión de personas, que se encuentra relacionada directamente con la selección y posterior contratación de personal eficiente.
2. En la aplicación de dichas personas, para que puedan ayudar en la compensación laboral, mediante la evaluación y el análisis del desempeño.
3. En el desarrollo de las actividades que se llevan a cabo incluyendo también el de las personas en sus áreas laborales.
4. En la retención del personal utilizando en este caso los cursos de capacitación como medio para llevarla a cabo.
5. En el monitoreo y control de todas aquellas personas mediante diferentes sistemas de información.
6. Base de datos informáticos.

Es importante tener en consideración que este modelo de gestión empresarial, los procesos mencionados se ven influenciados para las condiciones externas e internas correspondientes a la empresa gestionada.

Un modelo de gestión es esquema o marco de referencia para administrar una entidad.

2.2.6.1. Importancia del modelo de Gestión

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor.

2.2.6.2. Tipos de Modelos de Gestión

La dirección por objetivos

Es una forma de dirección participativa, sub sistema de planificación-control y un instrumento de motivación y movilización vía participación.

Los principales puntos de la dirección por objetivos son:

- Define áreas de responsabilidad individual en términos de resultados esperados
- La trata de implicar a directivos y subordinados
- Identifica al sistema de objetivos y sub objetivos de la organización, teniendo en cuenta los objetivos individuales y fijando unos estándares medibles en la relación con los cuales se evaluarán las actuaciones.

Modelo de Gestión Financiera Generalidades

La administración financiera es el área de la administración que se encarga de los recursos financieros de la empresa. La administración financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como son la rentabilidad y la liquidez esto significa que la administración financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo.

Los objetivos organizacionales son utilizados por los administradores financieros como criterio de decisión en la gestión financiera. Las empresas tienen numerosos objetivos, pero ninguno de ellos puede ser alcanzado sin causar conflictos para la consecución de otros objetivos.

Estos conflictos surgen generalmente a causa de las diferentes finalidades de los grupos que, de una u otra forma, intervienen en la empresa, los cuales incluyen accionistas, directores, empleados, sindicatos, clientes, suministradores e institucionales crediticias. La empresa puede definir sus objetivos desde diferentes puntos de vista como en.

- La maximización de las ventas o de las cuotas de mercado
- Proporcionar productos y servicios de calidad

“La gestión financiera se la puede definir como todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito, la gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.” (WRITTINGTON, 2004 Décimo Cuarta Edición)

La gestión financiera básicamente consiste en administrar los recursos que tiene una empresa para asegurar que sean los suficientes para cubrir sus gastos para que de esta forma la empresa pueda funcionar de esta forma se podrá llevar un control adecuado de sus ingresos y gastos.

2.2.7. Sistemas

Toda organización debe tener un sistema que le permita garantizar el buen funcionamiento, en cuanto a su actividad, el cual permita alcanzar las metas y objetivos propuestos por dichas organizaciones.

Para tener más precisión en cuanto al sistema se presentan las siguientes definiciones.

Catácora (1996, pag.22), lo define como la combinación de diversos elementos y componentes que se caracterizan por algunos atributos identificables que se relacionan entre sí, el cual tiene como función lograr alcanzar un objetivo en común.

Por su parte Rosemberg (1991, pag.385), lo define como toda operación que se lleva a cabo en los procesos, técnicas y procedimientos para lograr el control de una actividad, con el objeto de formar un todo organizado.

A partir de estas definiciones, se puede decir que el sistema es un proceso por el cual se encaminan todas las organizaciones, para cumplir con los objetivos propuestos y llevar a cabo actividades, con el objeto de lograr mejorar su rendimiento.

2.2.7.1. Clasificación de los sistemas

La clasificación de los sistemas se basa en las actividades que se realice dentro de ellos.

Según Catácora (1996, pag.27, 30), los sistemas se clasifican en:

Sistema de producción: Son todos aquellos sistemas que tienen como finalidad controlar todas las actividades que se llevan a cabo dentro del proceso productivo.

Sistema de ventas: Es el sistema en el cual se fundamentan las actividades de un negocio, su principal función es:

- Facturación y cobranza.
- Control de canales de distribución y mercadeo.

Sistema de administración y finanzas: Es el sistema que puede conseguir en una organización, estando representadas por todos aquellos que se derivan de dos funciones anteriormente expuestas. Entre los sistemas de una empresa se pueden identificar como administración y finanzas los siguientes:

- Manejo de inversiones
- Cuentas por pagar
- Compras
- Activo fijo
- Inventario
- Banco
- Recursos humanos
- Contabilidad

Toda organización posee tanto sistemas como subsistemas dependiendo de la actividad comercial a que se dedique, estos sistemas poseen unas características que facilitan la distribución de las funciones, y las actividades que se debe llevar a cabo en cada uno de ellos.

Dentro de los diferentes tipos de sistemas, con los cuales trabajan muchas organizaciones, están los sistemas de créditos y cobranzas, los cuales facilitan y hacen más efectivas las actividades de dichos departamentos.

2.2.8. El crédito

El concepto de crédito ha sido planteado desde puntos de vista muy diferentes según el uso o aplicación que pueda dársele en la práctica comercial, pero generalmente su definición siempre está dirigida hacia la transferencia de un bien o servicio cuya contraprestación temporal es la promesa de devolver dicho bien o su valor, mas sus

intereses, es decir, de cancelar el precio correspondiente por la obligación aceptada, en una fecha posterior determinada y puede hacerse en una o varias cuotas.

Para Cátacona (1996,pag.30) “ El crédito se define como la confianza dada o recibida a cambio de un valor, el derecho de disponer de un dinero ajeno de retrasar, por un cierto plazo, el pago de cantidades debidas a cambio de un cierto interés”.

John Stuart Mill (2003) en su Economía Política definió al crédito como el permiso para usar el capital de otro. En los negocios crédito es la confianza dada o tomada a cambio a cambio de dinero, bienes o servicios. La operación de crédito puede definirse como: la entrega de un valor actual, sea en dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado. Hay crédito siempre que exista un contrato a término (verbal o escrito); esto es, un contrato que engendre obligaciones cuya ejecución sea diferida para una de las partes en lugar de exigirla a esta inmediatamente. Por eso en su aceptación jurídica el crédito es una promesa de pago que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. Por una parte el deudor tiene la obligación de pagar, y por otra, el acreedor tiene derecho de reclamar el pago.

Por lo que un crédito se puede resumir como una operación financiera basada en la confianza en donde el acreedor presta una cierta cantidad de dinero al deudor con el firme compromiso de pago al plazo y fecha establecida y a una tasa de interés pactada.

2.2.8.1. Importancia del crédito

El crédito es fundamental para la existencia y desarrollo de las empresas. Desde el punto de vista mercadotécnico permite aumentar los volúmenes de venta, que a su vez disminuye los costos unitarios y permite a determinados sectores de la población integrarse al mercado consumidor.

Según Villaseñor (1995, pág. 13), el crédito es vital para la economía de la empresa y de todo el sistema de un país, ya que su utilización adecuada produce.

2.2.8.2. Ventajas y desventajas del crédito

Ventajas

- Aumento de los volúmenes de venta
- Da flexibilidad a la oferta y demanda
- El crédito es usado como un medio de cambio y como un agente de producción
- Creación de más fuentes de empleo, mediante nuevas empresas y ampliación de las existentes.
- Facilita la transferencia de dinero

Desventajas

La principal desventaja del uso de estos instrumentos radica en el sentido de que cuando aumenta el volumen de créditos aumenta la oferta monetaria, lo que redundará en el alza de precios, lo que produce inflación.

2.2.8.3. Procedimientos de crédito

Es el conjunto de medidas que, originadas por los principios que rigen los créditos en la Empresa o Institución, que determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma. Como por ejemplo: periodo de crédito de una empresa, la normas de crédito, los procedimientos de cobranza y los documentos ofrecidos.

2.2.8.4. Clasificación del crédito según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Créditos Productivos

Se entenderá por créditos productivos, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito que registren ventas anuales o superiores a \$ 100.000 cuyo financiamiento este dirigido a las diversas actividades productivas.

Créditos de Consumo

Son aquellas operaciones de créditos otorgadas a personas naturales asalariadas y/o rentistas para adquirir bienes de consumo o pago de servicios.

Créditos Inmobiliarios

Se entiende por créditos de vivienda a las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentre respaldado con garantía hipotecaria y hayan sido otorgadas al usuario final del inmueble.

Microcrédito

Es todo crédito no superior a \$ 20.000 concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, con un nivel de ventas inferior a \$ 100.000, cuya fuente de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, indistintamente si el destino del crédito es para financiar actividades productivas o para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios.

2.2.8.5. Sistema de crédito

Un sistema de crédito es utilizado para obtener un orden en los financiamientos otorgados, según Santandreu (2005, pág. 98), el sistema de crédito es una herramienta administrativa fundamental para la existencia y desarrollo de la empresa, ya que a través de este se fija un proceso, normas y políticas para el otorgamiento del crédito, implementado un control de las operaciones y el análisis de la capacidad económica del cliente.

Se puede decir que un buen sistema de crédito, permite a las empresas ser más eficientes en lo referente al otorgamiento del crédito, aspecto fundamental que permite alcanzar el logro de los objetivos de toda organización. Así mismo el sistema de crédito ayuda a aumentar el volumen de ventas a través de la captación de clientes, con la visión de ofrecerles facilidades de pago en un tiempo determinado y tomado en cuenta cada una de las necesidades de los clientes.

El crédito es visto como sistema cuando se forma por políticas, normas y procedimientos. Dichos elementos al aplicarse eficientemente hacen que el sistema tenga un buen funcionamiento.

2.2.8.6. Políticas de crédito

Las políticas dentro de un proceso de crédito son estrategias comerciales que van dirigidas a obtener objetivos específicos, es decir se ubican entre ellas las orientadas a establecer un marco de trabajo y una guía para tomar decisiones, de forma que se logre, todos los fines establecidos por la empresa en el área de crédito.

Afirma Ettinger (2000, pág. 37), las “Políticas de crédito de la empresa deben ser el soporte del gerente de crédito para su evaluación de los riesgos del mismo”.

Algunos gerentes de crédito se enorgullecen del bajo porcentaje de pérdidas por cuentas incobrables, o evitándose que la compañía pueda estar perdiendo utilidad sobre ventas que podrían hacerse con un margen de riesgo crediticio. Por otra parte, el gerente que concede créditos libremente ocasiona pérdidas excesivas. Todo negocio bien dirigido, trata de evitar los extremos y de adoptar una política crediticia que dé como resultado el movimiento de rentas con el mínimo de pérdidas.

En efecto las políticas de crédito de una empresa establecen lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder. La empresa no solo debe ocuparse con establecer las normas de crédito sino de aplicar correctamente tales normas al tomar decisiones. Además, la empresa debe impulsar el desarrollo de las fuentes de información de crédito y de los métodos de análisis de dicha información. Cada una de estas políticas crediticias son importantes para la administración eficaz de las cuentas por cobrar. Una aplicación errónea de una buena política de crédito la adecuada instrumentación de una deficiente política, no producirá nunca resultados óptimos.

Las políticas proporcionan los medios para llevar a cabo los procesos administrativos y como tales son una ayuda para tomar las decisiones dichas políticas están conformadas a través de normas las cuales hacen que sea mucho más efectivas. Estas políticas son compuestas por un conjunto de normativas, las cuales al aplicarse hacen que las mismas se cumplan.

2.2.8.7. Lineamientos de crédito

Según Gitman (2006), manifiesta que la fijación de los lineamientos necesarios para determinar si un crédito a un cliente puede ser extendido, para lo cual es necesario realizar un análisis acerca del solicitante para medir su capacidad, a través del uso de fuentes de información.

Para el autor, la empresa en el desarrollo de este proceso debe manejar la información oportuna y veraz acerca del solicitante con el fin de verificar su solvencia. Entre las formas de análisis tenemos las descritas a continuación:

Las 5 Ces del crédito.

Esta forma de análisis comprende cinco (5) dimensiones:

Carácter (reputación): Se basa en el estudio del historial del solicitante en lo referente a la satisfacción de sus obligaciones financieras, contractuales y morales.

Capacidad: Se refiere a las disposiciones financieras del solicitante para cubrir el pago del crédito en la fecha determinada.

Capital: Enmarca la situación financiera o solidez del solicitante.

Colateral: La evaluación del colateral se basa en los activos que posea el solicitante, de manera que en caso de incumplimiento de pago del crédito solicitado, pudiera cubrirlo con sus activos.

Condiciones: Comprende la condición económica y comercial de la empresa, además de otras circunstancias que pudiera afectar al otorgante o solicitante del crédito.

Se puede decir que los lineamientos de crédito son todas aquellas condiciones que se deben exigir al momento de otorgar un crédito, de manera tal que el otorgante del crédito tenga seguridad que dicho crédito va ser recuperado. (RUBIO, 2011 Texto guía Quinto Semestre)

Las 5c del crédito han permitido tener una información más vera de las condiciones del deudor es decir una visión más clara para de esta forma cubrir riesgos de morosidad.

2.2.8.8. Normas del crédito

Las normas de crédito de una empresa definen los lineamientos esenciales para la concesión de un crédito a un cliente. Aspecto como la reputación crediticia, referencias de crédito, periodo de pago, promedio y ciertos índices financieros, proporcionan una base cuantitativa para establecer y reforzar los patrones de crédito.

Para Ramírez y Benítez (2005, pág. 46), las normas indican cuestiones generales vinculadas con el proceso comercial que se establece cuyo significado implica establecer una acción bajo los criterios de empresas o de la unidad de la cual depende. El hecho de no establecer una norma, implica que restringe la libertad de crédito que puede ejercerse ante una acción.

En tal sentido, las normas de crédito establecen las directrices que deben considerarse para poder conceder créditos a clientes entre los cuales están:

- La solidez económica del cliente
- Antigüedad de la empresa que representa el cliente en el mercado.
- Exigencia de requisitos personales y documentos como referencias comerciales, bancarias, estado de cuentas de la empresa, el registro de identificación fiscal de la empresa entre otros.
- Establecer un sistema de pago que se adecue tanto al cliente como a la empresa de forma que no se corran riesgos al otorgar los créditos.
- Maneras de pago, si es 30, 60 o 90 días de acuerdo a la cantidad de producto comprado y al cliente o empresa que hace la compra.

Por supuesto toda la organización establece sus normas, las cuales son pertinentes al producto o servicio que ofrece al cliente y que tiene como propósito cubrir las expectativas de la organización de forma tal que se dé la satisfacción de la organización al cliente sin pérdidas para la organización que otorga crédito.

Para reafirmar lo expuesto anterior, se encontraron los planteamientos de Seder (2003, pág. 42), sostiene que “El crédito es algo serio, e implica el riesgo de dinero y es importante que el cliente también lo tome en serio. Es indispensable plantear normas de crédito en las empresas que definen los criterios básicos para la concesión de un crédito a un cliente”.

2.2.8.9. Proceso de crédito

La función de los procesos se concentra principalmente en conseguir los objetivos y fines perseguidos, adaptarse al medio y la situación dentro de la que ha de desenvolverse, conservar su equilibrio interno, o lo que es lo mismo, mantener los puntos, reglas o modelos sobre lo que está constituido y mantener su cohesión interna, es decir permanecer integrados.

De este modo, Santandreu (2000), señala que “En el desarrollo del crédito como proceso es preciso el establecimiento de una serie de actuaciones, principios básicos o políticas que permitan establecer unos lineamientos a seguir sin que ellos supongan un obstáculo para cubrir los objetivos de la empresa, ni frenar las actividades comerciales de la misma”.

El crédito como proceso es actualmente una herramienta administrativa, esencial para la existencia y desarrollo de las empresas, ya que a través de un proceso de crédito se fijan métodos, normas y políticas ajustables para el otorgamiento del crédito, con esto se desea minimizar el riesgo crediticio, implementándole un seguimiento o control de las operaciones, capacidad económica y financiera de los clientes y las garantías colaterales.

En efecto, representa un apoyo a las organizaciones, debido a que por medio de este las empresas logran expandirse en el mercado, de allí la decisión de que muchas empresas consideran el sistema de crédito como medio activador de la economía y el mercado.

2.2.8.9. Procedimientos de crédito

Los procedimientos de crédito buscan reunir información que permita determinar la capacidad de pago del deudor potencial con el objeto de proteger al acreedor.

En tal sentido Ettinger (2006), propone tres pasos en el proceso de otorgamiento de crédito a saber.

- a) Obtención de información respecto del solicitante a través del formato de solicitud de crédito, de allí debe ponerse particular atención en los siguientes detalles:
 - ✓ Nombre del cliente

- ✓ Edad
- ✓ Domicilio
- ✓ Empleo
- ✓ Referencias bancarias
- ✓ Referencias personales

b) Análisis de la información para determinar si el solicitante es digno de crédito.

Una vez que se recaba la información, una empresa debe hacer un análisis de crédito del solicitante y determinar si la compañía está por encima o por debajo de la norma mínima de calidad. Se proporcionan estados financieros, el analista debe emprender un análisis a fondo.

c) Tomar la decisión sobre el asunto.

Una vez que el analista de crédito ha reunido la evidencia necesaria y la ha analizado, se debe tomar una decisión sobre la disposición del crédito.

2.2.9. Cobranza

En toda organización debe existir una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtienen los objetivos propuestos, donde hoy en día para las organizaciones mantener un margen de utilidad es factible para una empresa, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos, flujo de efectivo, que deben entrar por las ventas realizadas.

Para Ettinger y Goliet (2000), la cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital.

A partir de la definición anterior se puede determinar que la cobranza es un proceso por el cual los gerentes de crédito determinan la capacidad de liquidez con la que deben contar para realizar sus diferentes actividades de inversión.

2.2.9.1. Importancia de la cobranza

Ettinger (2000), explica “Los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes”.

2.2.9.2. Sistema de cobranzas

Un sistema de cobranzas es utilizado para tener un orden en las cuentas por cobrar. Según Montaña (2000), establece que un sistema de cobranzas se define como el proceso administrativo que tiene por objeto recuperar el importe de las ventas en la fecha de vencimiento de las cuales dependen los ingresos para las empresas.

Por lo tanto un buen sistema de cobranza permite a las empresas ser más eficientes en cuanto a su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas, es decir por medio de un sistema donde se identifiquen cuentas vencidas y luego se clasifican de acuerdo con la duración que han estado por cobrarse.

La cobranza es vista como un sistema cuando se conforma por políticas, normas, procedimientos y estrategias de cobro, dichos elementos al aplicarse eficientemente hacen que el sistema tenga un buen funcionamiento.

2.2.9.3. Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza representan los procedimientos que aplican todas las empresas para el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha de sus vencimientos. Las políticas de cobranza pueden ser evaluadas por el número de clientes insolventes o incobrables. En realidad este número depende también de las políticas de crédito, en las cuales la empresa se basa para conceder créditos a los clientes.

Según Ettinger y Goliet (2000), el gerente de crédito debe de hacer todos los esfuerzos posibles, no solo para cobrar lo que deben a su compañía, sino para realizar el cobro con rapidez. Existen (4) motivos, necesarios para hacer los cobros.

1. Cuanto más se retrasen en los pagos los clientes, mayor será la probabilidad de que con el tiempo, se convierta en una pérdida por cuentas incobrables.
2. La lentitud de los cobros hace perder ventas, por lo cual el cliente honrado que está retrasado en sus pagos, siente aversión a seguir aumentando su deuda.
3. Una política de cobranza sencilla pero firme, contribuye a conservar el respeto de los clientes, que pueden reflejarse a sus reacciones, a los esfuerzos de la empresa.

4. El prestigio de una compañía por sus políticas de cobro, eficiente y alerta, contribuye en sí mismo un formato importante que influye en la puntualidad de los pagos.

Estas políticas van hacer especificadas y determinadas como un patrón de acuerdo a las necesidades que se presenten en las diversas organizaciones y estarán plasmada en ellas las normas a seguir y al momento más oportuno para ser ejecutadas.

2.2.9.4. Normas de cobranza

Al establecer la relación comercial de compra – venta, bajo la modalidad de crédito, se determina el proceso de cobranza, el cual también tiene que regirse por unas normas que garanticen a la empresa la seguridad que se lograra el pago del producto o servicio.

Una empresa bien organizada según Villaseñor (2000), “Se determina que división de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobro, estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía.”

Por lo general se distribuyen las normas a las diferentes personas que laboran en la empresa que interrelacionan con finanzas, contabilidad, venta y a quienes realizan el trabajo de cobro de manera tácita, pero claramente entendidas por políticas de trabajo fluyen del personal de mayor experiencia al nuevo a fin de perpetuar las diferentes técnicas cuya aplicación es fruto de una eficaz labor de cobranza dentro de una organización establecida.

2.2.9.5. Procedimientos de cobranza

Generalmente se aplican varios procedimientos de cobranzas, cuando una deuda se vence por largo tiempo, el proceso de cobro es más estricto y más personal.

Según Rubio (2011), existen varias técnicas de procedimientos fundamentales de cobranza, en el orden normalmente aplicado en los procesos de cobro.

- **Notificación por escrito.** Después de ciertos números de días posteriores al vencimiento de una cuenta por cobrar, la empresa suele enviar una carta en términos

formales, recordando al cliente su adeudo. Si se hace caso omiso de dicha carta, se envía otra más exigente. En caso necesario, puede remitirse otra más. Las notificaciones por escrito son el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

- **Llamadas telefónicas.** Si las notificaciones por escrito no dan ningún resultado, el gerente de crédito de la empresa puede llamar al cliente y exigirle al pago inmediato. Si el cliente presta una explicación adecuada, se puede convenir la prórroga del periodo de pago. Una llamada del abogado de la compañía también puede ser útil si los demás recursos no han funcionado.
- **Visitas personales.** Esta técnica es mucho más comuna nivel de crédito del consumidor, pero también puede utilizarla los proveedores. Él envió de un cobrador, o incluso del vendedor encargado a requerir el pago al cliente, puede ser un procedimiento de cobro muy eficaz ya que el pago podría realizarse en el acto.
- **Mediante agencias de cobranza.** Una empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia o a un abogado para que estos se encarguen de ellas. Normalmente los horarios por esta clase de gestión son altos, ya que la empresa puede recibir menos del 50% del importe de las deudas así cobradas.
- **Recurso legal.** Esta es la medida más estricta en el proceso de cobranza, y representa una opción antes de utilizar una agencia de cobros. Este procedimiento no es solamente oneroso, si no que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reuniéndose así la posibilidad de futuros negocios con el sin que garantice el pago final de los adeudos vencidos.

