



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

Plan de Investigación de fin de carrera titulado:

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN
LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE
SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA, EN
EL PERÍODO 2015 – 2016.”**

Realizado por:

GABRIELA TERESA YÉPEZ DÍAZ

Director del proyecto:

ROBERTO APUNTE

Como requisito para la obtención del título de:

MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Quito, 20 de octubre del 2017.

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, GABRIELA TERESA YÉPEZ DÍAZ, con cédula de identidad # 172004647-1, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado a calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Gabriela Teresa Yépez Díaz

C.C.: 172004647-1

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE SERVIDORES PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA, EN EL PERÍODO 2015 – 2016.”

Realizado por:

Gabriela Teresa Yépez Díaz

Como Requisito para la Obtención del Título de:

MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Ha Sido dirigido por el profesor

Roberto Apunte

Quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Roberto Apunte

DIRECTOR

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación, a Dios en primer lugar por el don de la vida y las bendiciones recibidas para alcanzar este objetivo.

A mi padre, por ser el ejemplo a seguir y motivarme al crecimiento profesional siempre. A pesar de haberlo perdido a mitad de este proyecto, siento que está siempre junto a mí y guio mis pasos hasta culminar con éxito este objetivo.

A mi madre, por su amor incondicional y constituir el pilar fundamental en mi vida con su apoyo.

A mis hermanas, por su amor y todos los momentos bonitos que compartimos.

Al hombre maravilloso con el que comparto mi vida, porque con su amor me brinda un apoyo incondicional, y constituyó mi motivación para concluir la maestría.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios por permitirme culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres, porque con su amor y guía han estado presentes en cada momento de mi vida y me han ayudado a enfrentar los retos que se presentan con la fortaleza que solo ellos pueden transmitir.

A mis hermanas por su amor y dar alegría a mi vida.

Al director del proyecto, Roberto Apunte, por su guía profesional para el desarrollo del presente proyecto.

A la Universidad Internacional SEK, por permitirme formarme en sus aulas.

RESUMEN

En la presente investigación se realiza un análisis de la incidencia de la gestión de Cuentas por Cobrar en la rentabilidad de la CACSPMEC, debido a que un inadecuado manejo de las cuentas por cobrar en la cooperativa, pudo ser una de las causas para que la entidad no obtuviera niveles de rentabilidad superiores a los presentados durante el periodo 2015-2016; además, el mantenimiento de errores en la gestión de cuentas por cobrar ocasionaría que en un futuro se presenten porcentajes negativos en la rentabilidad de la institución, generando pérdidas para sus socios y clientes. Por tanto, a través de la aplicación de encuestas a los empleados, de la realización de entrevistas a directivos de la cooperativa y actores políticos del sector financiero popular y solidario, y del análisis de los estados financieros de la CACSPMEC, se obtuvo la información necesaria para conocer a través de un análisis horizontal y de un estudio correlacional, los efectos que tiene el manejo de las cuentas por cobrar sobre los índices de rentabilidad de la cooperativa.

Palabras clave: Cooperativa de Ahorro y Crédito; Cuentas por Cobrar; Rentabilidad; Economía Popular y Solidaria; Índices Financieros.

ABSTRACT

In the present investigation is performed an analysis of the incidence of the management of accounts receivable in the profitability of the CACSPMEC is carried out, because an inadequate handling of the accounts receivable in the cooperative, could be one of the causes so that the entity does not obtaining levels of profitability higher than those presented during the period 2015-2016; in addition, the maintenance of errors in the management of accounts receivable would cause in a future be submitted negative rates in the profitability of the institution, generating losses to its partners and customers. Therefore, through the application of surveys to the employees, the interviews with executives of the cooperative and political actors in the financial sector popular and solidarity, and the analysis of the financial statements of the CACSPMEC, was obtained the information necessary to know through a horizontal analysis and a correlational study, the effects of the management of accounts receivable on the rates of profitability of the cooperative.

Keywords: Savings and Credit Cooperative; Accountsts Receivable; Profitability; Popular and Solidarity Economy; Financial Ratios.