En líneas generales los procedimientos de cobranza varían de acuerdo a la morosidad que presente el cliente, direccionando los esfuerzos desde una llamada amistosa través del teléfono, hasta una gestión más fuerte por parte del abogado de la empresa que lo motive a honrar sus compromisos. Lógicamente esta última acción deteriora la relación acreedor-deudor y limita los créditos.

2.2.9.6. Procesos de cobranza

Este proceso puede ser muy costoso en términos de los gastos que se requieran y del crédito que se pierda, pero se necesita por lo menos alguna firmeza para prevenir una prolongación indebida del periodo de cobranza y minimizar las pérdidas

resultantes. Según Rubio (2011), el proceso usual de cobranza involucra diversos puntos:

- ✓ La función de cuentas por cobrar turna un estado de cuentas de clientes al departamento de crédito y cobranzas.
- ✓ Con los datos incluidos en el estado de cuentas, el departamento de créditos y cobranzas envía estados de cuenta a todos los clientes deudores y se encarga de cobrarles el día adecuado.
- ✓ De acuerdo a la antigüedad de las cuentas por cobrar y a la importancia de cada una, se deben llevar a cabo ciertas actividades. Las alternativas en cada caso deben implementarse de acuerdo a las políticas y procedimientos preestablecidos.
- ✓ Hasta 30 días de atraso, se hace una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas, bien pensadas y perfectamente redactadas, firmadas por el funcionario encargado de cobros.
- ✓ Hasta 60 días de atraso, un funcionario de mayor importancia debe visitar al cliente previa cita hora tramitar el pago.
- ✓ Hasta 90 días de atraso, el caso deberá transferirse al departamento legal.
- ✓ Insolvencia del cliente, se encarga a la partida reserva para cuentas incobrables.

2.2.9.7. Estrategias del proceso de cobranza

Las acciones que se planifican y se ejecutan para llevar a cabo la cobranza de un producto o servicio. Se considera las estrategias, las cuales deben ser adecuadas tanto en las condiciones establecidas por la empresa como las del cliente, quien con anterioridad, en el momento de otorgarle el crédito, conoce la manera de cómo se le haría el cobro.

En la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa. También son cursos de acción planificados y que se diferencian generalmente por el alcance y la magnitud de acción a seguir, la cual debe estar dirigida hacia el cambio de condiciones futuras, para el logro de los objetivos.

En este orden de ideas Kootz y Weihrich (2000), la definen como. “Determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzarlos”.

Es importante resaltar que el propósito de las estrategias es determinar y transmitir mediante un sistema de objetivos y políticas básicas, una imagen de la clase de empresa que se quiere proyectar; estas no intentan describir como la empresa va a lograr sus objetivos, pero si ofrece una estructura para orientar el pensamiento y la acción. En tal sentido, es primordial conocer que es una política por lo que se abordó tal punto.

2.2.9.8. Objetivos de la cobranza

El objetivo primordial de la gestión de cobranza, es el de recuperarla mayor cantidad de créditos encontrados en estado de atraso, evitando en lo posible que esta gestión trascienda a los abogados.

Según Villaseñor (2000), el principal objetivo para la cobranza será alcanzar el cumplimiento o puntualidad de sus obligaciones adquiridas, y así poder conseguir la estabilidad económica que toda empresa aspira.

La realización de la cobranza busca lograrlas metas básicas, la primera de ellas es la de cobrar oportunamente y la segunda varía dependiendo de los intereses de la empresa, la cual puede clasificarse en:

Cobrar el dinero: cuando la empresa quiere recuperar la deuda sin importar el costo de la cobranza, ni la pérdida del cliente.

Conservar al cliente: cuando la empresa busca la recuperación de la deuda en forma tolerable tratando de conservar al cliente.

2.3. IDEA A DEFENDER

El desarrollo de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2016, mejorará los niveles de eficiencia administrativa, operativa y financiera de la misma.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Diseño de un modelo de gestión financiera.

2.4.2. Variable Dependiente

Sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se utilizará las siguientes modalidades de investigación:

3.1.1. Investigación documental:

Esta investigación es documental, debido a que está realizada a través de consultas documentales (libros y biblioteca virtual). Para realizar la investigación se acudirá a una información para aplicar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos libros e internet en los cuales se encontrará fundamentos, los mismos que serán analizados, también se puede describir, explicar, comparar, criticar entre otras actividades para establecer relaciones o diferencias respecto al tema de estudio.

3.1.2. Investigación de Campo:

Es una investigación de campo, porque se realizará la recopilación de información en el lugar de los hechos donde nace el problema de estudio, también porque se realizará una encuesta y una entrevista a las personas involucradas en el área de cobranzas y otorgamiento de créditos en la cooperativa. Esta información que se obtendrá será analizada e interpretada ya que se llega al fondo donde nace el problema con las personas involucradas en esta área mediante una conversación directa con los funcionarios.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación Exploratoria:

Cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio o cuando nuestro conocimiento del tema es tan vago e impreciso que nos impide sacar las más provisionarias conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no, se requiere en primer término explorar e indagar, para lo que se utiliza la investigación exploratoria.

Para explorar un tema relativamente desconocido se dispone de un amplio espectro de medios y técnicas para recolectar datos en diferentes ciencias como son la revisión bibliográfica especializada, entrevistas y cuestionarios, observación participante y no participante y seguimiento de casos.

La investigación exploratoria terminará cuando, a partir de los datos recolectados, haya sido posible crear un marco teórico y epistemológico lo suficientemente fuerte como para determinar qué factores son relevantes al problema y por lo tanto deben ser investigados. (Dr. J.E La Calle, Estudios correlacionales. Módulo de Introducción a la Psicología)

3.2.2. Investigación Descriptiva:

Es una investigación descriptiva porque se describe los hechos que se dan en el área de cobranzas y otorgamiento de créditos, los mismos que tienen un proceso para ser controlados, que inicia desde la base legal, principios y normas, organización del departamento.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se investigará para la realización de este trabajo de investigación será el gerente y personal del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda Matriz, el departamento se encuentra integrado por el Jefe de crédito, y dos Asesores de Crédito es decir un total de cuatro personas encuestadas, por lo cual no hay la necesidad de determinar una muestra porque se trabajará con la totalidad de la población del departamento.

3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Método Inductivo- Deductivo:

Este proceso de conocimiento que se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones generales que pueden ser aplicadas a situaciones similares a la observada.

Este método va de lo particular a lo general. Es decir parte del conocimiento de casos y hechos particulares que se suman para luego, mediante la generalización, formular el modelo de gestión para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos.

3.4.1.2. Método Analítico- Sistemático:

Consiste en la separación de un todo, descomponiendo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, este método nos permite conocer más el objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

A través de la comprobación de hipótesis, se podrá emitir juicios basados en la realidad en cuanto al modelo de gestión.

3.4.2. Técnicas

Para la recolección de la información se aplicará encuestas y entrevistas que contemplen estrategias metodológicas requeridas por los objetivos y la idea a defender que conduzca a la elaboración del modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la cooperativa de acuerdo al enfoque positivista, para el proceso de recolección de la información, se aplicará las siguientes técnicas:

3.4.2.1. Encuestas

Con la finalidad de obtener datos y opiniones importantes de todos los funcionarios del departamento de crédito.

3.4.2.2. Entrevista

Se aplicará la técnica de la entrevista, principalmente al Gerente y al Jefe de cobranzas y otorgamiento de créditos, debido a que estos funcionarios son las personas que tienen conocimientos globales de la funcionalidad del departamento que está bajo sus responsabilidades con el único objetivo de obtener información útil, que permita posteriormente aplicar estrategias requeridas por los objetivos y la idea a defender que conduzca al diseño del modelo de gestión financiera.

3.4.2.3. Observación

Se aplicará esta técnica de observación puesto que, a través de esta, se logrará captar la realidad de la cooperativa, mediante la observación directa del procedimiento de crédito que se sigue o se rige el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos.

3.4.3. Instrumentos

En esta investigación se aplicó los siguientes instrumentos:

- Cuestionario de entrevista
- Cuestionario de encuesta
- Tecnología
- Internet

En las encuestas se realizará un banco de preguntas, mínimo ocho. Las preguntas serán: abiertas, cerradas, selección múltiple y opinión personal.

En la entrevista se realizará preguntas directas y concisas.

3.5. RESULTADOS

3.5.1. INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA.

Encuesta dirigida al personal del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

PREGUNTA N° 1

¿Considera usted importante la aplicación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.?

Tabla 1: Aplicación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atiencia.

Gráfico 1: Aplicación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atiencia.

Interpretación

Según la encuesta aplicada el 100% respondieron que es importante la aplicación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos en la cooperativa.

Análisis:

Es necesaria la implementación de un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos para disminuir cartera vencida recuperando el dinero a tiempo, de tal manera que se brinde una mejor atención a los socios logrando satisfacer sus necesidades al momento de otorgar un crédito.

PREGUNTA N° 2

¿Cada qué tiempo cree usted que los asesores de crédito deben reunirse con los consejos de administración y de vigilancia en asamblea general para informar sobre el cumplimiento de los clientes?

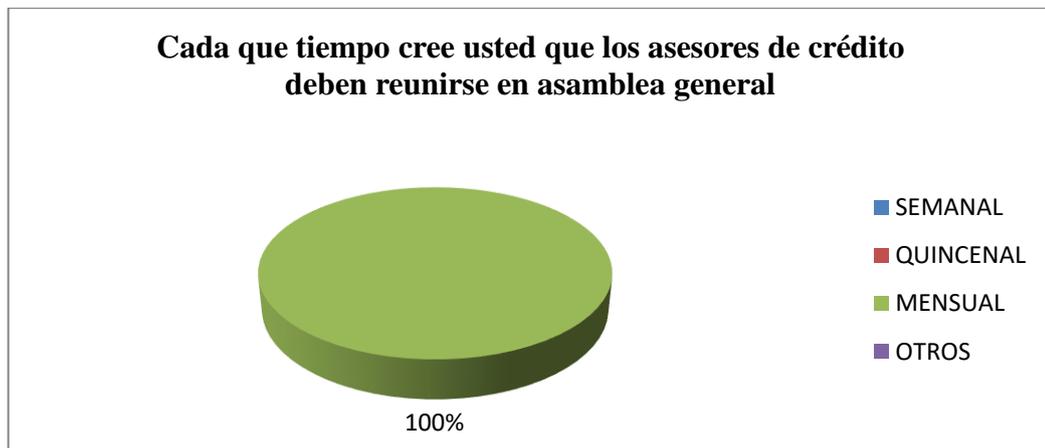
Tabla 2: Cada que tiempo cree usted que los asesores deben reunirse con los consejos de administración y de vigilancia en asamblea general

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SEMANTAL	0	0%
QUINCENAL	0	0%
MENSUAL	2	100%
OTROS	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Gráfico 2: Cada que tiempo cree usted que los asesores de crédito deben reunirse en asamblea general



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Interpretación

Según la encuesta aplicada determina que el 100% que los asesores de crédito deben reunirse mensualmente para informar a los accionistas en asamblea general sobre el cumplimiento de los clientes.

Análisis

El 100% contestaron que deben reunirse mensualmente siendo muy necesaria la comunicación con los accionistas de la cooperativa, para poder informar el comportamiento de pago de los clientes, para ello se debe establecer cronogramas de reuniones y analizar causas que presentan los clientes

PREGUNTA N° 3

¿Piensa usted que la aplicación de programas de especialización dirigido a los asesores de crédito permitirá gestionar y asesorar de mejor manera los créditos evitando cartera vencida?

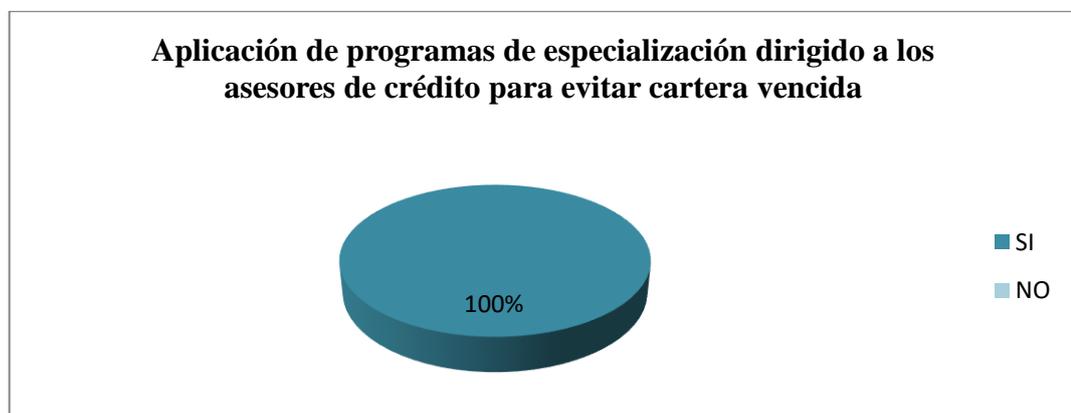
Tabla 3: Aplicación de programas de especialización dirigido a los asesores de crédito para evitar cartera vencida

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	100%
NO	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Gráfico 3: Aplicación de programas de especialización dirigido a los asesores de crédito para evitar cartera vencida



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Interpretación

El total de personas encuestadas respondieron que si es necesaria la aplicación de programas de especialización dirigido al personal del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos.

Análisis

Analizando los resultados, 100% de los encuestados piensa que la cooperativa debe aplicar programas de especialización dirigido a los asesores de crédito, para que contribuyan a disminuir cartera vencida; permitiendo gestionar de mejor manera la concesión de créditos el mismo que dará como resultado la eficiencia y eficacia de la cooperativa.

PREGUNTA N° 4

¿Qué tipo de producto crediticio considera usted que es el que más solicitan los clientes de la cooperativa?

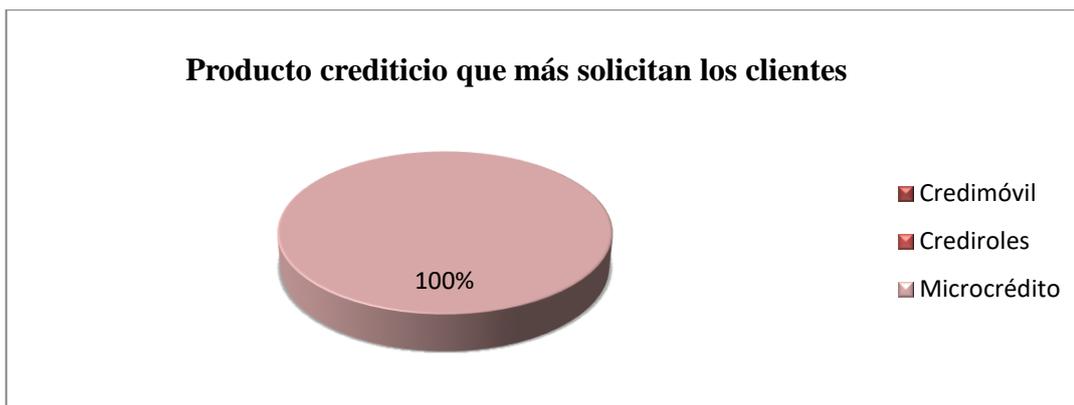
Tabla 4: Producto crediticio que más solicitan los clientes

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Credimóvil	0	0%
Crediroles	0	0%
Microcrédito	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atencia

Gráfico 4: Producto crediticio que más solicitan los clientes



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atencia

Interpretación

Según la encuesta aplicada se pudo conocer que el 100% de los encuestados respondieron que el producto que más solicitan los clientes es el microcrédito.

Análisis

Al hacer el análisis de los resultados se determina que el microcrédito es el producto crediticio más solicitado por los clientes en la cooperativa, puesto que este tipo de crédito ayuda a poder ejecutar emprendimientos.

PREGUNTA N° 5

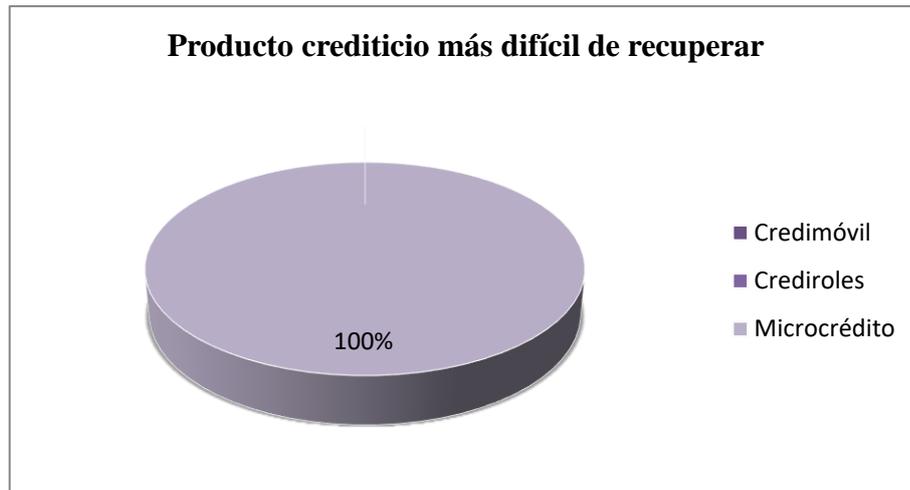
¿Cuál de los siguientes productos crediticios considera usted que es el más difícil de recuperar en la cooperativa?

Tabla 5: Producto crediticio más difícil de recuperar

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Credimóvil	0	0%
Crediroles	0	0%
Microcrédito	2	100%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atencia

Gráfico 5: Producto crediticio más difícil de recuperar



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atiencia

Interpretación

Según la encuesta aplicada se pudo conocer que el 100% de los encuestados respondieron que el producto que más difícil de recuperar es microcrédito.

Análisis

Al hacer el análisis de los resultados se determina que el microcrédito es el más difícil de recuperar puesto que el microcrédito es de mayor riesgo.

PREGUNTA N° 6

¿Cree usted que dar seguimiento al crédito otorgado ayudará a mejorar los niveles de eficiencia?

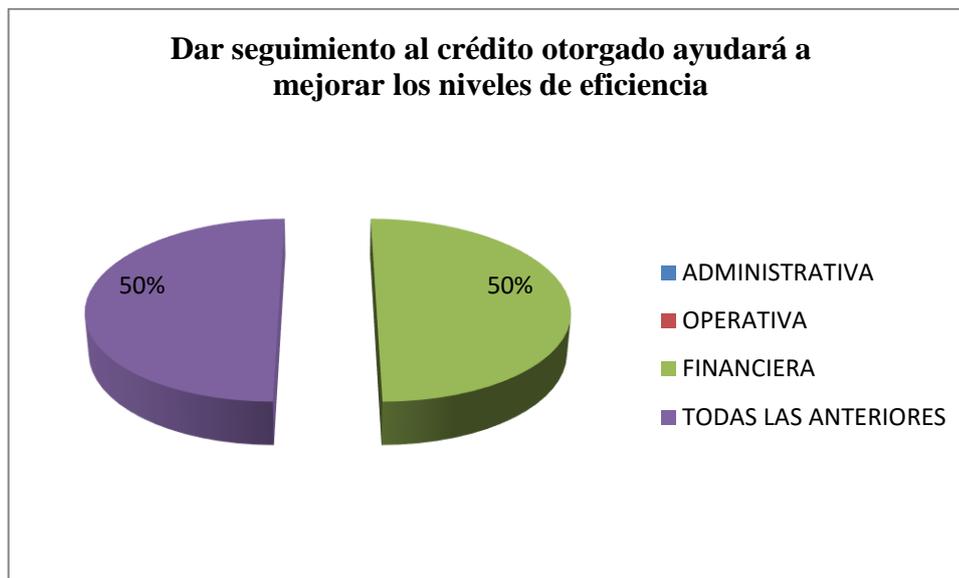
Tabla 6: Dar seguimiento al crédito ayudará a mejorar los niveles de eficiencia

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADMINISTRATIVA	0	0%
OPERATIVA	0	0%
FINANCIERA	1	50%

TODAS LAS ANTERIORES	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atiencia

Gráfico 6: Dar seguimiento al crédito ayudará a mejorar los niveles de eficiencia



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos
Elaborado por: Estefanía Atiencia

Interpretación

Según la encuesta aplicada se determina que 50% manifiesta que dar seguimiento al crédito otorgado mejorará los niveles de eficiencia financiera mientras que el otro 50%, manifiesta que dando un seguimiento al crédito se mejorará los niveles de eficiencia operativa, administrativa y financiera.

Análisis

Es decir que el 50% contestaron que dando un seguimiento correcto al crédito otorgado se mejoraría los niveles de eficiencia financiera puesto que se encaja directamente con las operaciones que realiza la cooperativa, mientras que el otro 50% coincide que no solo se mejorará el nivel de eficiencia financiera sino también los niveles de eficiencia operativa y administrativa.

PREGUNTA N° 7

¿Cuál cree usted que es la causa para que los socios incumplan sus pagos de créditos?

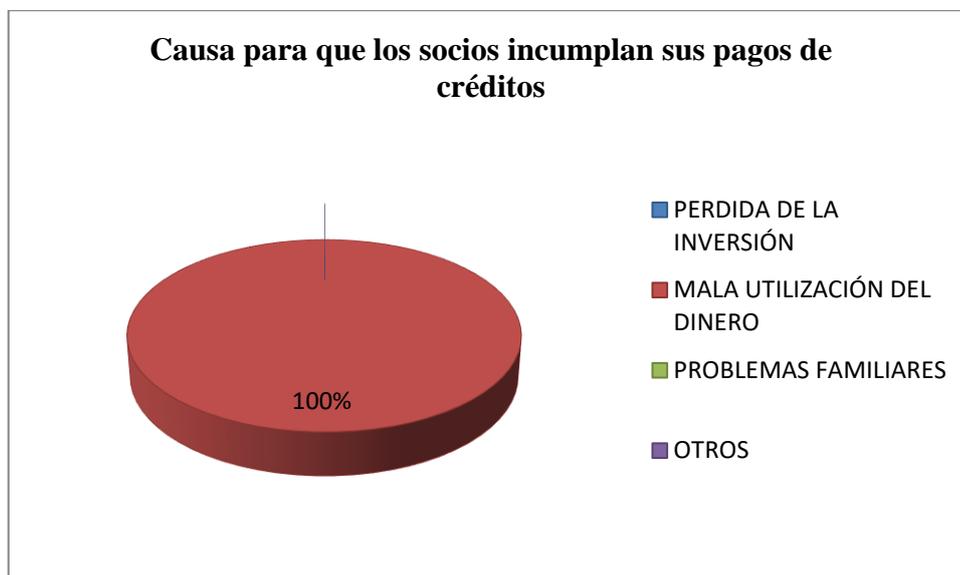
Tabla 7: Causas para que los socios incumplan sus pagos de créditos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PERDIDA DE LA INVERSIÓN	0	0%
MALA UTILIZACIÓN DEL DINERO	2	100%
PROBLEMAS FAMILIARES	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	2	100%

Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atencia

Gráfico 7: Causas para que los socios incumplan sus pagos de créditos



Fuente: Personal de cobranzas y otorgamiento de créditos

Elaborado por: Estefanía Atencia

Interpretación

Según las encuestas aplicadas se pudo conocer que el 100% de los encuestados dicen que los clientes incumplen su pago por la mala utilización del dinero.