ÍNDICE GENERAL

Fase 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1. Planteamiento del Problema.....	12
1.1 Formulación del Problema.....	14
1.2 Sistematización del Problema.....	14
1.3 Objetivo General.....	14
1.4 Objetivos Específicos	15
1.5 Justificación	15
1.6 Identificación y caracterización de variables.....	16
1.6.1 Variable independiente.....	16
1.6.2 Variable dependiente.....	16
1.7 Novedad y/o innovación	16
2. El Método.....	18
2.1 Nivel de Estudio	18
2.2 Modalidad De Investigación.....	18
2.3 Método.....	19
2.4 Población y Muestra	19
2.5 Operacionalización De Variables	20
2.6 Selección Instrumentos De Investigación.....	23
2.7 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	23
3. Aspectos Administrativos	24
3.1 Recursos Humanos	24
3.2 Recursos Técnicos y materiales.....	24
3.3 Recursos Financieros	24
3.4 Cronograma de Trabajo	25
Fase 2: Fundamentación Teórica y Diagnóstica	26
1. Fundamentación Teórica.....	26
1.1 Marco Conceptual.....	26
1.2 Marco Teórico	28

1.3	Marco Referencial	40
1.4	Marco Legal.....	40
2.	Diagnóstico.....	43
2.1	Ambiente externo	43
2.1.1	Macro entorno	43
2.1.1.1	Ámbito Político	43
2.1.1.2	Ámbito Económico	45
2.1.1.3	Ámbito Social	46
2.1.1.4	Ámbito Tecnológico	47
2.1.2	Micro entorno.....	47
2.2	Ambiente interno	49
2.2.1	Cadena de Valor	49
	Calificación de Riesgos	50
3.4.1	FODA	54
3.4.1.1	Estrategias	56
3.	Investigación de campo	58
3.1	Elaboración de instrumentos de investigación	58
3.2	Recolección de datos	58
3.3	Procesamiento, análisis e interpretación.....	59
3.3.1	Encuestas	59
3.3.2	Entrevistas	66
	Fase III: Validación del Proyecto de Investigación y Desarrollo.....	69
1.	Resumen de la Observación	69
2.	Inducción.....	72
3.	Hipótesis.....	88
4.	Probar hipótesis por experimentación	88
5.	Demostración o refutación de la hipótesis	92
6.	Evaluación Financiera	95
7.	Conclusiones y recomendaciones.....	102
7.1	Conclusiones.....	102
7.2	Recomendaciones	103
8.	Bibliografía.....	105
9.	Anexos.....	109

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Estado de Situación.....	31
Figura 2. Relación Cuentas por Cobrar- Créditos	32
Figura 3. Métodos de Análisis Financiero	34
Figura 4. Índices de pobreza y extrema pobreza.....	46
Figura 5. Las 5 Fuerzas de Porter.....	48
Figura 6. Cadena de Valor CACSPMEC	49
Figura 7. Organigrama CACSPMEC	51
Figura 8. Resultados Pregunta 1	59
Figura 9. Resultados Pregunta 2.....	60
Figura 10. Resultados Pregunta 3.....	600
Figura 11. Resultados Pregunta 4.....	61
Figura 12. Resultados Pregunta 5.....	61
Figura 13. Resultados Pregunta 6.....	62
Figura 14. Resultados Pregunta 7.....	62
Figura 15. Resultados Pregunta 8.....	63
Figura 16. Resultados Pregunta 9.....	63
Figura 17. Resultados Pregunta 10.....	64
Figura 18. Resultados Pregunta 11.....	64
Figura 19. Resultados Pregunta 12.....	65
Figura 20. Resultados Pregunta 13.....	65
Figura 21. Estado de Situación 2015.....	81
Figura 22. Estado de Pérdidas y Ganancias 2015	82
Figura 23. Estado de Situación 2016.....	83
Figura 24. Estado de Pérdidas y Ganancias 2016	84
Figura 25. Zona de aceptación o rechazo	91
Figura 26. Comparación Estados de Situación.....	95
Figura 27. Comparación Pérdidas y Ganancias	96
Figura 28. Comparación Indicadores Financieros.....	97
Figura 29. Análisis Horizontal Del Estado De Situación.....	98

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Variable independiente.....	21
Tabla 2. Variable dependiente.....	22
Tabla 3. Recursos Financieros	24
Tabla 4. Indicadores Financieros	37
Tabla 5. Evolución de la tasa de inflación, 2015	45
Tabla 6. Proveedores	52
Tabla 7. Otros proveedores	53
Tabla 8. Matriz FODA	55
Tabla 9. Políticas de crédito	73

Tabla 10. Análisis Score de Crédito.....	75
Tabla 11. Monto de crédito	76
Tabla 12. Novación, refinanciamiento y restructuración de créditos.....	77
Tabla 13. Clasificación del riesgo crediticio	79
Tabla 14. Provisiones	79
Tabla 15. Créditos concedidos 2015	80
Tabla 16. Créditos concedidos 2016	80
Tabla 17. Indicadores Financieros 2015	85
Tabla 18. Indicadores Financieros 2016	86
Tabla 19. Datos Chi-cuadrado.....	88
Tabla 20. Frecuencia Observada	90
Tabla 21. Frecuencia Esperada.....	90
Tabla 22. Cálculo Chi-cuadrado.....	91
Tabla 23. Datos variable independiente y dependiente.....	92

Fase 1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1. Planteamiento del Problema

El sector de la economía popular y solidaria, actualmente constituye una alternativa para el sector comunitario, asociativo y cooperativo ya que integra una amplia gama de personas y grupos capaces de incentivar el desarrollo y expansión de estos grupos, que tienen por objetivo mejorar las condiciones de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios, se orientan al buen vivir y a mantener encima del beneficio y la recolección de capital al ser humano. (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2007, pág. 2)

Con lo antes mencionado, es posible indicar que el sector de la economía popular y solidaria constituye el conjunto de valores y principios, que se ha establecido en una propuesta anhelada por los usuarios en base a los beneficios y orientación de servicio que mantiene.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura (CACSPMEC) fue creada en 1977 por un grupo de trabajadores del Ministerio de Educación y Cultura con el objetivo de beneficiar a los empleados de esta institución, brindándoles servicios financieros como: préstamos ordinarios, extraordinarios, especiales, depósitos de ahorro y fondo de cesantías. Además de otros servicios como: fondo mortuario, comisariato, almacén de electrodomésticos, odontólogo, fondo de solidaridad y seguro de vida. Actualmente la CACSPMEC integra a las 404 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Pichincha.

En el año 2015 la CACSPMEC, entregó a sus clientes 12.580 préstamos a sus clientes, los cuales ascendieron aproximadamente a USD 56 millones; mientras que el año 2016 el número de préstamos concedidos fue de 8.334, por aproximadamente USD 58 millones. A finales de 2015 la cartera vencida fue de USD 2 044.961 y en 2016 el monto ascendió a USD 1 617.002. En cuanto a la rentabilidad, la institución presentó en 2015 un ROA de 0,28%, un índice de liquidez de 15,81%, una morosidad de cartera de 5,96%, una solvencia de 0,12% y una cobertura de provisiones para la cartera improductiva del 88,01%. En el año 2016 el ROA fue de 1,1%, el índice de liquidez fue de 44,30%, la morosidad de cartera fue de 4,15%, la solvencia fue de 0,27% y la cobertura de provisiones para la cartera improductiva del 114,35%.

Con esta información se evidencia que la entidad presenta indicadores financieros alentadores para sus socios, y de igual manera si se la compara con el resto de Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional. En 2015 este tipo de entidades tuvo un ROA de 1,42%, la morosidad de la cartera fue de 5,62%, la liquidez fue de 19,40%. (Banco Central del Ecuador, 2015) Para el 2016 las Cooperativas de Ahorro y Crédito en todo el país presentaron un ROA de 1,18%, una morosidad en cartera de 8,48% y una liquidez de 23,48%. (Banco Central del Ecuador, 2016)

Con base en esta información la presente investigación busca determinar el impacto que generó la gestión de cuentas por cobrar de la CACSPMEC en su rentabilidad, durante el periodo 2015-2016.

Una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar en la CACSPMEC, podría haber generado que la entidad no alcanzará niveles de rentabilidad superiores a los presentados durante el periodo 2015-2016, y el mantenimiento de errores en la gestión de cuentas por

cobrar podría ocasionar a futuro la presencia de porcentajes negativos en la rentabilidad de la CACSPMEC, lo cual perjudicaría a sus socios y clientes.

Para evitar que una inadecuada gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa afecte negativamente los niveles de rentabilidad de la institución, es importante que se analice el manejo que se les da a estos activos por parte de la CACSPMEC; además de determinar la relación que tiene su administración sobre los indicadores financieros.

1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide la gestión de Cuentas por Cobrar en la rentabilidad de la CACSPMEC?

1.2 Sistematización del Problema

- ¿Cómo inciden las políticas de crédito y cobranzas en el nivel de riesgo de liquidez en la rentabilidad de la CACSPMEC?
- ¿De qué modo la rotación de cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la CACSPMEC?
- ¿Cómo incide la política de cobros en la rentabilidad de la CACSPMEC?

1.3 Objetivo General

Analizar la incidencia de la administración de Cuentas por Cobrar en la rentabilidad de la CACSPMEC, en el período 2015 – 2016.