Análisis

De acuerdo a la interpretación la mala utilización del dinero es la principal causa para que los clientes incumplan con sus pagos, esto se debe a que no existe un seguimiento adecuado luego de otorgar el crédito.

PREGUNTA N°8

¿A su criterio que aspectos considera que se debería mejorar en el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos para tener una mejor recuperación de la cartera?

Análisis

Respecto a esta pregunta los funcionarios del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa Minga Ltda dicen que se debe mejorar la calificación del crédito que esta debe ser más estricta y que se debería crear un departamento dedicado exclusivamente a la cobranza de los créditos a fin de mejorar la morosidad dentro de la cooperativa.

3.5.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS DE LA ENTREVISTA.

Entrevista dirigida al Gerente y Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Análisis:

Luego de haber realizado la entrevista pude deducir que las respuestas de las dos entrevistas han sido iguales.

De acuerdo a lo antes mencionado respecto a la entrevista realizada al Gerente y al Jefe de Crédito, se pudo determinar que en su administración dentro de la Cooperativa no se ha realizado un modelo de gestión financiera dirigida al departamento de crédito, que a través de un modelo de gestión financiera se podría mejorar niveles de eficiencia operativa, administrativa y financiera, así como también se mejoraría el desempeño de los colaboradores de la cooperativa pues al momento los empleados no tiene definida claramente la misión, visión y objetivos, también se pudo establecer que se necesita un

análisis técnico del crédito y un mejor control con respecto al cumplimiento de requisitos del mismo a fin de disminuir la morosidad en los socios.

3.6. ANÁLISIS SITUACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA MINGA LTDA. A TRAVÉS DE UN FODA

El objetivo de realizar el ANALISIS FODA, es realizar un diagnóstico del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa Minga Ltda. Para definir su situación actual. Esta es una técnica utilizada para analizar las fortalezas y debilidades del departamento de crédito y cobranzas, así como las oportunidades y amenazas del mercado.

Para ello a continuación se realiza el análisis FODA donde podemos darnos cuenta que tenemos, y que nos hace falta, seguidamente de las oportunidades que se nos presenta y las amenazas de la misma.

Fortalezas: aquellos elementos positivos que la Cooperativa y el departamento de crédito y cobranzas ya posee y que constituye recursos muy importantes para alcanzar los objetivos de la Cooperativa.

Debilidades: Aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene, y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Oportunidades: Son elementos o factores del ambiente que contribuyen con la Cooperativa en la ejecución de sus objetivos.

Amenazas: Son elementos o factores del ambiente que perjudican al departamento de crédito y cobranzas en la ejecución de sus objetivos.

A continuación se realiza el análisis FODA, de la COAC Minga Ltda.

Tabla 8: Análisis FODA de la COAC Minga Ltda.

<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Confiabilidad y Credibilidad de los socios. 2. Atención personalizada. 3. Visión social, apoyo al sector rural. 4. Agilidad en la concesión de Préstamos. 5. Ubicación geográfica estratégica de La matriz. 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Captaciones de inversiones de parte del sector rural de la región. 2. Ampliar la cobertura de acción a otros sectores de la comunidad. 3. Nuevas líneas de crédito. 4. Nuevos servicios financieros y no Financieros. 5. Acceso al mercado local (agencias).
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de personal especializado que realice el análisis crediticio correcto. 2. Falta de un programa de capacitación para los Colaboradores de crédito. 3. Falta de un programa de incentivos en la colocación y recuperación del crédito. 4. No cuenta con un manual de créditos y cobranzas. 5. Falta de seguimiento y control de las operaciones de crédito por parte del Consejo de Vigilancia. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desinterés del estado en aplicar políticas claras. 2. Competencia desleal por parte del sistema cooperativo de la región. 3. Crisis económica y política del país. 4. No aplicar las recomendaciones o seguimiento a las políticas crediticias. 5. Desastres Naturales.

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

3.7. VERIFICACIÓN DE LA IDEA A DEFENDER

En consideración a las preguntas 2 y 3 de la entrevista y la pregunta 1 de las encuesta realizada a los funcionarios de la Cooperativa podemos afirmar que el diseño de un Modelo de Gestión Financiera para el Sistema de Cobranzas y Otorgamiento de Créditos, permitirá mejorar los niveles de eficiencia administrativa, operativa y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el periodo 2016 de este modo podemos decir que la idea inicial sobre el supuesto del trabajo de investigación se ha cumplido.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1. TÍTULO

Modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, en el periodo 2016.

4.1.1. Introducción

El crédito juega un papel importante en la cooperativa, a través de éste, la administración cumple con uno de los objetivos que es de satisfacer las necesidades legítimas de los socios que requieren este servicio; además, permite potenciar el crecimiento de los sectores que intervienen en la microeconomía, que cuenta con el apoyo de las instituciones bancarias, mutualistas, fundaciones, las cooperativas, etc., entre ellas la Cooperativa “Minga Ltda.”, cuya misión y visión se concentran en proporcionar una alternativa eficaz para el desarrollo social y económico de los sectores productivos, a través de servicios financieros y cooperativos competitivos, en el contexto de un modelo administrativo eficiente y solidario, propiciando el crecimiento social y económico de sus socios, Por lo tanto la administración del crédito es una función fundamental .

4.1.2. Objetivo General del Modelo de gestión financiera.

Diseñar un modelo de gestión financiera y administrativa para mejorar el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., en el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, en el periodo 2016.

4.1.3. Objetivos específicos de la propuesta

- Realizar un diagnóstico situacional de la Cooperativa de Ahorro y crédito Minga Ltda., mediante el análisis financiero.

- Estructurar los procedimientos que integran el Modelo de Gestión Financiera y Administrativa propuesto para la Cooperativa.
- Elaborar un manual de funciones para el personal de créditos y cobranzas de la Cooperativa.
- Elaborar las políticas de cobro para el departamento de créditos y cobranzas.
- Elaborar un manual de procedimientos para mejorar el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos en la Cooperativa.
- Elaborar un plan de capacitación para el departamento de crédito de la Cooperativa.

4.1.4. Ámbito de aplicación

Las normas, procedimientos, y políticas se encaminarán a todas las actividades y funciones del área cobranzas y otorgamiento de crédito, los mismos que ayudarán a delimitar con toda precisión las funciones, autoridad y responsabilidades que corresponda a cada funcionario de crédito, en cada uno de los niveles, a fin de evitar la fuga de responsabilidades, maximizar la eficiencia en el desempeño de cada oficial de crédito y jefe de unidad.

4.1.5. Referencias Legales

La cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, en el cantón Riobamba, y es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.2. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

El modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos integra elementos significativos como:

- Situación actual y diagnóstico general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.
- Análisis Financiero
- Razones Financieras

- Manual de funciones propuesto para el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos.
- Procedimiento y lineamientos para cada tipo de producto crediticio
- Procedimiento para el otorgamiento de créditos (Flujo grama)
- Políticas de cobro.
- Procedimiento de cobranzas (Flujo grama)
- Plan de Capacitación

4.2.1. Situación Actual y Diagnóstico general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

4.2.1.1. La Cooperativa

Minga Ltda es una Cooperativa de Ahorro y Crédito que nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que nuestro pueblo no tenía acceso en la Banca Tradicional.

Fundada con valores y principios de la Cultura Kichwa. Inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIIECH (actual COMPOCIIIECH en Majipamba). Donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia, única y exclusivamente Indígenas evangélicos.

Por el crecimiento que mostró, se vio la necesidad de independizarse y ser reconocida legalmente por nuestro estado, es así que el 30 de mayo de 1997 se consigue la personería jurídica que figura en el Acuerdo Ministerial 0694.

Actualmente se cuenta con más de 5300 socios, lo que a evidencia la confianza hacia la institución como una Institución sólida y de reconocido prestigio en el sector rural de la cultura Kichwa de nuestra provincia.

La experiencia, junto al talento humano, más la tecnología actualizada, nos da la facilidad de poder ampliar nuestra cobertura y servicios, es así que en la actualidad cualquier tipo de persona natural o jurídica sin importar raza, condición social, cultura, religión, etc., es bienvenida a ser parte de nuestra lucha. Una lucha, que se enmarca en el trabajo en Minga por un bien común. Dinamizar la economía de nuestros pueblos.

4.2.1.2. Actividad que realiza la Cooperativa

El principal negocio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda.” es la intermediación financiera a través de la concesión de préstamos que están orientados a mejorar el nivel socio-económico de los socios, la captación de los dineros del público, ya sea como depósitos a plazo fijo a la vista quien, a cambio recibirá el interés por un determinado tiempo, generar confianza a través de sus operaciones crediticias rentables y transparentes, permite que la institución se cree una imagen de liquidez y solvencia, que contribuye a un crecimiento sostenido de la misma; para la cooperativa, esto se traduce en un adecuado manejo de la liquidez, que garantice la tranquilidad de sus socios.

El ahorro sistemático permitirá al ahorrista prever el futuro, cubrir ciertas necesidades financiar proyectos como el incrementar el negocio, ampliar su vivienda, adquisición de vehículo, educación, etc.

4.2.1.3 Misión y Visión Institucional

Misión

Somos una institución financiera intercultural, de la economía popular y solidaria, que brinda productos y servicios financieros de calidad, accesibles y oportunos, con claros enfoques de innovación, eficiencia, transparencia y mejora continua; apoyando el desarrollo socioeconómico de los asociados, con un equipo humano íntegro y comprometido.

Visión

A diciembre de 2018 Minga Ltda. “La Cooperativa que quiere a la Gente”, es una institución financiera intercultural; sólida, eficiente y confiable, en constante crecimiento y expansión, comprometidos con contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros socios y socias.

4.2.1.4. Valores

- Autoayuda
- Equidad de género
- Honradez
- Eficiencia
- Compañerismo
- Solidaridad
- Eficiencia
- Sinceridad

Motivados por los valores citados y contando con un equipo comprometido con fundamentos cooperativistas, Coac Minga contribuye a un Ecuador más justo, aportando al desarrollo integral de su grupo meta, mediante la mejora de las condiciones socioeconómicas de indígenas de bajos recursos económicos a través de la expansión sostenible de la oferta de servicios financieros y micro financieros adecuados y eficientes.

4.2.1.5. Estructura organizacional actual de la Cooperativa de ahorro y Crédito

“Minga Ltda.”

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

4.2.1.6. Tamaño y ubicación geográfica de la Matriz.

Hay que recalcar que el esfuerzo incondicional y sobre todo la confianza otorgada por todos los socios es lo que ha permitido ir creciendo, ofreciendo servicios financieros de calidad. Las oficinas se encuentran ubicadas en un sector estratégico. La oficina matriz está ubicada en el Cantón Riobamba, de la provincia de Chimborazo, actualmente la Cooperativa cuenta con más de 5300 socios quienes con la confianza depositada han impulsado el crecimiento de la misma.

Oficina Administrativa:

Rio Chanchán 18-33 entre Chile y Villarroel
Telf.: 032 961 390

Estación Riobamba (Matriz):

Olmedo y Juan Montalvo esq.
Telf.: 032 955 280

4.2.1.7. Desarrollo del modelo de gestión para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos

Dando cumplimiento con los objetivos de la gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Credito Minga Ltda, el desarrollo del modelo de gestión se presenta a continuación.

4.2.2 Análisis Financiero

Según Alegre, Luis, en su libro Fundamentos de Economía de la Empresa Perspectiva Funcional: “El análisis financiero tiene como objetivo buscar las condiciones de equilibrio financiero de la empresa y determinar la rentabilidad de los capitales invertidos”. Mediante este análisis se podrá determinar con exactitud las partidas de las cuentas que requieren de una mayor atención para una posterior toma de decisiones, con la finalidad de obtener mejores resultados financieros para la cooperativa. Para la presente investigación se empleará los estados financieros de los años 2014 y 2015.

4.2.2.1 Análisis Horizontal

Es un análisis dinámico, porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuenta de un periodo a otro.

Análisis Horizontal Balance General

Tabla 9: Análisis Horizontal Balance General 2014-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.					
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO					
(EN DÓLARES)					
MES: DICIEMBRE DÍA: 31					
CÓDIGO	DESCRPCIÓN	2014	2015	VALOR ABS	%
1	ACTIVO	11,201,886.26	11,762,815.23	560,928.97	5.01
11	FONDOS DISPONIBLES	979,891.86	879,654.78	-100,237.08	-10.23
1101	CAJA	267,817.24	172,549.78	-95,267.46	-35.57
110105	EFFECTIVO	265,317.24	170,295.78	-95,021.46	-35.81
110110	CAJA CHICA	2500.00	2,254.00	246.00	-9.84
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	712,074.62	707,104.80	-4,969.82	-0.70
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	-	116,504.12	116,504.12	-
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	712,074.62	432,607.65	-279,466.97	-39.25
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR	-	157,993.03	157,993.03	-
13	INVERSIONES	-	125,981.61	125,981.61	-
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	-	127,258.01	127,258.01	-
130505	DE 1 A 30 DÍAS	-	50,976.44	50,976.44	-
13050509	Coac Ambato	-	50,976.44	50,976.44	-
130555	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR	-	75,281.57	75,281.57	-
1399	PROVISIÓN PARA INVERSIONES	-	1,276.40	1,276.40	-
139910	PROVISIÓN GENERAL PARA INVERSIONES	-	1,276.40	1,276.40	-
14	CARTERA DE CRÉDITOS	8,938,695.92	9,502,683.45	563,987.53	6.31
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	753,817.83	606,717.94	-147,099.89	-19.51
140205	DE 1 A 30 DÍAS	53,293.39	50,978.89	-2,314.50	-4.34
140210	DE 31 A 90 DÍAS	99,416.71	84,741.35	-14,675.36	-14.76
140215	DE 91 A 180 DÍAS	128,496.66	108,954.89	-19,541.77	-15.21
140220	DE 181 A 360 DÍAS	189,968.95	151,108.21	-38,860.74	-20.46
140225	DE MAS DE 360 DÍAS	282,642.12	210,934.60	-71,707.52	-25.37
1403	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO POR VENCER	110,724.89	31,260.27	-79,464.62	-71.77
140305	DE 1 A 30 DÍAS	9,604.32	2,388.89	-7,215.43	-75.13

140310	DE 31 A 90 DÍAS	14,865.18	2,936.90	-11,928.28	-80.24
140315	DE 91 A 180 DÍAS	16,619.55	3,305.95	-13,313.60	-80.11
140320	DE 181 A 350 DÍAS	29,337.83	6,363.76	-22,974.07	-78.31
140325	DE MAS DE 360 DÍAS	40,298.01	16,264.77	-24,033.24	-59.64
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	7,523,905.39	8,398,685.31	874,779.92	11.63
140405	DE 1 A 30 DÍAS	759,081.25	810,001.84	50,920.59	6.71
140410	DE 31 A 90 DÍAS	1,295,642.12	1,401,626.35	105,984.23	8.18
140415	DE 91 A 180 DÍAS	1,617,926.38	1,740,816.68	122,890.30	7.60
140420	DE 181 A 360 DÍAS	2,164,993.00	2,356,831.53	191,838.53	8.86
140425	DE MAS DE 360 DÍAS	1,686,262.64	2,089,408.91	403,146.27	23.91
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	16,177.25	16,818.58	641.33	3.96
142605	DE 1 A 30 DÍAS	4,640.37	3,455.46	-1,184.91	-25.53
142610	DE 31 A 90 DÍAS	3,509.69	3,373.63	-136.06	-3.88
142615	DE 91 A 180 DÍAS	2,407.57	4,129.39	1,721.82	71.52
142620	DE 181 A 360 DÍAS	2,503.74	4,656.34	2,152.60	85.98
142625	DE MAS DE 360 DÍAS	3,115.88	1,203.76	-1,912.12	-61.37
1427	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	49,116.17	27,180.27	-21,935.90	-44.66
142705	DE 1 A 30 DÍAS	4,800.03	1,601.60	-3,198.43	-66.63
142710	DE 31 A 90 DÍAS	9,545.39	2,260.65	-7,284.74	-76.32
142715	DE 91 A 180 DÍAS	5,936.55	2,095.39	-3,841.16	-64.70
142720	DE 181 A 360 DÍAS	5,470.53	3,513.80	-1,956.73	-35.77
142725	DE MAS DE 360 DÍAS	23,363.67	17,708.83	-5,654.84	-24.20
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	282,646.09	193,890.89	-88,755.20	-31.40
142805	DE 1 A 30 DÍAS	42,049.54	32,453.49	-9,596.05	-22.82
142810	DE 31 A 90 DÍAS	55,151.90	35,307.64	-19,844.26	-35.98
142815	DE 91 A 180 DÍAS	60,724.41	38,282.60	-22,441.81	-36.96
142820	DE 181 A 360 DÍAS	72,814.10	47,408.20	-25,405.90	-34.89
142825	DE MAS DE 360 DÍAS	51,906.05	40,438.96	-11,467.09	-22.09
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	80,204.48	81,200.96	996.48	1.24
145005	DE 1 A 30 DÍAS	689.90	1,614.33	924.43	133.99
145010	DE 31 A 90 DÍAS	4,886.82	3,896.12	-990.70	-20.27
145015	DE 91 A 180 DÍAS	7,937.66	5,026.05	-2,911.61	-36.68
145020	DE 181 A 270 DÍAS	7,233.66	3,892.49	-3,341.17	-46.19
145025	DE MAS DE 270 DÍAS	59,456.44	66,771.97	7,315.53	12.30

1451	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO VENCIDA	47,321.87	53,022.87	5,701.00	12.05
145110	DE 31 A 90 DÍAS	-	771.51	771.51	-
145115	DE 91 A 270 DÍAS	19,865.26	6,869.11	-12,996.15	-65.42
145120	DE 271 A 360 DÍAS	10,242.93	4,895.63	-5,347.30	-52.20
145125	DE 361 A 720 DÍAS	-	27,666.58	27,666.58	-
145130	DE MAS DE 720 DÍAS	-	12,820.04	12,820.04	-
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	464,914.84	552,332.46	87,417.62	18.80
145205	DE 1 A 30 DÍAS	26,690.02	18,931.11	-7,758.91	-29.07
145210	DE 31 A 90 DÍAS	54,210.13	46,006.32	-8,203.81	-15.13
145215	DE 91 A 180 DÍAS	56,516.19	52,730.01	-3,786.18	-6.70
145220	DE 181 A 360 DÍAS	83,991.80	86,369.49	2,377.69	2.83
145225	DE MAS DE 360 DÍAS	243,506.70	348,295.53	104,788.83	43.03
1499	PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	390,132.89	458,426.10	68,293.21	17.51
149910	CARTERA DECRETOS DE CONSUMO PRIORITARIO	51,782.10	50,463.07	-1,319.03	-2.55
149915	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO	6,612.83	6,612.83	0.00	0.00
149920	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	331,737.96	401,350.20	69,612.24	20.98
16	CUENTAS POR COBRAR	172,129.46	188,102.45	15,972.99	9.28
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	-	381.84	381.84	-
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	-	381.84	381.84	-
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	88,500.48	98,814.75	10,314.27	11.65
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	6,154.94	5,350.69	-804.25	-13.07
160315	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO	1,706.13	410.86	-1,295.27	-75.92
160320	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	80,639.41	93,053.20	12,413.79	15.39
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	11,844.68	11,394.52	-450.16	-3.80
161430	GASTOS JUDICIALES	11,844.69	11,394.52	-450.17	-3.80
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	136,167.85	109,710.55	-26,457.30	-19.43
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	-	530.67	530.67	-
169015	Cheques protestados y rechazados	-	1,295.87	1,295.87	-
169090	OTRAS	136,167.85	107,884.01	-28,283.84	-20.77
1699	PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR	64,383.55	32,199.21	-32,184.34	-49.99
163905	PROVISIÓN PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR	-	988.15	988.15	-
169910	PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR	64,383.55	31,211.06	-33,172.49	-51.52
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	177,217.50	146,942.84	-30,274.66	-17.08
1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	-	-	-	-

171205	TERRENOS	-	-	-	-
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	177,217.50	146,942.84	-30,274.66	-17.08
170610	EDIFICIOS	-	177,217.50	177,217.50	-
170699	DEPRECIACIÓN DE BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	-	30,274.66	30,274.66	-
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	827,031.60	803,634.67	-23,396.93	-2.83
1801	TERRENOS	244,815.00	244,815.00	0.00	0.00
1802	EDIFICIOS	470,954.88	470,954.88	0.00	0.00
1804	OTROS LOCALES	-	-	-	-
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	111,970.86	117,402.97	5,432.11	4.85
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	110,626.48	161,317.68	50,691.20	45.82
1807	UNIDADES OE TRANSPORTE	121,532.52	122,031.37	498.85	0.41
1899	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	232,868.66	312,887.23	80,018.57	34.36
139905	EDIFICIOS	53,996.66	77,029.20	23,032.54	42.66
189915	MUEBLES. ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	38,455.62	50,251.93	11,796.31	30.68
189920	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	69,589.74	95,065.73	25,475.99	36.61
189925	UNIDADES DE TRANSPORTE	70,887.74	90,540.37	19,652.63	27.72
19	OTROS ACTIVOS	106,919.92	115,815.63	8,895.71	8.32
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	12,791.18	13,346.75	555.57	4.34
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	11,941.16	12,496.75	555.59	4.65
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA	850.00	850.00	0.00	0.00
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	51,092.26	51,382.15	289.89	0.57
190405	INTERESES	-	17,613.54	17,613.54	-
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	49,769.26	31,534.09	-18,235.17	-36.64
190490	OTROS	1,323.00	2,234.52	911.52	68.90
1905	GASTOS DIFERIDOS	-	5,791.30	5,791.30	-
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	-	6,962.72	6,962.72	-
190599	AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS	-	1,171.42	1,171.42	-
1906	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	14,718.81	22,399.05	7,680.24	52.18
190615	PRQVEDURIA	14,718.81	22,399.05	7,680.24	52.18
1990	OTROS	28,317.69	22,896.38	-5,421.31	-19.14
199010	OTROS IMPUESTOS	24,157.69	18,736.38	-5,421.31	-22.44
199015	DEPÓSITOS EN GARANTÍA Y PARA IMPORTACIONES	4,160.00	4,160.00	0.00	0.00
2	PASIVOS	9,456,071.09	9,692,000.67	235,929.58	2.50
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	8,152,154.84	8,891,950.54	739,795.70	9.07
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	4,127,405.88	4,278,953.50	151,547.62	3.67

210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	3,733,620.05	4,278,953.50	545,333.45	14.61
210140	OTROS DEPÓSITOS	393,785.83	-	-	-
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	2,654,864.36	3,253,389.94	598,525.58	22.54
210305	DE 1 A 30 DÍAS	772,121.20	446,915.06	-325,206.14	-42.12
210310	DE 31 A 90 DÍAS	565,814.90	963,408.11	397,593.21	70.27
210315	DE 91 A 180 DÍAS	580,886.54	870,968.33	290,081.79	49.94
210320	DE 181 A 360 DÍAS	730,500.70	908,472.22	177,971.52	24.36
210325	DE MAS DE 361 DÍAS	16,541.02	63,626.22	47,085.20	284.66
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1,378,884.60	1,359,607.10	-19,277.50	-1.40
25	CUENTAS POR PAGAR	399,972.54	473,444.74	73,472.20	18.37
2501	INTERESES POR PAGAR	91,561.46	105,450.42	13,888.96	15.17
250105	DEPÓSITOS A LA VISTA	-	76.44	-	-
250115	DEPÓSITOS A PLAZO	-	105,374.98	105,374.98	-
2502	COMISIONES POR PAGAR	-	2,248.41	2,248.41	-
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	33,995.10	51,658.90	17,663.80	51.96
250305	REMUNERACIONES	-	74.91	-	-
250310	BENEFICIOS SOCIALES	15,556.90	6,096.13	-9,460.77	-60.81
250315	APORTES AL IESS	6,841.68	9,153.74	2,312.06	33.79
250325	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-	31,935.32	-	-
250390	OTRAS	-	4,398.80	-	-
2504	RETENCIONES	75,389.77	89,895.09	14,505.32	19.24
250405	RETENCIONES FISCALES	4,762.15	7,195.08	2,432.93	51.09
250490	OTRAS RETENCIONES	70,627.62	82,700.01	12,072.39	17.09
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	-	45,019.81	-	-
250505	IMPUESTO A LA RENTA	-	45,019.81	-	-
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	176,330.59	179,172.11	2,841.52	1.61
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	176,330.59	179,172.11	2,841.52	1.61
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	903,943.71	291,656.66	-612,287.05	-67.74
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	88,855.98	291,666.66	202,810.68	228.25
260205	DE 1 A 30 DÍAS	11,882.66	29,166.67	17,284.01	145.46
260210	DE 31 A 90 DÍAS	24,172.55	58,333.34	34,160.79	141.32
260215	DE 91 A 180 DÍAS	26,032.60	87,500.01	61,467.41	236.12
260220	DE 181 A 360 DÍAS	26,768.17	116,666.64	89,898.47	335.84
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	815,087.73	-	-	-
260605	DE 1 A 30 DÍAS	83,592.22	-	-	-

260610	DE 31 A 90 DÍAS	160,903.27	-	-160,903.27	-
260615	DE 91 A 180 DÍAS	232,046.52	-	-232,046.52	-
260620	DE 181 A 360 DÍAS	338,545.71	-	-338,545.71	-
260625	MÁS DE 360 DÍAS	0.01	-	-	-
2690	OTRAS OBLIGACIONES	-	-	-	-
269005	DE 1 A 30 DÍAS	-	-	-	-
269010	DE 31 A 90 DÍAS	-	-	-	-
269015	DE 91 A 180 DÍAS	-	-	-	-
29	OTROS PASIVOS	-	34,938.73	34,938.73	-
2990	Otros	-	34,938.73	34,938.73	-
299090	Varios	-	34,708.73	34,708.73	-
29909015	Diferencias Por Regularizar	-	34,708.73	34,708.73	-
3	PATRIMONIO	1,745,815.17	2,070,814.56	324,999.39	18.62
31	CAPITAL SOCIAL	857,285.40	996,907.28	139,621.88	16.29
3103	APORTES DE SOCIOS	857,285.40	996,907.28	139,621.88	16.29
33	RESERVAS	239,635.90	274,278.65	34,642.75	14.46
3301	LEGALES	91,239.32	125,832.07	34,592.75	37.91
3303	ESPECIALES	147,717.92	147,717.92	0.00	0.00
330305	A DISPOSICIÓN DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	141,529.74	141,529.74	0.00	0.00
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	6,188.18	6,188.18	0.00	0.00
3310	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	728.66	728.66	0.00	0.00
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	490,657.37	548,513.16	57,855.79	11.79
3402	DONACIONES	-	-	-	-
340205	EN EFECTIVO	-	-	-	-
340210	EN BIENES	-	-	-	-
3490	OTROS	490,657.37	548,513.16	57,855.79	11.79
349005	Otros	-	548,513.16	-	-
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	115,168.48	115,168.48	0.00	0.00
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	115,168.48	115,168.48	0.00	0.00
36	RESULTADOS	43,018.02	135,946.99	92,928.97	216.02
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio	43,018.02	135,946.99	92,928.97	216.02
7	CUENTAS DE ORDEN	14,799,446.30	-	-	-
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	393,929.64	2,291,009.55	1,897,079.91	481.58
7102	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA	247,862.04	537,500.00	289,637.96	116.85
710240	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	-	537,500.00	-	-

7103	ACTIVOS CASTIGADOS	27,813.00	28,940.09	1,127.09	4.05
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	27,813.00	28,940.09	1,127.09	4.05
7105	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS	-	236,630.04	-	-
710510	CARTERA DE CRÉDITOS	-	236,630.04	-	-
7107	CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	170.00	170.00	0.00	0.00
710710	CONSUMO	170.00	170.00	0.00	0.00
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	86,084.60	100,951.31	14,866.71	17.27
710910	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	13,183.55	13,872.25	688.70	5.22
710915	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO	12,520.83	13,699.85	1,179.02	9.42
710920	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	60,380.22	73,379.21	12,998.99	21.53
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	-	1,386,818.11	-	-
719005	COBERTURA DE SEGUROS	-	1,386,818.11	-	-
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	14,405,516.66	17,380,088.92	2,974,572.26	20.65
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	14,405,516.66	17,380,088.92	2,974,572.26	20.65
740110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA	14,405,516.66	15,580,485.50	1,174,968.84	8.16
740120	BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA	-	1,799,603.42	-	-

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Análisis

Este tipo de análisis se centra en los cambios que pueden presentar cada una de las cuentas de un periodo a otro, por lo que es de mucha importancia realizar previamente el cálculo de la variación absoluta y relativa.

Si se realiza un análisis comparativo de la Cooperativa, los Activos Corrientes del año 2015 en comparación con el 2014 se puede evidenciar que ha habido una disminución en la cuenta de Fondos Disponibles en un 10.23%, la cuenta cartera de crédito ha sufrido un aumento del 6.31%, a continuación las Cuentas por Cobrar presentan un incremento de 9.28% lo que significa que la Cooperativa ha manejado adecuadamente las Cuentas por Cobrar.

Por otro lado, las cuentas de Pasivo y Patrimonio también presentan variaciones como el aumento en la cuenta Obligaciones con el Público con el 9.07% en comparación al 2014. Mientras tanto, las Cuentas por Pagar también muestran un incremento de \$73,472.20 que representa el 18.37%. En general el Pasivo presenta un incremento del 2.50%.

Finalmente, el Patrimonio se ha incrementado, la cuenta de resultados ha sufrido un aumento significativo en un 216.02%, al igual que el Capital Social en un 16.29%, y las Reservas han incrementado en 14.46%. En conclusión el Patrimonio se ha incrementado en el año 2015 con relación al 2014 en un 18.62% lo que significa que la cooperativa está creciendo significativamente.

Análisis Horizontal Estado de Resultados

Tabla 10: Análisis Horizontal Estado de Resultados 2014-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.					
ESTADO DE RESULTADOS					
(EN DÓLARES)					
MES: DICIEMBRE DÍA: 31					
CÓDIGO	DESCRPCIÓN	2014	2015	VALOR ABS	%
4	GASTOS	1,862,136.11	1,919,239.07	57,102.96	3.07
41	INTERESES CAUSADOS	519,025.66	478,699.33	-40,326.33	-7.77
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	412,557.54	450,071.29	37,513.75	9.09
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	152,566.68	130,287.54	-22,279.14	-14.60
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	259,890.86	319,783.75	59,892.89	23.05
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	106,468.12	28,628.04	-77,840.08	-73.11
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	13,633.69	9,523.47	-4,110.22	-30.15
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	-	19,104.57	-	-
42	COMISIONES CAUSADAS	640.70	-	-	-
4290	VARIAS	640.70	-	-	-
44	PROVISIONES	82,390.33	78,475.61	-3,914.72	-4.75
4401	INVERSIONES	-	1,276.40	-	-
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	72,390.33	75,988.15	3,597.82	4.97
4403	CUENTAS POR COBRAR	10,000.00	1,211.06	-8,788.94	-87.89
45	GASTOS DE OPERACIÓN	1,204,657.40	1,266,098.64	61,441.24	5.10
4501	GASTOS DE PERSONAL	586,472.30	679,107.05	92,634.75	15.80
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	315,467.27	417,322.43	101,855.16	32.29
450110	BENEFICIOS SOCIALES	78,088.86	95,519.90	17,431.04	22.32
460120	APORTES AL IESS	46,767.21	59,538.09	12,770.88	27.31
450135	APORTES AL IESS	-	76.54	-	-
450190	OTROS	146,148.96	106,650.09	-39,498.87	-27.03
4502	HONORARIOS	111,166.17	115,270.64	4,104.47	3.69
450205	DIRECTORES	31,060.11	36,592.73	5,532.62	17.81
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	80,106.06	78,677.91	-1,428.15	-1.78
4503	SERVICIOS VARIOS	206,036.08	192,442.63	-13,593.45	-6.60
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	1,747.21	1,996.12	248.91	14.25

450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	56,694.69	39,617.86	-17,076.83	-30.12
450320	SERVICIOS BÁSICOS	42,986.44	43,068.92	82.48	0.19
450325	SEGUROS	-	3,187.28	-	-
450330	ARRENDAMIENTOS	63,413.11	77,613.85	14,200.74	22.39
450390	OTROS SERVICIOS	34,143.25	26,958.60	-7,184.65	-21.04
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	60,963.95	-	-	-
450405	IMPUESTOS FISCALES	-	362.44	-	-
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	5,853.88	4,242.11	-1,611.77	-27.53
450415	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	4,645.58	10,377.39	5,731.81	123.38
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	-	48,065.63	-	-
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	-	3,402.65	-	-
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	3,998.80	3,926.33	-72.47	-1.81
4505	DEPRECIACIONES	83,937.08	112,844.22	28,907.14	34.44
450510	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	-	30,274.66	-	-
450515	EDIFICIOS	21,667.61	23,032.54	1,364.93	6.30
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	11,914.16	11,796.31	-117.85	-0.99
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	27,164.41	28,087.46	923.05	3.40
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	23,188.90	19,653.25	-3,535.65	-15.25
4506	AMORTIZACIONES	4,244.56	13,307.59	9,063.03	213.52
450605	GASTOS ANTICIPADOS	-	11,129.17	-	-
450625	GASTOS ANTICIPADOS	2,900.56	2,178.42	-722.14	-24.90
4507	OTROS GASTOS	151,837.26	82,749.96	-69,087.30	-45.50
450706	SUMINISTROS DIVERSOS	34,938.32	22,907.75	-12,030.57	-34.43
450710	DONACIONES	-	881.94	-	-
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	35,301.43	34,285.16	-1,016.27	-2.88
450790	OTROS	81,292.35	24,675.11	-56,617.24	-69.65
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	21,129.88	19,010.36	-2,119.52	-10.03
4703	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	21,129.88	19,010.36	-2,119.52	-10.03
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	21,129.88	76,955.13	55,825.25	264.20
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		31,935.32	31,935.32	
4815	IMPUESTO A LA RENTA	34,292.14	45,019.81	10,727.67	31.28
4890	OTROS	11,595.52	-	-	-
5	INGRESOS	1,905,154.13	1,919,239.07	14,084.94	0.74
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1,792,302.76	1,946,218.59	153,915.83	8.59

5101	DEPÓSITOS	2,245.15	4,228.83	1,983.68	88.35
510110	DEPÓSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	2,245.15	4,228.83	1,983.68	88.35
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	1,277.32	5,065.05	3,787.73	296.54
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	1,277.32	5,065.05	3,787.73	296.54
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	1,788,479.39	1,936,369.12	147,889.73	8.27
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	300.90	-	-	-
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	178,019.44	110,558.11	-67,461.33	-37.90
510415	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	24,167.23	11,329.98	-12,837.25	-53.12
510420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	1,519,506.26	737,785.41	-781,720.85	-51.45
510450	DE MORA	-	76,695.62	-	-
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	-	555.59	-	-
519030	OTROS	-	555.59	-	-
54	INGRESOS POR SERVICIOS	67,493.26	37,972.01	-29,521.25	-43.74
5404	MANEJO Y COBRANZAS	-	24,014.93	-	-
5490	OTROS SERVICIOS	67,493.26	13,957.08	-53,536.18	-79.32
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO	67,493.26	13,957.08	-53,536.18	-79.32
56	OTROS INGRESOS	45,355.11	70,995.46	25,640.35	56.53
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	50,890.73	-	-
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	43,890.35	50,890.73	7,000.38	15.95
5690	OTROS	1,467.76	20,104.73	18,636.97	1269.76
569005	OTROS	-	20,104.73	-	-
59	Pérdidas y ganancias	-	135,946.99	-	-
5905	Pérdidas y ganancias	-	135,946.99	-	-
590505	Pérdidas y ganancias	-	135,946.99	-	-

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Análisis

En los datos que se evidencia en el análisis horizontal de los años 2014-2015 la cuenta de los Ingresos presentan un incremento de \$ 14,084.94, con un porcentaje de 0.74% más que en el año 2014.

Dentro de los ingresos los Intereses y Descuentos Ganados presentan un incremento del 8.59%, los Intereses y descuentos en cartera de créditos presentan una variación de \$147,889.73 que representa el 8.27%.

Mientras que los Gastos también muestran un incremento de \$ 57,102.96 en porcentaje el 3.07% más que en el año del 2014 siendo los más representativos los Gastos de Operación que presentan un incremento del 5.10% frente al año 2014 esto se debe al incremento del personal que labora en la cooperativa, la cuenta Gasto de personal presenta un incremento de \$ 92,634.75 para el año 2015 que representa el 15.80%

4.2.2.2. Análisis Vertical

El análisis vertical es una de las técnicas más sencillas dentro del análisis financiero y consiste en tomar un solo Estado Financiero (puede ser un Balance General o un Estado de Pérdidas y Ganancias) y relacionar cada una de sus partes con un total determinado, dentro del mismo estado, el cual se denominara cifra base. Se trata de un análisis estadístico, pues estudia la situación financiera en un momento determinado.

Análisis vertical Balance General

Tabla 11: Análisis Vertical Balance General 2014-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.					
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO					
(EN DÓLARES)					
MES: DICIEMBRE DÍA: 31					
CÓDIGO	DESCRPCIÓN	2014	%	2015	%
1	ACTIVO	11,201,886.26	100.00	11,762,815.23	100.00
11	FONDOS DISPONIBLES	979,891.86	8.75	879,654.78	7.48
1101	CAJA	267,817.24	2.39	172,549.78	1.47
110105	EFFECTIVO	265,317.24	2.37	170,295.78	1.45
110110	CAJA CHICA	2500.00	0.022	2,254.00	0.02
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	712,074.62	6.36	7,104.80	0.06
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	-	-	116,504.12	0.99
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	712,074.62	6.36	432,607.65	3.68
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR	-	-	157,993.03	1.34
13	INVERSIONES	-	-	125,981.61	1.07
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	-	-	127,258.01	1.08
130505	DE 1 A 30 DÍAS	-	-	50,976.44	0.43
13050509	Coac Ambato	-	-	50,976.44	0.43
130555	DE 31 A 90 DÍAS SECTOR FINANCIERO POPULAR	-	-	75,281.57	0.64
1399	PROVISIÓN PARA INVERSIONES	-	-	1,276.40	0.01
139910	PROVISIÓN GENERAL PARA INVERSIONES	-	-	1,276.40	0.01
14	CARTERA DE CRÉDITOS	8,938,695.92	79.80	9,502,683.45	80.79
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	753,817.83	6.73	606,717.94	5.16
140205	DE 1 A 30 DÍAS	53,293.39	0.48	50,978.89	0.43
140210	DE 31 A 90 DÍAS	99,416.71	0.89	84,741.35	0.72
140215	DE 91 A 180 DÍAS	128,496.66	1.15	108,954.89	0.93
140220	DE 181 A 360 DÍAS	189,968.95	1.70	151,108.21	1.28
140225	DE MAS DE 360 DÍAS	282,642.12	2.52	210,934.60	1.79
1403	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO POR VENCER	110,724.89	0.99	31,260.27	0.27
140305	DE 1 A 30 DÍAS	9,604.32	0.09	2,388.89	0.02

140310	DE 31 A 90 DÍAS	14,865.18	0.13	2,936.90	0.02
140315	DE 91 A 180 DÍAS	16,619.55	0.15	3,305.95	0.03
140320	DE 181 A 350 DÍAS	29,337.83	0.26	6,363.76	0.05
140325	DE MAS DE 360 DÍAS	40,298.01	0.36	16,264.77	0.14
1404	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	7,523,905.39	67.17	8,398,685.31	71.40
140405	DE 1 A 30 DÍAS	759,081.25	6.78	810,001.84	6.89
140410	DE 31 A 90 DÍAS	1,295,642.12	11.57	1,401,626.35	11.92
140415	DE 91 A 180 DÍAS	1,617,926.38	14.44	1,740,816.68	14.80
140420	DE 181 A 360 DÍAS	2,164,993.00	19.33	2,356,831.53	20.04
140425	DE MAS DE 360 DÍAS	1,686,262.64	15.05	2,089,408.91	17.76
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	16,177.25	0.14	16,818.58	0.14
142605	DE 1 A 30 DÍAS	4,640.37	0.04	3,455.46	0.03
142610	DE 31 A 90 DÍAS	3,509.69	0.03	3,373.63	0.03
142615	DE 91 A 180 DÍAS	2,407.57	0.02	4,129.39	0.04
142620	DE 181 A 360 DÍAS	2,503.74	0.02	4,656.34	0.04
142625	DE MAS DE 360 DÍAS	3,115.88	0.03	1,203.76	0.01
1427	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	49,116.17	0.44	27,180.27	0.23
142705	DE 1 A 30 DÍAS	4,800.03	0.04	1,601.60	0.01
142710	DE 31 A 90 DÍAS	9,545.39	0.09	2,260.65	0.02
142715	DE 91 A 180 DÍAS	5,936.55	0.05	2,095.39	0.02
142720	DE 181 A 360 DÍAS	5,470.53	0.05	3,513.80	0.03
142725	DE MAS DE 360 DÍAS	23,363.67	0.21	17,708.83	0.15
1428	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	282,646.09	2.52	193,890.89	1.65
142805	DE 1 A 30 DÍAS	42,049.54	0.38	32,453.49	0.28
142810	DE 31 A 90 DÍAS	55,151.90	0.49	35,307.64	0.30
142815	DE 91 A 180 DÍAS	60,724.41	0.54	38,282.60	0.33
142820	DE 181 A 360 DÍAS	72,814.10	0.65	47,408.20	0.40
142825	DE MAS DE 360 DÍAS	51,906.05	0.46	40,438.96	0.34
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	80,204.48	0.72	81,200.96	0.69
145005	DE 1 A 30 DÍAS	689.90	0.01	1,614.33	0.01
145010	DE 31 A 90 DÍAS	4,886.82	0.04	3,896.12	0.03
145015	DE 91 A 180 DÍAS	7,937.66	0.07	5,026.05	0.04
145020	DE 181 A 270 DÍAS	7,233.66	0.06	3,892.49	0.03

145025	DE MAS DE 270 DÍAS	59,456.44	0.53	66,771.97	0.57
1451	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO VENCIDA	47,321.87	0.42	53,022.87	0.45
145110	DE 31 A 90 DÍAS	-	-	771.51	0.01
145115	DE 91 A 270 DÍAS	19,865.26	0.18	6,869.11	0.06
145120	DE 271 A 360 DÍAS	10,242.93	0.09	4,895.63	0.04
145125	DE 361 A 720 DÍAS	-	-	27,666.58	0.24
145130	DE MAS DE 720 DÍAS	-	-	12,820.04	0.11
1452	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA	464,914.84	4.15	552,332.46	4.70
145205	DE 1 A 30 DÍAS	26,690.02	0.24	18,931.11	0.16
145210	DE 31 A 90 DÍAS	54,210.13	0.48	46,006.32	0.39
145215	DE 91 A 180 DÍAS	56,516.19	0.50	52,730.01	0.45
145220	DE 181 A 360 DÍAS	83,991.80	0.75	86,369.49	0.73
145225	DE MAS DE 360 DÍAS	243,506.70	2.17	348,295.53	2.96
1499	PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES	390,132.89	3.48	458,426.10	3.90
149910	CARTERA DECRETOS DE CONSUMO PRIORITARIO	51,782.10	0.46	50,463.07	0.43
149915	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO	6,612.83	0.06	6,612.83	0.06
149920	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	331,737.96	2.96	401,350.20	3.41
16	CUENTAS POR COBRAR	172,129.46	1.54	188,102.45	1.60
1602	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	-	-	381.84	0.003
160215	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	-	-	381.84	0.003
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	88,500.48	0.79	98,814.75	0.84
160310	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	6,154.94	0.05	5,350.69	0.05
160315	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO	1,706.13	0.02	410.86	0.003
160320	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	80,639.41	0.72	93,053.20	0.79
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	11,844.68	0.11	11,394.52	0.10
161430	GASTOS JUDICIALES	11,844.69	0.11	11,394.52	0.10
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	136,167.85	1.22	109,710.55	0.93
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL			530.67	0.00
169015	Cheques protestados y rechazados			1,295.87	0.01
169090	OTRAS	136,167.85	1.22	107,884.01	0.92
1699	PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR	64,383.55	0.57	32,199.21	0.27
163905	PROVISIÓN PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR		0.00	988.15	0.01
169910	PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR	64,383.55	0.57	31,211.06	0.27
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	177,217.50	1.58	146,942.84	1.25

1702	BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	-	-	-	-
171205	TERRENOS	-	-	-	-
1706	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	177,217.50	1.58	146,942.84	1.25
170610	EDIFICIOS	-	-	177,217.50	1.51
170699	DEPRECIACIÓN DE BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	-	-	30,274.66	0.26
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	827,031.60	7.38	803,634.67	6.83
1801	TERRENOS	244,815.00	2.19	244,815.00	2.08
1802	EDIFICIOS	470,954.88	4.20	470,954.88	4.00
1804	OTROS LOCALES	-	-	-	-
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	111,970.86	1.00	117,402.97	1.00
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	110,626.48	0.99	161,317.68	1.37
1807	UNIDADES OE TRANSPORTE	121,532.52	1.08	122,031.37	1.04
1899	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	232,868.66	2.08	312,887.23	2.66
139905	EDIFICIOS	53,996.66	0.48	77,029.20	0.65
189915	MUEBLES. ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	38,455.62	0.34	50,251.93	0.43
189920	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	69,589.74	0.62	95,065.73	0.81
189925	UNIDADES DE TRANSPORTE	70,887.74	0.63	90,540.37	0.77
19	OTROS ACTIVOS	106,919.92	0.95	115,815.63	0.98
1901	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	12,791.18	0.11	13,346.75	0.11
190110	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	11,941.16	0.11	12,496.75	0.11
190125	EN OTROS ORGANISMOS DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA	850.00	0.01	850.00	0.01
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	51,092.26	0.46	51,382.15	0.44
190405	INTERESES	-	0.00	17,613.54	0.15
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	49,769.26	0.44	31,534.09	0.27
190490	OTROS	1,323.00	0.01	2,234.52	0.02
1905	GASTOS DIFERIDOS	-	-	5,791.30	0.05
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	-	-	6,962.72	0.06
190599	AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS	-	-	1,171.42	0.01
1906	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	14,718.81	0.13	22,399.05	0.19
190615	PRQVEDURIA	14,718.81	0.13	22,399.05	0.19
1990	OTROS	28,317.69	0.25	22,896.38	0.19
199010	OTROS IMPUESTOS	24,157.69	0.22	18,736.38	0.16
199015	DEPÓSITOS EN GARANTÍA Y PARA IMPORTACIONES	4,160.00	0.04	4,160.00	0.04
2	PASIVOS	9,456,071.09	84.41	9,692,000.67	82.40
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	8,152,154.84	72.77	8,891,950.54	75.59

2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	4,127,405.88	36.85	427,8953.50	36.38
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	3,733,620.05	33.33	4,278,953.50	36.38
210140	OTROS DEPÓSITOS	393,785.83	3.52	-	-
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	2,654,864.36	23.70	3,253,389.94	27.66
210305	DE 1 A 30 DÍAS	772,121.20	6.89	446,915.06	3.80
210310	DE 31 A 90 DÍAS	565,814.90	5.05	963,408.11	8.19
210315	DE 91 A 180 DÍAS	580,886.54	5.19	870,968.33	7.40
210320	DE 181 A 360 DÍAS	730,500.70	6.52	908,472.22	7.72
210325	DE MAS DE 361 DÍAS	16,541.02	0.15	63,626.22	0.54
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	1,378,884.60	12.31	1,359,607.10	11.56
25	CUENTAS POR PAGAR	399,972.54	3.57	473,444.74	4.02
2501	INTERESES POR PAGAR	91,561.46	0.82	105,450.42	0.90
250105	DEPÓSITOS A LA VISTA	-	-	76.44	0.001
250115	DEPÓSITOS A PLAZO	-	-	105,374.98	0.90
2502	COMISIONES POR PAGAR			2,248.41	0.02
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	33,995.10	0.30	51,658.90	0.44
250305	REMUNERACIONES			74.91	0.00
250310	BENEFICIOS SOCIALES	15,556.90	0.14	6,096.13	0.05
250315	APORTES AL IESS	6,841.68	0.06	9,153.74	0.08
250325	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-	-	31,935.32	0.27
250390	OTRAS	-	-	4,398.80	0.04
2504	RETENCIONES	75,389.77	0.67	89,895.09	0.76
250405	RETENCIONES FISCALES	4,762.15	0.04	7,195.08	0.06
250490	OTRAS RETENCIONES	70,627.62	0.63	82,700.01	0.70
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	-	-	45,019.81	0.38
250505	IMPUESTO A LA RENTA	-	-	45,019.81	0.38
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	176,330.59	1.57	179,172.11	1.52
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	176,330.59	1.57	179,172.11	1.52
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	903,943.71	8.07	291,656.66	2.48
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	88,855.98	0.79	291,666.66	2.48
260205	DE 1 A 30 DÍAS	11,882.66	0.11	29,166.67	0.25
260210	DE 31 A 90 DÍAS	24,172.55	0.22	58,333.34	0.50
260215	DE 91 A 180 DÍAS	26,032.60	0.23	87,500.01	0.74
260220	DE 181 A 360 DÍAS	26,768.17	0.24	116,666.64	0.99
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	815,087.73	7.28	-	-

260605	DE 1 A 30 DÍAS	83,592.22	0.75	-	-
260610	DE 31 A 90 DÍAS	160,903.27	1.44	-	-
260615	DE 91 A 180 DÍAS	232,046.52	2.07	-	-
260620	DE 181 A 360 DÍAS	338,545.71	3.02	-	-
260625	MÁS DE 360 DÍAS	0.01	0.00	-	-
2690	OTRAS OBLIGACIONES	-	-	-	-
269005	DE 1 A 30 DÍAS	-	-	-	-
269010	DE 31 A 90 DÍAS	-	-	-	-
269015	DE 91 A 180 DÍAS	-	-	-	-
29	OTROS PASIVOS	-	-	34,938.73	0.30
2990	Otros	-	-	34,938.73	0.30
299090	Varios	-	-	34,708.73	0.30
29909015	Diferencias Por Regularizar	-	-	34,708.73	0.30
3	PATRIMONIO	1,745,815.17	15.59	2,070,814.56	17.60
31	CAPITAL SOCIAL	857,285.40	7.65	996,907.28	8.48
3103	APORTES DE SOCIOS	857,285.40	7.65	996,907.28	8.48
33	RESERVAS	239,635.90	2.14	274,278.65	2.33
3301	LEGALES	91,239.32	0.81	125,832.07	1.07
3303	ESPECIALES	147,717.92	1.32	147,717.92	1.26
330305	A DISPOSICIÓN DE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	141,529.74	1.26	141,529.74	1.20
330310	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	6,188.18	0.06	6,188.18	0.05
3310	POR RESULTADOS NO OPERATIVOS	728.66	0.01	728.66	0.01
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	490,657.37	4.38	548,513.16	4.66
3402	DONACIONES	-	-	-	-
340205	EN EFECTIVO	-	-	-	-
340210	EN BIENES	-	-	-	-
3490	OTROS	490,657.37	4.38	548,513.16	4.66
349005	Otros	-	-	548,513.16	4.66
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	115,168.48	1.03	115,168.48	0.98
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	115,168.48	1.03	115,168.48	0.98
36	RESULTADOS	43,018.02	0.38	135,946.99	1.16
3603	Utilidad o excedentes del ejercicio	43,018.02	0.38	135,946.99	1.16
7	CUENTAS DE ORDEN	14,799,446.30	132.12	-	-
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	393,929.64	3.52	2,291,009.55	19.48
7102	ACTIVOS PROPIOS EN PODER DE TERCEROS ENTREGADOS EN GARANTÍA	247,862.04	2.21	537,500.00	4.57

710240	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	-	-	537,500.00	4.57
7103	ACTIVOS CASTIGADOS	27,813.00	0.25	28,940.09	0.25
710310	CARTERA DE CRÉDITOS	27,813.00	0.25	28,940.09	0.25
7105	OPERACIONES ACTIVAS CON EMPRESAS VINCULADAS	-	-	236,630.04	2.01
710510	CARTERA DE CRÉDITOS	-	-	236,630.04	2.01
7107	CARTERA DE CRÉDITOS Y OTROS ACTIVOS EN DEMANDA JUDICIAL	170.00	0.002	170.00	0.001
710710	CONSUMO	170.00	0.002	170.00	0.001
7109	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	86,084.60	0.77	100,951.31	0.86
710910	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	13,183.55	0.12	13,872.25	0.12
710915	CARTERA DE CRÉDITOS INMOBILIARIO	12,520.83	0.11	13,699.85	0.12
710920	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	60,380.22	0.54	73,379.21	0.62
7190	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	-	-	1,386,818.11	11.79
719005	COBERTURA DE SEGUROS	-	-	1,386,818.11	11.79
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	14,405,516.66	128.60	17,380,088.92	147.75
7401	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	14,405,516.66	128.60	17,380,088.92	147.75
740110	DOCUMENTOS EN GARANTÍA	14,405,516.66	128.60	15,580,485.50	132.46
740120	BIENES INMUEBLES EN GARANTÍA	-	-	1,799,603.42	15.30

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Análisis año 2014

El análisis vertical permite conocer el grado de participación que tiene cada una de las cuentas en relación con el total.

En los activos corrientes se debe indicar que la mayor parte se encuentra concentrada en Cartera de Créditos con un 79.80% cumpliendo así su rol en el mercado financiero. En cuanto al activo Disponible se debe resaltar que Caja corresponde a un 2.39% por lo que se puede deducir que el dinero se encuentra en movimiento constante.

Los activos fijos concentran un porcentaje del 7.38 % por lo que se puede decir que la cooperativa esta crecido en cuanto a sus activos fijos.

El nivel de Endeudamiento Corriente de la cooperativa representa el 76.34 % dentro del cual la cuenta más prominente es la de Obligaciones con el Público con el 72.77%, lo que significa que el endeudamiento es muy elevado.

En cuanto a las deudas de largo plazo la cooperativa demuestra que ha contraído deudas de largo plazo, al tener un nivel excesivo de endeudamiento de corto plazo lo más conveniente para la cooperativa es apalancarse financieramente con deuda a largo plazo.

El patrimonio de la cooperativa representa el 15.59 %, siendo un porcentaje aceptable el mismo que debe estar generando nuevas inversiones para la cooperativa es decir si se está invirtiendo, en donde la cuenta más representativa es capital social con un 7.65%. Los resultados que corresponden a la cuenta de utilidades equivalen a un valor relativo de 0.38%.

Análisis del año 2015

En los activos corrientes se debe indicar que la mayor parte de concentración de recursos se encuentra en la cuenta Cartera de Créditos con un 80.79 % cumpliendo así con su rol de intermediación financiera. En cuanto al Activo Disponible cabe resaltar que Caja corresponde al 1.49 % por lo que se puede deducir que el dinero se encuentra en rotación constantemente.

Por otro lado los Activos Fijos concentran un 6.83 %, por lo que se puede decir que la cooperativa esta crecido en activos fijos.

El nivel de endeudamiento que mantiene la cooperativa representa el 79.61 % dentro del cual la cuenta más prominente es la de Obligaciones con el Publico con el 75.59 % lo que indica que el nivel de endeudamiento es demasiado alto así es que más del 50% de los activos se encuentra comprometido con terceras personas menos a la cooperativa.

En cuanto a las deudas de largo plazo, el Balance General para el año 2015 demuestra que la cooperativa ha contraído deudas sin embargo al mantener un nivel alto de endeudamiento a corto plazo lo más conveniente para la cooperativa seria apalancarse financieramente contrayendo una deuda de largo plazo.

El patrimonio de la cooperativa representa el 17.60 % lo que significa que la cooperativa está invirtiendo su dinero en donde la cuenta más representativa es la del Capital Social con un 8.48 % así mismo los resultados que corresponden a la cuenta de utilidades con un valor relativo de 1.16%.

Análisis Vertical del Estado de Resultados

Cuando se efectúa este análisis y al ser comparativo, se lo realiza en comparación del total de los ingresos.

Análisis Vertical Estado de Resultados

Tabla 12: Análisis Vertical Estado de Resultados 2014-2015

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA.					
ESTADO DE RESULTADOS					
(EN DÓLARES)					
MES: DICIEMBRE DÍA: 31					
CÓDIGO	DESCRPCIÓN	2014	%	2015	%
4	GASTOS	1,862,136.11	97.74	1,919,239.07	100.00
41	INTERESES CAUSADOS	519,025.66	27.24	478,699.33	24.94
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	412,557.54	21.65	450,071.29	23.45
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	152,566.68	8.01	130,287.54	6.79
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	259,890.86	13.64	319,783.75	16.66
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	106,468.12	5.59	28,628.04	1.49
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS	13,633.69	0.72	9,523.47	0.50
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	-	-	19,104.57	1.00
42	COMISIONES CAUSADAS	640.70	0.03	-	-
4290	VARIAS	640.70	0.03	-	-
44	PROVISIONES	82,390.33	4.32	78,475.61	4.09
4401	INVERSIONES			1,276.40	0.07
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	72,390.33	3.80	75,988.15	3.96
4403	CUENTAS POR COBRAR	10,000.00	0.52	1,211.06	0.06
45	GASTOS DE OPERACIÓN	1,204,657.40	63.23	1,266,098.64	65.97
4501	GASTOS DE PERSONAL	586,472.30	30.78	679,107.05	35.38
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	315,467.27	16.56	417,322.43	21.74
450110	BENEFICIOS SOCIALES	78,088.86	4.10	95,519.90	4.98
460120	APORTES AL IESS	46,767.21	2.45	59,538.09	3.10
450135	APORTES AL IESS	-	-	76.54	0.00
450190	OTROS	146,148.96	7.67	106,650.09	5.56
4502	HONORARIOS	111,166.17	5.84	115,270.64	6.01
450205	DIRECTORES	31,060.11	1.63	36,592.73	1.91
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	80,106.06	4.20	78,677.91	4.10
4503	SERVICIOS VARIOS	206,036.08	10.81	192,442.63	10.03
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	1,747.21	0.09	1,996.12	0.10

450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	56,694.69	2.98	39,617.86	2.06
450320	SERVICIOS BÁSICOS	42,986.44	2.26	43,068.92	2.24
450325	SEGUROS	-	-	3,187.28	0.17
450330	ARRENDAMIENTOS	63,413.11	3.33	77,613.85	4.04
450390	OTROS SERVICIOS	34,143.25	1.79	26,958.60	1.40
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	60,963.95	3.20	-	-
450405	IMPUESTOS FISCALES			362.44	0.02
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	5,853.88	0.31	4,242.11	0.22
450415	APORTES A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS	4,645.58	0.24	10,377.39	0.54
450420	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	-	-	48,065.63	2.50
450430	MULTAS Y OTRAS SANCIONES	-	-	3,402.65	0.18
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	3,998.80	0.21	3,926.33	0.20
4505	DEPRECIACIONES	83,937.08	4.41	112,844.22	5.88
450510	BIENES NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	-	-	30,274.66	1.58
450515	EDIFICIOS	21,667.61	1.14	23,032.54	1.20
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	11,914.16	0.63	11,796.31	0.61
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	27,164.41	1.43	28,087.46	1.46
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	23,188.90	1.22	19,653.25	1.02
4506	AMORTIZACIONES	4,244.56	0.22	13,307.59	0.69
450605	GASTOS ANTICIPADOS	-	-	11,129.17	0.58
450625	GASTOS ANTICIPADOS	2,900.56	0.15	2,178.42	0.11
4507	OTROS GASTOS	151,837.26	7.97	82,749.96	4.31
450706	SUMINISTROS DIVERSOS	34,938.32	1.83	22,907.75	1.19
450710	DONACIONES	-	-	881.94	0.05
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	35,301.43	1.85	34,285.16	1.79
450790	OTROS	81,292.35	4.27	24,675.11	1.29
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	21,129.88	1.11	19,010.36	0.99
4703	INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	21,129.88	1.11	19,010.36	0.99
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	21,129.88	1.11	76,955.13	4.01
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		0.00	31,935.32	1.66
4815	IMPUESTO A LA RENTA	34,292.14	1.80	45,019.81	2.35
4890	OTROS	11,595.52	0.61	-	-
5	INGRESOS	1,905,154.13	100.00	1,919,239.07	100.00
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1,792,302.76	94.08	1,946,218.59	101.41

5101	DEPÓSITOS	2,245.15	0.12	4,228.83	0.22
510110	DEPÓSITOS EN BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	2,245.15	0.12	4,228.83	0.22
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	1,277.32	0.07	5,065.05	0.26
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	1,277.32	0.07	5,065.05	0.26
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	1,788,479.39	93.88	1,936,369.12	100.89
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	300.90	0.02	-	-
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	178,019.44	9.34	110,558.11	5.76
510415	CARTERA DE CRÉDITOS DE VIVIENDA	24,167.23	1.27	11,329.98	0.59
510420	CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA	1,519,506.26	79.76	737,785.41	38.44
510450	DE MORA	-	-	76,695.62	4.00
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	-	-	555.59	0.03
519030	OTROS	-	-	555.59	0.03
54	INGRESOS POR SERVICIOS	67,493.26	3.54	37,972.01	1.98
5404	MANEJO Y COBRANZAS	-	-	24,014.93	1.25
5490	OTROS SERVICIOS	67,493.26	3.54	13,957.08	0.73
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO	67,493.26	3.54	13,957.08	0.73
56	OTROS INGRESOS	45,355.11	2.38	70,995.46	3.70
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	-	-	50,890.73	2.65
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	43,890.35	2.30	50,890.73	2.65
5690	OTROS	1,467.76	0.08	20,104.73	1.05
569005	OTROS	-	-	20,104.73	1.05
59	Pérdidas y ganancias	-	-	135,946.99	7.08
5905	Pérdidas y ganancias	-	-	135,946.99	7.08
590505	Pérdidas y ganancias	-	-	135,946.99	7.08

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Análisis año 2014

Analizando este Estado Financiero se puede apreciar que la cuenta con mayor participación es la de Intereses y Descuentos Ganados y la de Intereses y Descuentos de Cartera de Créditos con el 94.08% y 93.88% respectivamente, seguida de Ingresos por Servicios con el 3.54%.

En el grupo de los gastos, la cuenta que concentra la mayor cantidad de recursos es la de Gastos de Operación con el 63.23% e Intereses causados por concepto de captaciones con el 27.24%.

En resumen, los gastos representan el 97.74% del total de los ingresos, por lo mencionado anteriormente se puede deducir que apenas el 2.26% representan los ingresos Netos de la Cooperativa.

Análisis año 2015

Analizando este Estado Financiero se puede apreciar que la cuenta con mayor participación es la de Intereses y Descuentos Ganados y la de Intereses y Descuentos de Cartera de Créditos con el 101.41% y 100.89% respectivamente, seguida de Ingresos por Servicios con el 1.89%.

En el grupo de los gastos, la cuenta que concentra la mayor cantidad de recursos es la de Gastos de Operación con el 65.97% e Intereses causados por concepto de captaciones con el 24.94 %.

En resumen, los gastos en este año representan el 100% del total de los ingresos.

4.2.3. Razones Financieras

Las razones o indicadores (índices) financieros constituyen la forma más común del análisis financiero.

Antes de iniciar con la aplicación de las razones financieras es necesario aclarar que las instituciones financieras tienen un tratamiento especial y se aplican entre los comúnmente utilizados otros índices.

a) Razones de Liquidez

Razón Corriente

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

Tabla 13: Razón Corriente

RAZÓN CORRIENTE		
	2014	2015
Activo Corriente	10,267,943.74	10,843,364.93
Pasivo Corriente	8,552,127.38	9,365,395.28
Razón Corriente	1,20	1,16

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Los cálculos realizados en la tabla demuestran que la Cooperativa Minga Ltda. Presenta una aceptable capacidad de pago correspondiente a 1,20 veces en el 2014 y 1,16 en el 2015 por lo que se puede decir que la cooperativa ha llevado un adecuado manejo de los activos corrientes en cuanto a la rentabilidad y riesgo.

Capital de Trabajo Neto

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

Tabla 14: Capital de Trabajo Neto

CAPITAL DE TRABAJO NETO		
	2013	2014
Activo Corriente	10,267,943.74	10,843,364.93
Pasivo Corriente	8,552,127.38	9,365,395.28
Capital de Trabajo Neto	1,715,816.36	1,477,969.65

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Los resultados obtenidos anteriormente indican que la cooperativa Minga Ltda., al finalizar los años 2014 y 2015 dispuso de \$ 1,715,816.36 y 1,477,969.65 para los dos años respectivamente.

Liquidez Ampliada

$$\text{Liquidez Ampliada} = \frac{\text{Fondos Disponibles} + \text{Inversiones}}{\text{Depósitos de Corto Plazo}}$$

Tabla 15: Liquidez Ampliada

LIQUIDEZ AMPLIADA		
	2014	2015
Fondos Disponibles	979,891.86	879,654.58
Inversiones	0,00	125,981.61
Depósitos de Corto Plazo	8,152,154.84	8,891,950.54
Liquidez Ampliada en %	12,02	11,31

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

El índice de Liquidez Ampliada que posee la cooperativa es del 12,02% en el 2014 y del 11,31% en el 2015, teniendo en cuenta que valor ideal debe ser igual o superior al 50% por lo que la cooperativa no se encuentra a fin con el índice de liquidez necesario.

Liquidez Estructural

$$\text{Liquidez Estructural} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Dep. a la vista} + \text{Dep. a plazo} + \text{Obligaciones Financieras} + \text{Fondos en Administración}} * 100$$

Tabla 16: Liquidez Estructural

LIQUIDEZ ESTRUCTURAL		
	2014	2015
Fondos Disponibles	979,891.86	879,654.58
Depósitos a la vista	4,127,405.88	4,278,950.54
Depósitos a plazo	2,645,864.36	3,253,389.94
Obligaciones Financieras	903,943.71	291,666.66
Fondos en Administración	0.00	34,938.73
Liquidez Estructural en %	12,76	11,19

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

La cooperativa presenta un índice de Liquidez Estructural que es del 12,76% en el 2014 y en el 2015 es del 11,19%, siendo comparable igual o superior al 14% por lo que puedo decir que la cooperativa Minga, no mantiene una liquidez estructural ideal a lo recomendable.

b) Razones de Endeudamiento

Endeudamiento Total

$$\text{Endeudamiento Total} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} * 100$$

Tabla 17: Endeudamiento Total

ENDEUDAMIENTO TOTAL		
	2014	2015
Pasivo Total	9,456,071.09	9,692,000.67
Activo Total	11,201,886.26	11,762,815.23
Endeudamiento Total	0,84	0,82
Endeudamiento Total	84%	82%

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

La razón del Endeudamiento Total indica que el Activo Total está comprometido en un 84% en el 2014 y en un 82% en el 2015 con el Pasivo Total. Son porcentajes sumamente elevados lo que representa un riesgo mayor para la cooperativa.

Endeudamiento Corriente

$$\text{Endeudamiento Corriente} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Total}} * 100$$

Tabla 18: Endeudamiento Corriente

ENDEUDAMIENTO CORRIENTE		
	2014	2015
Pasivo Corriente	8,552,127.38	9,365,395.28
Activo Total	11,201,886.26	11,762,815.23
Endeudamiento Total	0,76	0,79
Endeudamiento Total	76%	79%

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

El indicador del Endeudamiento Corriente indica que por cada dólar invertido en Activos un 76% para el año 2014 y el 79% para el 2015 son financiados por acreedores de corto plazo para los años objeto de estudio.

c) Razones de Riesgo Crediticio

Riesgo crediticio (Cartera en Mora)

$$\text{RC (Cartera en Mora)} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Tabla 19: Cartera en mora

RIESGO CREDITICIO (CARTERA EN MORA)		
	2014	2015
Cartera vencida	592,441.19	700,305.39
Cartera total	8,938,695.92	9,502,683.45
Riesgo Crediticio (Cartera en mora) en %	6,63	7,36

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Esta razón indica que la cooperativa tiene un Índice de Morosidad alto en los dos periodos objetos de estudio siendo el más representativo en el periodo 2015 con el 7,36% se considera que estos índices están relativamente altos ya que de acuerdo a los índices comparables para cooperativas de ahorro y crédito este indicador debería ser del 1%.

Riesgo Crediticio (Morosidad Ampliada)

$$\text{RC (Morosidad Ampliada)} = \frac{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera que no devenga Interés}}{\text{Cartera Total}}$$

Tabla 20: Morosidad Ampliada

RIESGO CREDITICIO (MOROSIDAD AMPLIADA)		
	2014	2015
Cartera vencida	592,441.19	700,305.39
Cartera que no devenga interés	347939.51	237889.74
Cartera total	8,938,695.92	9,502,683.45
Riesgo Crediticio (Morosidad Ampliada) en %	10,52	9,87

Fuente: Estados Financieros 2014-2015 COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Este índice mide la verdadera morosidad de la cooperativa, ya que se representa en un sentido más amplio, el que a más de considerar la cartera de crédito vencida, también considera la cartera que no devenga interés, esto debido a que toda operación de crédito tiene su significado de riesgo.

El Índice de Morosidad Ampliada es del 10,52% en el año 2014 y 9,87% en el 2015, siendo inferior al índice comparable que se encuentra igual o inferior al 3%, por lo que la Cooperativa no cumple con este indicador.

4.2.4. Manual de funciones propuesto para el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos.

Perfil y funciones del personal de créditos y cobranzas

El manual orgánico funcional de la cooperativa que a continuación se presenta, describe el propósito general del puesto y actividades relacionadas con el desempeño dentro de la unidad de crédito y cobranzas para una adecuada gestión organizacional e identifica la autoridad y responsabilidades a nivel de funcionarios.

4.2.4.1. Perfil y funciones del jefe de crédito

Propósito general:

Planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar el cumplimiento eficaz y oportuno de las operaciones de crédito, las políticas y la misión de la empresa a fin de satisfacer los requerimientos de sus clientes externos e internos.

Funciones

- Elaborar un plan de trabajo anual para el desarrollo del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos, y presenta a la gerencia general, para su aprobación, seguimiento y evaluación.
- Mejorar los servicios de cobranzas y otorgamiento de créditos, evalúa y propone la factibilidad de implementar nuevas líneas o productos de crédito de acuerdo a las necesidades del mercado.
- Cumplir y hacer cumplir a los oficiales de crédito, políticas, reglamentos de créditos, manual de crédito y las que emita el Consejo de Administración, Gerencia General y organismos de control.

- Revisar los requisitos de la carpeta de crédito del socio y la opinión técnica del oficial de crédito, previo a elevar su opinión de rechazo o aprobación de crédito en los montos establecidos en el reglamento vigente o envía al gerente o comité de crédito si las circunstancias lo requieran.
- Participar con derecho a voz y voto en el Comité de Crédito.
- Analizar y recomendar a sus subordinados la reprogramación de los créditos en los casos particulares que tenga dificultad de recuperación en las condiciones iniciales otorgadas.
- Analizar y preparar los reportes estadísticos sobre el otorgamiento del crédito, cuadros de morosidad, y demás complementarios, que considere necesario para la evaluación del servicio de crédito.
- Desarrollar e implementar estrategias para evitar riesgos crediticios, avaluando y asegurando la recuperación del crédito concedido, e informar periódicamente a la Gerencia General sobre el movimiento de la cartera.
- Investigar y analizar las líneas de crédito existente en el mercado financiero, proponiendo reformas a políticas vigentes y/o creación de nuevos productos para mantener y mejorar la competitividad institucional.
- Coordinar con el asesor legal para iniciar la cobranza judicial, y efectuar el seguimiento correspondiente, presentando el informe respectivo a Gerencia General para su evaluación.
- Preparar, revisar y supervisar la información que se reporta periódicamente al Buró de información crediticia y otros organismos de control, del área inherente a su trabajo.
- Coordinar con los oficiales de crédito la recuperación de los créditos en mora.
- Coordinar con los oficiales de créditos la verificación domiciliaria y notificación terrena.

Características del puesto:

- Reportar al Gerente General y Consejo de Administración.
- Capacidad de mando, liderazgo, negociación, análisis, iniciativa, toma de decisiones, ética, honestidad, confiabilidad, responsabilidad, excelentes relaciones personales, trabajo bajo presión y sociabilidad.

- Conocimiento en atenciónal cliente, administración de crédito y cobranzas, riesgo del crédito, riesgo de mercado, recuperación de cartera, análisis y evaluación del crédito, elaboración de informes técnicos, cálculo financiero, disposiciones de instituciones de control, manejo de tecnología.

Relaciones funcionales

- INTERNAS: Oficiales de crédito, gerente general, consejo de administración.
- EXTERNAS: clientes y Abogado Externo

Requisitos mínimos

- Título profesional en Administración de Empresas, Finanzas acorde a la finalidad de la cooperativa
- Experiencia de 1 a 2 años en actividades similares

4.2.4.2. Perfil y funciones del oficial de crédito

Propósito general:

Mantener una cartera sana en los créditos orientados a diferentes líneas de crédito, a través de la aplicación de métodos de análisis, evaluación, administración y seguimiento de créditos, los mismos que estarán adecuados a las características de cada sector, que contribuyan en la satisfacción de los requerimientos de los asociados y en concordancia a las normas, reglamentos, políticas y procedimientos vigentes en la cooperativa.

Funciones:

- Evaluar, calificar y aprobar las solicitudes de crédito confrontando información, analizando financieramente y proyectando el impacto del crédito en los diferentes tipos de crédito a financiar y así determinar la capacidad de pago del solicitante, de acuerdo al cupo asignado.
- Evaluar las garantías ofrecidas en respaldo del crédito, siempre a conveniencia de la cooperativa.
- Mantener un seguimiento permanente de los créditos en las etapas pre y post otorgamiento.

- Administrar la cartera de crédito bajo su responsabilidad, manteniendo un ordenado archivo de los expedientes de crédito.
- Informar y asesorar a los solicitantes sobre los diferentes tipos de crédito que dispone la cooperativa.
- Receptar y administrar las solicitudes de crédito presentadas a la cooperativa y revisar la carpeta de crédito del socio, a fin que cuente con toda la información de respaldo exigida y cumpla con los reglamentos y políticas crediticias vigentes en la institución.
- Será responsable directo del proceso de crédito, desde su otorgamiento, por lo tanto debe realizar una supervisión y control para la buena colocación del crédito.
- Emitir su opinión técnica, calificar las solicitudes de crédito presentadas y trasladar su informe al jefe de crédito y cobranzas.
- Implementar sistemas apropiados para controlar la documentación sobre los préstamos bajo su administración y responsabilidad.
- Preparar reportes sobre la situación de la cartera bajo su administración y presentar al Jefe de crédito y cobranzas.
- Coordinar y colaborar con quien sea responsable de la recuperación de la cartera a su administración.
- Verificar telefónica y personalmente los datos de clientes para la inspección, así como el análisis del negocio.

Características del puesto:

- El titular reporta al jefe de cobranzas y cobranzas
- Es responsable por la adecuada verificación, estudio y evaluación de las solicitudes de crédito.
- Es responsable por los expedientes y documentación de los créditos bajo su administración demás formatos utilizados en el proceso de crédito.
- Es responsable por el tratamiento confidencial de la información que maneja tanto a nivel individual de solicitudes de crédito como general.
- Es responsable del correcto llenado de los pagarés, legalización de firmas y su entrega diaria al jefe de crédito.

- Recuperación de la cartera, análisis y evaluación del crédito, elaboración de informes técnicos, calculo financiero, disposiciones de instituciones de control, manejo de tecnología.

Relaciones funcionales:

- INTERNAS: Contabilidad, Sistemas, Tesorería, Auditoria Externa.
- EXTERNAS: Público en general.

Requisitos mínimos:

- Estudios superiores en Banca y Finanzas, Administración de Empresas o afines.
- Experiencia no indispensable

4.2.5 Procedimiento y lineamientos para cada tipo de producto crediticio

Productos Financieros que ofrece la cooperativa

El reglamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. , dice:

El monto de préstamos a otorgar dependerá de los siguientes factores:

- Determinación de la renta líquida
- Garantías
- Capacidad de pago
- Comportamiento en el historial crediticio y el pago de sus obligaciones con la cooperativa
- Comportamiento de pago con el sistema financiero nacional. (Buró de crédito)
- Opinión y evaluación de riesgo que emita el comité de crédito.
- Hipoteca.

El monto mínimo de una operación de crédito es \$200.00 (doscientos) y el máximo será \$ 25.000.00 (veinte y cinco mil) dólares americanos, salvo disposición expresa en la definición de un nuevo producto crédito.

La comisión de crédito está formada por el Gerente que la preside, un delegado del Consejo de Administración, el coordinador de Crédito y Cobranza y el Oficial de Negocios.

Los montos máximos que pueden autorizar los distintos Niveles de Aprobación de la Cooperativa son los siguientes:

NIVELES	MONTO EN DOLARES AMERICANOS	
	DESDE	HASTA
Comité Agencia	\$ 200.00	\$ 2.500.00
Comisión de Crédito	2.501.00	25.000.00

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia

Tipos de créditos:

La cooperativa otorgara los siguientes productos crediticios:

MICROCRÉDITOS:

Son créditos otorgados a personas naturales quienes destinan sus recursos a actividades productivas es decir dedicadas a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

▪ **MICRO- MINORISTA**

Son aquellas operaciones de crédito cuyo monto por operación y saldo adeudado en microcréditos a la institución financiera sea menor o igual a USD 1.000.

▪ **MICRO- ACUMULACION SIMPLE**

Son aquellas operaciones de crédito, cuyo monto por operación y saldo adeudado en micro créditos a la institución financiera sea superior a USD 1.000 y hasta USD 10.000

▪ **MICRO- ACUMULACION AMPLIADA**

Son aquellas operaciones de crédito superiores a USD 10.000 otorgadas a microempresarios

CREDI-MÓVIL: (Mi negocio semanal)

Personas Naturales o jurídicas que tengan actividades comerciales a pequeña y mediana escala y cuyo giro de negocio sea diario, semanal o personas cuya solvencia financiera respalde la adquisición de este tipo de crédito, Recaudaciones diarias y a domicilio

- MONTO MINIMO: \$200
- MONTO MAXIMO: \$10,000
- TASA DE INTERÉS :Depende de los montos

CREDI-ROLES: (Consumo)

Son créditos otorgados a personas naturales destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor menos los gastos familiares y los ingresos provienen de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios.

- MONTO MINIMO \$500
- MONTO MAXIMO \$15,000
- TASA DE INTERÉS 15.20%

Sus respectivos lineamientos propuestos para cada crédito son:

Tabla 21: Lineamientos propuestos para microcrédito minorista

MICROCRÉDITO MINORISTA	
CONDICIONES	LINEAMIENTOS
MONTO	Mayor a 200,00 y menor o igual 1.000,00 USD
TASA ANUAL	22,80%
PLAZO	Máximo a 10 meses
PAGOS	Mensuales
ENCAJE	Por cada \$1000 se entrega \$100
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo 24 horas
GARANTÍA	Con un garante.
COLATERALES	Copia de escritura (socio o garante)
FIRMA PAGARE	Socio, garante y conyugues
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener buen historial crediticio ✓ Copia de documentos personales (deudor y conyugue) ✓ Copia del pago de servicios básicos ✓ Documento que habilite solvencia y capacidad de pago (certificado de gravamen, Ruc, Roles de pago, patente municipal). ✓ Croquis deudor y garante ✓ Garante(s) con las mismas características del deudor ✓ Y demás documentos que solicite el asesor de negocios o el comité de crédito respectivo.

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

Tabla 22: Lineamientos propuestos para microcrédito acumulación simple

MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN SIMPLE	
CONDICIONES	LINEAMIENTOS
MONTO	Mayor a 1000,00 y menor o igual 10.000,00 USD
TASA ANUAL	19,00%
PLAZO	Máximo a 32 meses
PAGOS	Mensuales
ENCAJE	Por cada \$1000 se entrega \$100
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo 24 horas
GARANTÍA	Con dos garante.
COLATERALES	Copia de escritura (socio o garante)
FIRMA PAGARE	Socio, garante y conyugues
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener buen historial crediticio ✓ Copia de documentos personales (deudor y conyugue) ✓ Copia del pago de servicios básicos ✓ Documento que habilite solvencia y capacidad de pago (certificado de gravamen, Ruc, Roles de pago, patente municipal). ✓ Croquis deudor y garante ✓ Garante(s) con las mismas características del deudor ✓ Y demás documentos que solicite el asesor de negocios o el comité de crédito respectivo.

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

Tabla 23: Lineamientos propuestos para microcrédito acumulación ampliada

MICROCRÉDITO ACUMULACIÓN AMPLIADA	
CONDICIONES	LINEAMIENTOS
MONTO	Mayor a 10.000,00 y menor o igual 25.000,00 USD
TASA ANUAL	19,00%
PLAZO	Máximo a 54 meses
PAGOS	Mensuales
ENCAJE	Por cada \$1000 se entrega \$100
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo 24 horas
GARANTÍA	Con dos garante si es mayor a 15.000 se necesita hipoteca
COLATERALES	Copia de escritura (socio o garante)
FIRMA PAGARE	Socio, garante y conyugues
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener buen historial crediticio ✓ Copia de documentos personales (deudor y conyugue) ✓ Copia del pago de servicios básicos ✓ Documento que habilite solvencia y capacidad de pago (certificado de gravamen, Ruc, Roles de pago, patente municipal). ✓ Croquis deudor y garante ✓ Garante(s) con las mismas características del deudor ✓ Y demás documentos que solicite el asesor de negocios o el comité de crédito respectivo.

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

Tabla 24: Lineamientos propuestos para Credi-móvil

CREDI-MÓVIL	
CONDICIONES	LINEAMIENTOS
MONTO	Mayor o igual 200,00 y menor o igual 10.000,00 USD
TASA ANUAL	26,90%
PLAZO	De acuerdo al monto
PAGOS	Semanales
ENCAJE	Sin encaje
TIEMPO DE ENTREGA	Máximo 24 horas
GARANTÍA	De acuerdo al historial del socio uno o dos garante.
COLATERALES	Copia de escritura (socio o garante)
FIRMA PAGARE	Socio, garante y conyugues
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener buen historial crediticio ✓ Copia de documentos personales (deudor y conyugue) ✓ Copia del pago de servicios básicos ✓ Documento que habilite solvencia y capacidad de pago (certificado de gravamen, Ruc, Roles de pago, patente municipal). ✓ Croquis deudor y garante ✓ Garante(s) con las mismas características del deudor ✓ Y demás documentos que solicite el asesor de negocios o el comité de crédito respectivo.

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

Tabla 25: Lineamientos propuestos para Credi-roles

CREDI-ROLES.	
CONDICIONES	LINEAMIENTOS
MONTO	Mayor o igual 500,00 y menor o igual 15.000,00 USD
TASA ANUAL	15,20%
PLAZO	De acuerdo a la cantidad
PAGOS	Mensuales
ENCAJE	Por cada \$1000 se entrega \$100
TIEMPO DE ENTREGA	De 3 a 4 días laborables de acuerdo al monto solicitado
GARANTÍA	De acuerdo al historial del socio uno o dos garante. Y de acuerdo a la cantidad se necesita hipoteca.
COLATERALES	Copia de escritura (socio)
FIRMA PAGARE	Socio, garante y conyugues
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tener buen historial crediticio ✓ Copia de documentos personales (deudor y conyugue) ✓ Copia del pago de servicios básicos ✓ Documento que habilite solvencia y capacidad de pago (certificado de gravamen, Ruc, Roles de pago, patente municipal). ✓ Croquis deudor y garante ✓ Garante(s) con las mismas características del deudor ✓ Y demás documentos que solicite el asesor de negocios o el comité de crédito respectivo.

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

4.2.6. Procedimiento para el otorgamiento de créditos (Flujo grama)

El proceso del trámite de crédito comprende, todos los pasos que deberán darse en la administración de la cartera, iniciando desde la entrevista del socio hasta la recuperación del crédito; en este marco, se propone seguir las siguientes etapas:

Entrevista al Socio.

El socio se acercará al Asesor de Créditos y Cobranzas para plantear sus necesidades para lo cual el Asesor podrá conocer la información necesaria que le permita recomendar con certeza la mejor alternativa de financiamiento que satisfaga las aspiraciones del socio y los requerimientos de seguridad y rentabilidad de la Cooperativa.

Solicitud de Crédito.

Mediante este documento se formaliza la solicitud de un crédito en forma escrita y con la firma del solicitante, codeudores y/ o garantes.

Deberá indicar al menos: las condiciones del crédito (monto, tasa de interés, plazo tipo de garantía, forma de pago entre otros.)

La información declarada en este formulario, debe estar respaldada por la documentación que presenta el solicitante y/o garantes con el fin de validar esta información.

Inspección y Evaluación de los Solicitantes.

Aquí se determina las condiciones Socio-Económicas- Financieras del solicitante y su unidad familiar para el otorgamiento del crédito y su capacidad de pago para cumplir con su obligación.

Se debe dar absoluta importancia al nivel de endeudamiento que el cliente o solicitante tiene en ese momento.

El resultado de la inspección y evaluación de los solicitantes sirven para determinar la capacidad de pago y evaluar aspectos cualitativos que nos permitan hacer un buen análisis para minimizar los riesgos.

Análisis Crediticio.

Se aplica una metodología de acuerdo al tipo de producto que ofrezca la institución.

Dependiendo del grado de desarrollo y riesgo de la actividad se debe profundizar en la evaluación, lo que permite realizar un análisis adecuado al tamaño estacionalidad y complejidad del negocio. También se debe considerar el grado de complejidad del análisis (mayor información, estados financieros, etc.) esto deberá estar de acuerdo al monto que se otorgará como crédito.

Esta etapa no es sino evaluar la información proporcionada por el solicitante aplicando el buen juicio y prudencia, para determinar la solvencia económica y poder tomar una decisión adecuada para su recomendación o aprobación.

Al mismo tiempo se debe interpretar como objetividad la constancia de la solicitud de crédito de la entrevista personal y del perfil crediticio presentado.

Dentro del análisis crediticio se deberán considerar parámetros como:

Capacidad Empresarial

Toda empresas debe tener la capacidad, no solo de crearse sino de mantenerse en el tiempo y de generar satisfactorias utilidades, este es el objetivo que todas pretenden alcanzar y para ello deben crear no solo las condiciones de los bienes o servicios para ofertar sino que también deben hacerse sólidas en su estructura financiera, que será lo que le indicará como distribuir sus recursos y finalmente los resultados que le permitirán o no continuar compitiendo en el mercado.

La capacidad empresarial nos indica los elementos básicos en el proceso financiero para sacar adelante a una empresa, con los niveles óptimos de rentabilidad, eficiencia y oportunidad. En todo el proceso financiero intervienen los factores de evaluación, unos

elementos de formulación, unas funciones empresariales definidas, unos campos clásicos que nos llevarán a tomar las mejores decisiones económicas, administrativas y financieras y de esta manera lograr el cumplimiento de toda meta propuesta que es la de alcanzar los objetivos, como máximo compromiso de la alta gerencia.

Análisis Financiero

Se deberá poner mucho énfasis en los indicadores financieros que reflejen el estado de tal o cual empresa o negocio para poder tomar una decisión acertada en la concesión del crédito.

Se pueden considerar los indicadores de acuerdo al tipo de producto y pueden ser indicadores de: Liquidez, Endeudamiento, Actividad y Rentabilidad de acuerdo al requerimiento.

Estabilidad Familiar

Es un aspecto cualitativo importante que se debe considerar en el análisis de un solicitante ya que nos ayudara a tomar una decisión correcta. Se deberán analizar aspectos como:

- Numero de dependientes
- Tiempo de residencia en un determinado lugar
- Estatus de vida
- Referencias personales tanto de vecinos como de proveedores.

Moral de Pago

Al analizar este aspecto es necesario conocer.

- Historial de crédito con el sistema financiero y comercial
- Historial de pago de cuentas de servicios básicos y otras deudas
- Observar problemas judiciales

La evaluación deberá estar complementada con el informe de verificación del solicitante y garantes. La comisión de crédito fijará la ponderación que asigna a cada una de las variables que sirven para evaluar el riesgo. El resultado de la evaluación determinará el riesgo de cada crédito los cuales pueden ser: Riesgo Normal, Riesgo Potencial, Deficiente, Dudoso Recaudo o Pérdida.

El Riesgo es Normal (“A”) cuando la capacidad de pago del prestatario es evidente, al momento de la evaluación no ofrezca dudas sobre el cobro de los intereses y del capital prestado, el prestatario ha cumplido con el cronograma de pagos de préstamos anteriores y que no esté en mora en otras operaciones.

Las personas cuya fuente de pago dependa de la generación de recursos de otras personas o empresa, no se podrá incluir dentro de esta categoría.

Será considerado Riesgo Potencial (“B”), aquellos prestatarios que hayan incurrido en mora de 31 y 90 días en sus obligaciones anteriores.

Son considerados Créditos con Riesgo Deficiente (“C”), aquellos cuyo prestatarios presenten fuertes debilidades financieras como son: la ejecución de las garantías se ven limitadas, demuestran información referencial adversa, han tenido sucesivas renovaciones o prórrogas, su morosidad está comprometida entre los tres y seis meses.

Dudoso Recaudo (“D”); pertenecen a este categoría aquellos prestatarios que no alcanzan a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar el principal en un plazo razonable, lo que obliga a prorrogar los vencimientos.

Cuando las garantías ofrecidas solo sirven para recuperar una parte los valores adeudados. Cuando el crédito esté condicionado a ingresos producidos por otra empresa o terceras personas que afronten dificultades de pago o de otra índole grave.

Son considerados como Pérdida (“E”), aquellos préstamos cuyos prestatarios hayan sido declarados en quiebra o insolvencia, o cuyas garantías o patrimonio remanente son de escaso o nulo valor en relación al monto solicitado.

Verificación en el Buró de Crédito

La verificación de la información será mediante el buró de crédito, se realizará con el sistema que se opera en la cooperativa **www.creditreport.ec**

En el caso de registrar C, D, E el solicitante, la solicitud presentada será rechazada, de igual forma se actuará si se registra C, D, E con la garantía presentada siendo para el caso, el cambio del garante.

Verificación telefónica

Se comprobará y se validará telefónicamente toda la información personal del solicitante, cónyuge y garantes a través de las referencias telefónicas tanto domiciliaria como laboral a fin de comprobar la veracidad de la información presentada.

Verificación terrena

Toda la información contenida en la solicitud de crédito se comprobará, por parte del asesor de crédito, el mismo que presentará un informe con las novedades existentes, donde detallará el lugar donde vive, las condiciones en que vive el solicitante y garantes, donde se origina la fuente de los ingresos económicos, el patrimonio que respalde al crédito solicitado.

Determinación del Monto Recomendado

En este se determinara de acuerdo a la capacidad de pago.

Recomendación al Comité de Crédito

Todas las operaciones de crédito deben ser sustentadas a través de una propuesta de crédito, como un informe escrito donde se incluirá aspectos relevantes del solicitante y de la evaluación, el mismo que remitirá al comité de crédito.

Resolución de Créditos

La instancia de aprobación es la que hace la evaluación previa de riesgo para los créditos y es además quien toma la decisión de entregar o negar el crédito.

Acreditación y Desembolso

En esta instancia concluye el proceso del análisis crediticio y se efectiviza la solicitud del cliente. Es decir abonarán en su cuenta el dinero entregado como crédito previo la formalización de documentos que sustentan el mismo.

Custodio, y responsable de los documentos del crédito

Con el propósito de llevar un adecuado ordenamiento y control de los créditos que concede la cooperativa a sus socios, se instituye la carpeta de crédito, la cual será custodiada por el funcionario de crédito y responsable por el expediente de cada socio prestamista; la carpeta contendrá secuencialmente la siguiente información.

- a. Solicitud de crédito
- b. Copias de la cedula de identidad, del socio y conyugue
- c. Copia del RUC, en caso de ser comerciante
- d. Ultimo recibo de pago de servicios básicos (agua, luz o teléfono)
- e. Verificación de información en el buró de crédito
- f. Informe de inspección domiciliaria y/o del negocio en caso de requerirlo
- g. Certificado que acredite sus ingresos
- h. Copias de documentos que acrediten la propiedad del titular
- i. Garantía hipotecaria (certificados de gravamen actualizado en renovaciones)
- j. Informe del avalúo ofrecido en garantía
- k. Resolución del comité de crédito
- l. Formalización o desembolso
- m. Copia del pagare
- n. Informe de visitas y/o comunicaciones de seguimiento del crédito

Del garante - Aval personal

- a. Información personal del garante
- b. Copias de cedula de identidad y papeleta de votación actualizada del o los avales
- c. Copia del RUC
- d. Pago de servicio básico (agua, luz o teléfono)
- e. Certificado que acredite sus ingresos
- f. Copias de documentos que acrediten propiedades

La información requerida de la carpeta, será permanentemente actualizada por el funcionario de crédito, por las gestiones que se realicen en la vigencia del crédito y/o cuando el socio solicita un nuevo crédito.

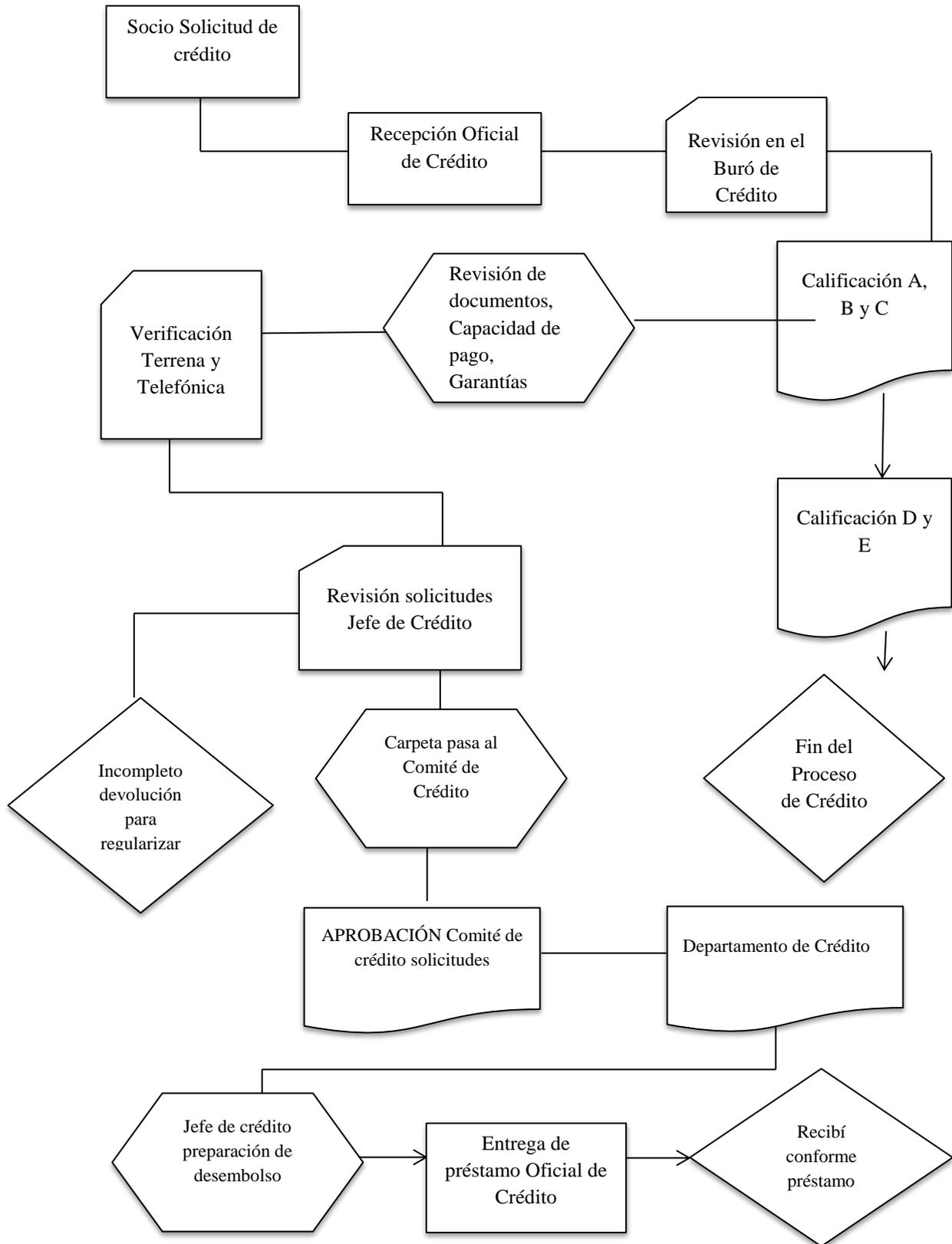
Seguimiento

Es importante la supervisión y monitoreo por parte del encargado del préstamo para lograr minimizar el riesgo de las operaciones ya que nos permite tomar medidas preventivas ante cualquier situación sospechosa.

Recuperación

Las gestiones de recuperación se deben realizar a partir del primer día que un crédito entra en vencido a fin de mantener una cartera sana y evitar las provisiones por créditos morosos.

4.2.6.1. Flujo grama del proceso de crédito propuesto:



Elaborado por: Estefanía Atiencia.

4.2.7. Elaboración de políticas de cobro

Las políticas generales de cobro es la combinación de procedimientos que se llevan a cabo incluyendo técnicas de cobranza desde muy generales hasta más específicas, la definición de una política dependerá del valor de dinero dedicado al procedimiento de cobro. Debido a la falta de inclusión de las políticas de cobranza, se sugiere se consideren las siguientes políticas que permita el desarrollo de una mejor gestión en el proceso de cobranza, con la finalidad de reducir situaciones poco favorables por la falta de estas y así evitar un perjuicio para la cooperativa. Con lo anteriormente mencionado, sugerimos a continuación de manera detallada políticas que permitan un mejor control para el proceso de cobranza con el que cuenta la cooperativa.

Política de recuperación y cobranza preventiva

- Análisis de capacidad de pago
- Garantías: Se analizará la capacidad de pago del solicitante y de las garantías que se puedan constituir a favor de la cooperativa, como principal condición que auxilie a la prevención de cartera vencida.
- Montos
- Plazos: para determinar los plazos, montos, y demás variables en relación a la mora y cobro, serán desarrollados por medio de metodologías razonables en formatos viables y autorizados para su aplicación.
- Técnicas de contacto: el proceso de cobranza se desarrollara a través de:
 - ✓ Llamada telefónica,
 - ✓ Envío de comunicaciones escritas,
 - ✓ Mensajes a celular,
 - ✓ Correo electrónico,
 - ✓ Visitas personalizadas,
 - ✓ Entre otros,

Tomando en cuenta los siguientes casos:

- ✓ Socios que regularmente se atrasan.
- ✓ Socios que por su situación económica incumplen con la cuota o pago del crédito.
- ✓ Socios irresponsables.

- Horarios Atención: El proceso de cobranza se lo realizara de lunes a viernes en horarios normales de oficina, adicionalmente los días sábados de 8:30 a 12:30 incluyendo feriados, ampliando los horarios en quincena y cierre de mes con dos horas adicionales a los horarios anteriormente mencionados.
- La cooperativa conformará equipos de cobranza que permitan el seguimiento y cobro de cartera vencida, considerando el área geográfica y el tiempo en mora.

Política en la etapa de crédito en mora

- El trámite legal para créditos vencidos iniciará a partir del día 61 de vencimiento del crédito, aplicado a cualquier tipo de crédito que maneje la cooperativa
- Si el caso permite la liquidación de la deuda de cartera morosa, se aplicará al socio (deudor) gastos por recuperación que correspondan, como siguen:
 - ✓ Gastos judiciales de cobranza.
 - ✓ Intereses de mora.
 - ✓ Intereses vencidos.
 - ✓ Gastos por prima de seguros.

Según sea el caso, si el socio no acredite los valores por prima de seguros, calculada en la cuota mensual, este valor se acumulará para el cobro del dividendo inmediato futuro. Los gastos de gestión en la cobranza serán aplicados a socios en los que exista un proceso de gestión de cobro y/o recaudación, mismos que son imputables al dividendo inmediato a pagar.

Elaboración de indicadores.

Es importante tener en cuenta que es muy difícil mejorar lo que no se puede medir, y es en base a esta premisa que se considera fundamental implantar una serie de indicadores que permitan medir tanto la gestión como la recuperación de cartera y la concesión de la misma.

Indicadores de gestión para el área de crédito

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Nivel de aprobación de créditos	$\frac{\text{número de solicitudes aprobadas}}{\text{número de solicitudes ingresadas}}$
Nivel de aprobación de créditos	$\frac{\text{número de días de aprobación}}{\text{número de días estimados de aprobación}}$
Nivel de aprobación de créditos	$\frac{\text{número de solicitudes negadas}}{\text{número de solicitudes ingresadas}}$
Nivel de cumplimiento colocación de crédito	$\frac{\text{total de cartera colocada mensual}}{\text{total de cartera presupuestada}}$
Nivel de negación de créditos	$\frac{\text{número de solicitudes negadas}}{\text{número de solicitudes ingresadas}}$
Nivel de gestión oficial de crédito	$\frac{\text{número de solicitudes sin proceso}}{\text{número de solicitudes ingresadas}}$
Crecimiento de cartera	$\frac{\text{saldo final de cartera} - \text{saldo inicial de cartera}}{\text{saldo inicial de cartera}}$
Promedio atención de crédito horas trabajadas	$\frac{\text{número de solicitudes ingresadas}}{\text{total de horas trabajadas en el mes}}$

Fuente: Estupiñan Gaitán, R -O., (2006).” Análisis Financiero y de Gestión”,2da Edición, Bogotá, Edit. Ecoe

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

- **Nivel de aprobación de créditos:** permite medir al usuario la eficiencia del responsable en la aprobación de créditos por aprobación de solicitudes confrontando el número de solicitudes ingresadas o receptadas por el departamento de créditos y cobranzas.
- **Nivel de negación de créditos:** permite medir al usuario el incumplimiento de algún requisito por parte del socio que no permite la aprobación de los créditos.

- **Nivel de cumplimiento colocación de cartera:** indicador que permite determinar cuánto se ha cumplido en forma proporcional y vertical, de los valores que se han presupuestado inicialmente.
- **Crecimiento de cartera:** indicador que permite al usuario verificar el porcentaje de crecimiento que ha tenido la cooperativa en un periodo determinado.
- **Promedio atención de crédito horas trabajadas:** indicador elaborado para medir la eficiencia del responsable del área de crédito en la recepción de solicitudes.

Indicadores de gestión para el área de cobranza

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA
Recuperación preventiva de créditos por socios	$\frac{\text{número de socios al día en los pagos}}{\text{número de notificaciones preventivas al socio}}$
Monto recuperado	$\text{saldo inicial de cartera vencida} - \text{saldo final de cartera vencida}$
Cumplimiento de operaciones de crédito	$\frac{\text{monto recueprado mensual}}{\text{total de cartera vencida presupuestada}}$
Créditos por comenzar juicio	$\text{total de créditos vencidos} - \text{total de créditos (-61 días)}$

Fuente: Estupiñan Gaitán, R -O., (2006).” Análisis Financiero y de Gestión”,2da Edición, Bogotá, Edit. Ecoe

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

- **Recuperación preventiva de créditos por socio:** indicador que permite identificar en forma proporcional el cumplimiento de los socios en sus obligaciones para con la cooperativa, una vez sido notificados preventivamente.
- **Monto recuperado:** indicador que permite identificar en valores absolutos la variación de la cartera recuperada entre un periodo a otro.

- **Cumplimiento de operaciones de crédito:** indicador que permite analizar en forma vertical, cuanto corresponde en proporción a los valores realmente recuperados y confrontarlos con lo que la cooperativa ha presupuestado.
- **Créditos por comenzar juicio:** indicador que permite segregar la totalidad de créditos vencidos y determinar el número de créditos que pasan a un proceso judicial.

4.2.8. Procedimiento de Cobranzas (Flujo grama)

Control y manejo de la cartera de crédito

La cobranza es una función administrativa y también financiera, es administrativa porque su ejercicio queda enmarcado dentro de una estructura organizacional que funciona en base a políticas y procedimientos. Es financiera porque su objetivo central, su materia prima y producto terminado es la suma del dinero invertida en cuentas por cobrar y que debe retornar a la cooperativa dentro de los términos estipulados.

Es muy importante que el oficial de crédito haga un adecuado ordenamiento de su portafolio de prestatarios y realice visitas y/o utilice otros medios de comunicación periódica con los deudores; debe preverse resultados eficaces en cuanto a mantener una cartera sana y productiva. Cuando se trate de créditos orientados a las actividades productivas, el seguimiento y control deberá ser más puntual; es decir, acudir al centro de actividades del socio a fin de comprobar el uso del crédito y de ser posible, asesorarlo financieramente; el propósito es comprometer más al socio con la cooperativa y lograr un buen comportamiento crediticio; es decir evitar se ponga en mora.

Procedimiento de cobranzas

El eventual incumplimiento por parte del socio prestatario siempre estará latente, cualquiera que sea el grado de tecnicismo al que se haya llegado en la administración del crédito.

Por esta razón los compromisos contraídos con la cooperativa, serán requeridos para sus regularización y/o replanteo de las obligaciones; de no tener éxito, se procederá con la acción judicial y ejecución de las garantías, hasta recuperar el crédito, más sus intereses y gastos ocasionados, cabe mencionar que debemos ganar ante nuestros socios la reputación de tener procedimientos de cobranza eficiente y firmes.

- Todos los días el oficial de crédito tendrá una lista de socios morosos al ingresar al sistema para la gestión de cobro.
- Dependiendo de los días de vencimiento se enviará al notificador y en el caso de carteras vencidas de más de 90 días se realizará un cronograma de visitas por parte del oficial de crédito.
- El listado para la cobranza del socio moroso por parte del oficial de crédito o notificador consta de los siguientes datos; capital vencido, interés normal, mora, recargos por el retraso. Esta información puede ser visualizada en el sistema o impresa para el envío de la gestión terrena.
- Al momento en que una cuenta vencida ingresa al sistema de cobranzas automáticamente se genera los recargos por retraso y bloquea los fondos disponibles tanto del deudor como del garante(s), además el garante no podrá realizar ninguna operación de crédito.
- Las notificaciones se enviarán de acuerdo al número de días de retraso en el pago ya sea este al deudor o garante(s).
- El compromiso de pago por parte del socio, será informado e ingresado al sistema para su control y espera.
- Al no existir respuesta alguna de la obligación vencida por parte del deudor a los constantes requerimientos de pago, y cuando el garante mantiene una cuenta activa ya sea de ahorros, depósito a plazo fijo, o a la vista serán transferidos para el pago parcial o total de la deuda solidaria, para el efecto se tomará en cuenta la autorización firmada por el garante al momento del desembolso del crédito.

El resultado de cada gestión ya sea esta telefónica o terrena se registrará en el sistema dentro del histórico de pagos del cliente moroso.

Consideraciones del motivo del retraso en el pago

- La mala interpretación de las condiciones del crédito por parte del deudor, lo que hace que este postergue sus pagos.
- Una deficiente administración del negocio del deudor, expone a una severa falta de liquidez e incluso puede conducirlo a la quiebra.
- Situaciones excepcionales que se producen en forma temporal en la posición financiera de los clientes que habitualmente cancelan dentro del plazo.
- Endeudamiento en exceso, por encima de la capacidad de pago real del cliente

Todas estas causas de atraso, pueden minimizarse si observamos rigurosamente los procedimientos establecidos dentro del marco de la política de cobranzas.

Recuperación de la cartera en mora y judicial

El éxito dentro de la recuperación de la cartera vencida dependerá del buen análisis crediticio realizado, es decir que todos los datos del socio, garante(s) fueron debidamente calificados y verificados, además deberá estar adjunta copias de documentos o títulos de propiedades de poseer bienes muebles o inmuebles, y de una gestión de cobranzas a tiempo.

Seguimiento a las operaciones vencidas

Se realizarán monitoreos a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos, envío de mensajes, visitas a socios morosos con el fin de dar seguimiento a la cartera vencida y conseguir el pago, el mismo que deberá realizar el oficial de crédito conjuntamente con el Jefe de Crédito.

Con el fin de mantener una cartera productiva y minimizar los riesgos del no pago se fija las siguientes etapas de la cobranza.

Recargos por cobranza

Los gastos que ocasione el proceso de la recuperación de la obligación vencida ya sea estas las gestiones terrenas, pre-legal, será asumida por el cliente moroso. Este recargo se aplicará a las cuotas vencidas más los intereses normales y moros.

Gestión cobranzas

Las operaciones básicas de la cobranza pueden conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar un activo exigible en un activo disponible, a continuación se enumera los pasos de la gestión de cobranzas.

Tele cobranzas

Se notificará telefónicamente a partir del 2do hasta el 6to día de vencimiento de la cuota, con un recordatorio amable, el sistema realizará de forma automática un proceso al final del día, que consiste el paso de la cartera vigente a vencida, de todos los clientes que no han cancelado es así que al siguiente día se contará con una lista de socios con cuentas vencidas para la gestión de cobro.

Gestión Terrena

Se notificará a partir del 7mo día de vencimiento con un recordatorio solicitando el pago, para ello se enviará la notificación 01. Se notificará a partir de los 15 días de vencimiento de la cuota con la notificación 02. Se notificará a partir de los 30 días de vencimiento de la cuota con la notificación para el garante(s). Cada carta enviada ya sea al domicilio del solicitante o garante, contiene un talonario en el cual deberá registrar la firma de la persona que recibe, talonario que se adjuntará la carpeta del socio.

Gestión Judicial

A partir de los 90 días de vencimiento de la cuota, se exigirá el pago del crédito vencido vía judicial, solicitando medidas precautelarias a elección de la Cooperativa pudiendo optar en contra del garante o del solicitante. La acción judicial se iniciara con un objetivo claramente definido” garantizar la recuperación de las cuentas vencidas”. El resultado de esta gestión será conseguir que el pago de la deuda sea asumido por el Garante, embargar bienes del deudor o garante, recibir bienes como parte de pago.

Para ello se seguirá los siguientes procedimientos que deben observarse para la coordinación con la cobranza judicial.

- El oficial de Crédito y Cobranzas deberá seleccionar las cuentas cuyo trámite de cobranza, por los medios directos, no dio resultados positivos, lo que hace necesario iniciar acciones desde el departamento legal.
- Una vez identificadas las cuentas morosas, se prepara un informe resumido de cada una de ellas, y con el visto bueno del Jefe de Crédito se solicitará la autorización de la Gerencia General para proceder a dicho trámite.
- Obtenida las autorizaciones pertinentes, se deben sacar copias de toda la carpeta de los documentos requeridos y que son pruebas instrumentales de la deuda, adjuntando el pagaré original y archivando una copia en el file.

Calificación de la cartera vigente y vencida y envió de la base al buró de crédito

Todos los meses al 30 se realizará el proceso de la calificación de la cartera, validando cada operación de crédito de acuerdo a los siguientes parámetros:

Para ser considerado o calificado tipo “A” la cuota deberá registra un vencimiento no mayor a 15 días.

Con 16 hasta 30 días de vencimiento del pago la calificación obtenida será “ B “Si la cuota retrasada esta entre 31 y 60 días de vencimiento la calificación siguiente será “ C “ esta calificación claramente es para las cuentas vencidas que presenten debilidades financieras fuertes, cuentas que hayan sido renovadas constantemente, hayan solicitado prorrogas frecuentes.

La siguiente calificación es “D “, cuando el rango de morosidad está ubicada desde los 61 hasta los 90 días en adelante, esta categoría se define también a aquellos socios que sus ingresos económicos son insuficientes, las garantías presentadas sirven para recuperar una parte del crédito vencido.

Y la última etapa del proceso de calificación, “E “considerada como un riesgo de pérdida están los pagos vencidos de más de 90 días en adelante. A continuación el siguiente cuadro de resumen de la calificación:

Calificación	Días de vencimiento	
A	1	15
B	16	30
C	31	60
D	61	90
E	91	Días en adelante

Elaborado por: Estefanía Atencia

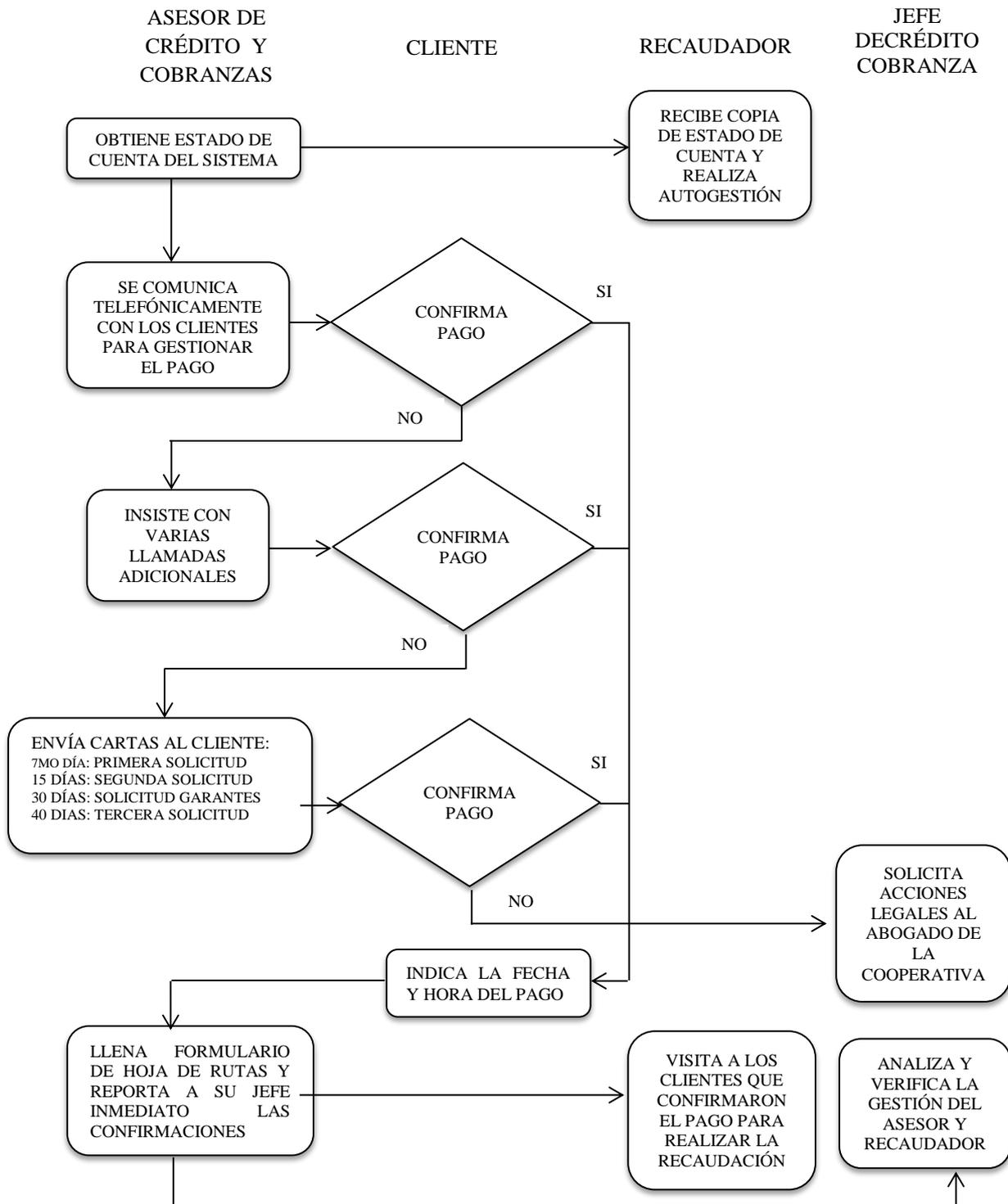
De esta manera se procederá a la calificación de los días de vencimiento mediante la aplicación de la anterior tabla.

Integridad y confidencialidad de la información

Todos los expedientes enunciados tienen el carácter de confidenciales. Por ningún motivo los expedientes podrán ser retirados del custodio, alguna excepción podrá presentarse cuando el Jefe de Crédito lo autorice con memorando firmado por la Gerencia General.

Los oficiales de crédito, jefes de crédito, abogado, tienen acceso a estos expedientes en sus respectivas jurisdicciones, debiendo declarar constancia del registro con su firma. Los oficiales de crédito serán los responsables de mantener actualizados los expedientes de los clientes asignados.

4.2.8.1. Flujo Grama de Proceso de Cobranzas Propuesto



Elaborado por: Estefanía Atencia

4.2.9. Plan de capacitación

Si bien, la realización de capacitaciones es algo intangible, es de suma importancia para la mejora del desempeño de los colaboradores de las organizaciones.

Los planes de capacitación de los empleados y trabajadores son el recurso más valioso de toda la actividad de talento humano; de allí la necesidad de invertir en tales planes, con el objetivo de mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en una organización.

Desarrollar las capacidades del trabajador proporciona beneficios tanto para éstos como para la organización. A los colaboradores les ayuda a incrementar sus conocimientos, habilidades y cualidades; a la organización la favorecerá al incrementar los costos-beneficios.

La capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los resultados humanos en la organización, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil, al utilizar y desarrollar las actitudes de éste. De esta manera, la organización se volverá más fuerte, productiva y rentable.

Por lo tanto, es responsabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., capacitar a cada nuevo talento humano que se contrate.

Las capacitaciones propuestas se recomienda que tengan una duración de 8 horas laborables y se las realice cada trimestre.

Taller de Capacitación N° 1

TEMA: Atención al Cliente

DIRIGIDO A: Todo el personal de la Cooperativa

OBJETIVO GENERAL:

- Ofrecer una atención de calidad a los clientes.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Incrementar el conocimiento del personal de la Cooperativa sobre la atención al cliente para llegar al mismo sin mayor inconveniente.
- Conseguir clientes más satisfechos.

COSTO: \$500

Tabla 26: Taller de Capacitación N° 1

CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none">➤ Técnicas para servir al cliente➤ Los factores claves para generar una cultura de excelente servicio.➤ Profesionalismo en el servicio y la atención al cliente.➤ Dinámica del trato al cliente	<p>Exposición del facilitador</p> <p>Determinar a través de la participación de los asistentes las mejores técnicas para llegar al cliente</p> <p>Participación activa en las actividades programadas</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Infocus➤ Computadora➤ Pizarra de tiza líquida➤ Borrador➤ Folletos➤ otros	Organizadores del taller.

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Taller de Capacitación N° 2

TEMA: Empowerment.

DIRIGIDO A: Todo el personal de la Cooperativa

OBJETIVO GENERAL:

- Dar a conocer en que consiste la filosofía de trabajo del Empowerment.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Mejorar la competitividad del personal de la Cooperativa
- Obtener responsabilidad y mayor compromiso por parte del personal de la Cooperativa.

COSTO: \$600

Tabla 27: Taller de Capacitación N° 2

CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Principios del empowerment ➤ Aplicación del Empowerment ➤ Beneficios del empowerment ➤ Creencias y valores del empowerment 	<p>Exposición del facilitador</p> <p>Determinar a través de la participación de los asistentes las ventajas que se llegarían a obtener a través de la aplicación del empowerment</p> <p>Participación activa en las actividades programadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infocus ➤ Computadora ➤ Pizarra de tiza líquida ➤ Borrador ➤ Folletos 	Organizadores del taller

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Taller de Capacitación N°3

TEMA: Tipos de créditos de la cooperativa.

DIRIGIDO A: Clientes internos y externos

OBJETIVO GENERAL:

- Dar a conocer los tipos de créditos y determinar su función.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Disminuir clientes en mora a través del seguimiento del crédito.
- Obtener clientes más satisfechos

COSTO: \$400

Tabla 28: Taller de Capacitación N° 3

CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none">➤ Créditos dirigidos➤ Créditos sin encaje➤ Seguimiento de un crédito➤ Como utilizar los créditos	<p>Exposición del facilitador</p> <p>Determinar a través de la participación de los asistentes las ventajas de los créditos y saber cómo utilizarlos</p> <p>Participación activa en las actividades programadas</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Infocus➤ Computadora➤ Pizarra de tiza líquida➤ Borrador➤ Folletos	<p>Organizadores del taller</p> <p>Asesores de crédito de la cooperativa</p>

Elaborado por: Estefanía Atencia.

Taller de Capacitación N° 4

TEMA: Técnicas de Estudio Crediticio y Capacidad de Pago.

DIRIGIDO A: Asesores de crédito de la Cooperativa.

OBJETIVO GENERAL:

- Realizar un buen estudio del crédito analizando capacidad de pago de los clientes

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Utilizar estrategias para asesorar de mejor manera a los clientes
- Disminuir cartera vencida

COSTO: \$400

Tabla 29: Taller de Capacitación N° 4

CONTENIDO	ACTIVIDADES	MATERIALES	RESPONSABLES
➤ Técnicas para realizar un buen análisis crediticio	Exposición del facilitador	➤ Infocus	Organizadores del taller
➤ Estudio de capacidad de pago	Determinar a través de la participación de los asistentes las mejores técnicas para realizar un buen análisis crediticio.	➤ Computadora	Asesores de cobranzas y otorgamiento de créditos
➤ Técnicas de análisis financiero de clientes	Participación activa en las actividades programadas	➤ Pizarra de tiza líquida	
		➤ Borrador	
		➤ Folletos	
		➤ otros	

Elaborado por: Estefanía Atiencia.

CONCLUSIONES

Para culminar el trabajo de titulación, se procede a redactar las conclusiones y recomendaciones obtenidas a lo largo del trabajo en este proyecto:

- Inexistencia de un manual de funciones, para el personal de cobranzas y otorgamiento de créditos en la cooperativa.
- Con el diagnóstico se demostró que la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda., no cuenta con ningún modelo de gestión financiera que le permita llevar una adecuada administración del área de cobranzas y otorgamiento de créditos.
- El perfil del personal del área de crédito y cobranzas no está de acuerdo a los requerimientos necesarios para trabajar con eficiencia y eficacia en este departamento, además no existe un cronograma de capacitación para dichos funcionarios para que de esta manera puedan ir avanzando profesionalmente dentro de la institución.
- Al no existir un procedimiento claro y definido en el área de crédito, no se puede aplicar correctamente el otorgamiento de créditos y la gestión de cobranzas, razón por la cual existe un inadecuado manejo de la cartera de crédito, ocasionando problemas a la administración.
- La implementación de políticas de crédito y cobranzas permitirán a la cooperativa Minga Ltda., mejorar su administración y capitalizar oportunidades para tomar decisiones acertadas en cuanto a un futuro prometedor de la organización.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda crear un Plan Estratégico, el mismo que contenga la filosofía empresarial, así como políticas y estrategias.
- Implementar un modelo de gestión financiera que le permita mejorar la administración del área de cobranzas y otorgamiento de créditos de la cooperativa.
- Diseñar programas de capacitación y motivación que estén orientados a incrementar el desempeño y la productividad de los empleados, comprometiéndoles a cooperar en la consecución de las metas institucionales establecidas.
- Implementar el manual de crédito y cobranzas con la finalidad de mejorar la administración de la cartera de crédito y la colocación de nuevos préstamos.
- Aplicar la presente investigación, será de mucha utilidad para el desarrollo de los procesos de crédito y cobranzas.
- Lograr un nivel adecuado de liquidez de modo que permita mejorar el crecimiento de la organización, y de los clientes internos y externos.

BIBLIOGRAFÍA

- Ettinger, R.P. (1986). *Créditos y Cobranzas*. 5ª ed. México: Continental
- Gitman, L. (2007). *Principios de Administración Financiera*. 11ª ed. México: Pearson Educación.
- Lara Álvarez, J. (2004). *Administración Financiera*. Quito: Grafitex.
- Martínez, P. (2005). *Diccionario Práctico de Términos Económicos Financieros*. 3ª ed. Quito: Grafitex.
- Mason, L. M. (2003). *Estadística para la Administración y Economía*. 10ª ed. México: AlfaOmega.
- Rodríguez Valencia, J. (2002). *Estudios de Sistemas y Procedimientos Administrativos*. 3ª ed. México: Thompson.
- Rubio, L.R. (2011). *Texto Básico de Análisis de Crédito y Gestión de Cobranzas*. Riobamba: EPOCH.
- Ochoa Setzer, G. A. (2012). *Administración Financiera Correlacionada con las NIF*. 3ª ed. México: McGrawHill.
- Writtington, R. (2007). *Principios de Auditoría*. 14ª ed. Bogotá: McGrawHill.
- Ortega, A. (2009). *Planeación Financiera Estratégica*. México: McGrawHill.
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdoba, M. (2007). *Gerencia Financiera Empresarial*. Bogotá: Ecoe Ediciones

INTERNET

- Banco Central del Ecuador, Indicadores Económicos (10 de diciembre 2014) de <http://www.bce.fin.ec/index.php/indicadores-economicos>, recuperado el 15 de mayo de 2016.
- Superintendencia de economía popular y solidaria (2 de febrero del 2000), Tasas de Interés de <http://www.seps.gob.ec/web/guest>, recuperado del 15 de mayo del 2016.
- Weston, F (2 de enero de 1977).fundamentos de la administración financiera books.google.es, de books.google.es: <https://www.google.com.ec>, recuperado el 16 de mayo de 2016.
- *Gestión y Administración.* (s.f.), de Gestión y Administración: <http://www.gestionyadministracion.com/empresas/modelos-de-gestion.html>, recuperado el 18 de mayo de 2015
- Gómez, G. (11 de 01 de 2001). *gestiopolis.com.*, de gestiopolis.com: <http://www.gestiopolis.com/administracion-capital-trabajo/>, recuperado el 19 de mayo 2016

ANEXOS

4. ¿Qué tipo de producto crediticio considera usted que es el que más solicitan los clientes de la cooperativa?

Credimóvil ()

Microcrédito ()

Crediroles ()

5. ¿Cuál de los siguientes productos crediticios considera usted que es el más difícil de recuperar en la cooperativa?

Credimóvil ()

Microcrédito ()

Crediroles ()

6. ¿Cree usted que dar seguimiento al crédito otorgado ayudara a mejorar los niveles de eficiencia?

Administrativa ()

Operativa ()

Financiera ()

Todos los Anteriores ()

Porque:.....

7. ¿Cuál cree usted que es la causa para que los socios incumplan sus pagos de créditos?

Perdida de la inversión ()

Problemas familiares ()

Mala utilización del dinero ()

Otros ()

8. ¿A su criterio que aspectos considera que se debería mejorar en el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos para tener una mejor recuperación de la cartera?

.....
.....
.....



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA: INGENIERÍA EN FINANZAS Y COMERCIO EXTERIOR

CARRERA: INGENIERÍA FINANCIERA



ANEXO 2: Entrevista aplicada al Gerente y Jefe de crédito de la Cooperativa.

ENTREVISTA

Objetivo: Recopilar información acerca de las necesidades existentes para las cuales se requiere realizar un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

1. ¿En su administración en la Cooperativa han realizado un modelo de gestión financiera para el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos?

SI ()

NO ()

PORQUE:.....
.....

2. ¿Considera usted que un modelo de gestión financiera, le ayudara a mejorar los niveles de eficiencia administrativa, operativa y financiera del departamento de cobranzas y otorgamiento de créditos de la cooperativa?

SI ()

NO ()

PORQUE:.....
.....

3. ¿Cree usted que mediante la aplicación de un modelo de gestión financiera se puede mejorar el desempeño laboral de los funcionarios del departamento de crédito de la cooperativa y tomar decisiones para el éxito de la misma?

SI ()

NO ()

PORQUE:.....

4. ¿Considera usted que los empleados de la cooperativa tienen claramente definido la misión, visión, valores y políticas de la cooperativa?

SI ()

NO ()

PORQUE:.....

5. ¿Qué tipo de producto crediticio considera usted que es el que más solicitan los clientes de la cooperativa?

Credimóvil ()

Microcrédito ()

Crediroles ()

6. ¿A su criterio que aspectos considera que se debería mejorar en el sistema de cobranzas y otorgamiento de créditos para tener una mejor recuperación de la cartera?

.....
.....

..

ANEXO 3: Balance General- Estado de Resultados 2014.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(EN DOLARES)
AÑO: 2014 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL
1	ACTIVO	11,201,886.26
11	FONDOS DISPONIBLES	979,891.86
1101	CAJA	267,817.24
110105	EFFECTIVO	265,317.24
110110	CAJA CHICA	2,500.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	712,074.62
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	-
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	712,074.62
13	INVERSIONES	-
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	-
130505	DE 1 A 30 DIAS	-
14	CARTERA DE CREDITOS	8,938,695.92
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO POR VENCER	753,817.83
140205	DE 1 A 30 DIAS	53,293.39
140210	DE 31 A 90 DIAS	99,416.71
140215	DE 91 A 180 DIAS	128,496.66
140220	DE 181 A 360 DIAS	189,968.95
140225	DE MAS DE 360 DIAS	282,642.12
1403	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA POR VENCER	110,724.89
140305	DE 1 A 30 DIAS	9,604.32
140310	DE 31 A 90 DIAS	14,865.18
140315	DE 91 A 180 DIAS	16,619.55
140320	DE 181 A 360 DIAS	29,337.83
140325	DE MAS DE 360 DIAS	40,298.01
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	7,523,905.39
140405	DE 1 A 30 DIAS	759,081.25
140410	DE 31 A 90 DIAS	1,295,642.12
140415	DE 91 A 180 DIAS	1,617,926.38
140420	DE 181 A 360 DIAS	2,164,993.00
140425	DE MAS DE 360 DIAS	1,686,262.64
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	16,177.25
142605	DE 1 A 30 DIAS	4,640.37
142610	DE 31 A 90 DIAS	3,509.69
142615	DE 91 A 180 DIAS	2,407.57
142620	DE 181 A 360 DIAS	2,503.74
142625	DE MAS DE 360 DIAS	3,115.88
1427	CARTERA DE CREDITOS DE VIVIENDA QUE NO DEVENGA INTERESES	49,116.17
142705	DE 1 A 30 DIAS	4,800.03
142710	DE 31 A 90 DIAS	9,545.39
142715	DE 91 A 180 DIAS	5,936.55
142720	DE 181 A 360 DIAS	5,470.53
142725	DE MAS DE 360 DIAS	23,363.67
1428	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERESES	282,646.09

ANEXO 4: Balance General – Estado de Resultados 2015.


COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MINGA LTDA.
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(EN DOLARES)
AÑO: 2015 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CODIGO	DESCRIPCION	TOTAL
1	ACTIVO	11,762,815.23
11	FONDOS DISPONIBLES	879,654.58
1101	CAJA	172,549.78
110105	EFFECTIVO	170,295.78
110110	CAJA CHICA	2,254.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	707,104.80
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	116,504.12
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	432,607.65
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR	157,993.03
13	INVERSIONES	125,981.61
1305	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	127,258.01
130505	DE 1 A 30 DIAS	50,976.44
13050509	Coac Ambato	50,976.44
130555	DE 31 A 90 DIAS SECTOR FINANCIERO POPULAR	76,281.57
1399	PROVISION PARA INVERSIONES	- 1,276.40
139910	PROVISION GENERAL PARA INVERSIONES	- 1,276.40
14	CARTERA DE CREDITOS	9,502,683.45
1402	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	606,717.94
140205	DE 1 A 30 DIAS	50,978.89
140210	DE 31 A 90 DIAS	84,741.35
140215	DE 91 A 180 DIAS	108,954.89
140220	DE 181 A 360 DIAS	151,108.21
140225	DE MAS DE 360 DIAS	210,934.60
1403	CARTERA DE CREDITOS INMOBILIARIO POR VENCER	31,260.27
140305	DE 1 A 30 DIAS	2,388.89
140310	DE 31 A 90 DIAS	2,936.90
140315	DE 91 A 180 DIAS	3,305.95
140320	DE 181 A 360 DIAS	6,363.76
140325	DE MAS DE 360 DIAS	16,264.77
1404	CARTERA DE CREDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENCER	8,398,685.31
140405	DE 1 A 30 DIAS	810,001.84
140410	DE 31 A 90 DIAS	1,401,626.35
140415	DE 91 A 180 DIAS	1,740,816.68
140420	DE 181 A 360 DIAS	2,356,831.53
140425	DE MAS DE 360 DIAS	2,089,408.91
1426	CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	16,818.58
142605	DE 1 A 30 DIAS	3,455.46
142610	DE 31 A 90 DIAS	3,373.63
142615	DE 91 A 180 DIAS	4,129.39
142620	DE 181 A 360 DIAS	4,656.34
142625	DE MAS DE 360 DIAS	1,203.76
1427	CARTERA DE CREDITOS INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	27,180.27
142705	DE 1 A 30 DIAS	1,601.60
142710	DE 31 A 90 DIAS	2,260.65
142715	DE 91 A 180 DIAS	2,095.39
142720	DE 181 A 360 DIAS	3,513.80
142725	DE MAS DE 360 DIAS	17,708.83

1