1.4 Objetivos Específicos

- Detallar las políticas de crédito y cobranzas manejadas por la CACSPMEC, por medio de la aplicación de encuestas y entrevistas, y la observación, a fin de conocer si son eficientes.
- Determinar la rotación de las cuentas por cobrar de la CACSPMEC en el periodo 2015-2016, por medio del estudio de la información financiera de la empresa, para conocer el índice de morosidad mantenido por la empresa.
- Determinar la rentabilidad de la CACSPMEC en el periodo 2015-2016, por medio del estudio de la información financiera de la cooperativa, para conocer los niveles de rentabilidad mantenidos por la institución.
- Establecer la relación de la política de cobros de la CACSPMEC con su rentabilidad, en el periodo 2015-2016, mediante la comparación de los datos obtenidos en los puntos anteriores, para conocer si la política de cobros ha afectado a los indicadores financieros de la cooperativa.

1.5 Justificación

Analizar las cuentas por cobrar y las políticas de cobro permitirá evidenciar el impacto de las mismas en la rentabilidad de la CACSPMEC en el periodo 2015-2016; y, por tanto, establecer las debilidades operativas y financieras que imposibilitan mejorar los indicadores financieros de la institución. Por lo cual, la presente investigación por medio de un estudio de la gestión de las cuentas por cobrar de la Cooperativa durante el periodo antes mencionado, pretende definir en primera instancia, cuál es la política de crédito y cobranzas de la

organización; y en segundo lugar establecer la relación de esta con los niveles de rentabilidad de la entidad, a fin de identificar y corregir aquellos factores que limitan la generación de niveles de rentabilidad más altos para la institución.

1.6 Identificación y caracterización de variables

1.6.1 Variable independiente

La variable independiente, la gestión de Cuentas por Cobrar, es aquella que involucra a las decisiones que toma una entidad, mismas que están relacionadas directamente con las políticas generales de crédito, cobranza y también con cada evaluación de crédito presentada de forma individual. Como extensiones de la variable, las decisiones de crédito (análisis de crédito, otorgamiento de crédito, supervisión de crédito y razón de liquidez inmediata) y las políticas de crédito (manual de procedimientos crediticios, política de cobranza, período de crédito y descuentos por pronto pago). (Mendoza, 2014)

1.6.2 Variable dependiente

La variable dependiente, es la rentabilidad, tratando de conceptualizarlo se debe decir que es aquella actividad que permite producir y generar un remanente positivo por sobre el valor invertido en dicha actividad. (Ross, 2002) Las dimensiones de esta variable, la liquidez (Cuentas por Cobrar y Capital de Trabajo); e indicadores de rentabilidad (ROE y ROA).

1.7 Novedad y/o innovación

La forma actual en que se gestionan las cuentas por cobrar en la CACSPMEC, al parecer ha sido la adecuada, ya que los índices de morosidad han disminuido; al igual que la

rentabilidad de la institución ha incrementado; pero se desconoce la relación que tiene la rentabilidad de la organización con la administración de las cuentas por cobrar, por tanto, se realizará un análisis correlacional de la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad, a fin de determinar su relación; y, poder proponer mejoras en las normas de crédito y cobranza de la institución.

2. El Método

2.1 Nivel de Estudio

Estudio Descriptivo

Se limitará a especificar la administración de las cuentas por cobrar de la Cooperativa y la rentabilidad de la misma en el periodo 2015-2016.

Estudio Correlacional

Al tener las dos variables, se aplica la investigación descriptiva correlacional, buscando medir y evaluar con precisión el grado de relación entre la administración de cuentas por cobrar y la rentabilidad de la Cooperativa.

Estudio Explicativo

Es explicativo porque se encargará de identificar la incidencia de la administración de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la Cooperativa

2.2 Modalidad De Investigación

Hurtado (2000) menciona que la modalidad de investigación hace referencia a, “dónde y cuándo se recopila la información, si son fuentes vivas y se recolecta en su contexto natural el diseño es de campo”.

De campo

Se recogerá información proveniente de los trabajadores, Gerente General y Jefe de Crédito y Cobranzas de la CACSPMEC, y al Superintendente de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante una serie de preguntas que permitan establecer el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la institución.

Documental

Se recolectará información de fuentes bibliográficas que permiten constituir la correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad; además de archivos financieros de la Cooperativa para determinar la relación existente entre las dos variables antes mencionadas.

Proyecto de Desarrollo

La investigación desarrollará una propuesta viable para que se mejoren los procesos de acceso a crédito y cobranzas de la Cooperativa que puedan estar afectando en la obtención de niveles de rentabilidad más altos.

2.3 Método

Hipotético-Deductivo

Se iniciará con la observación del fenómeno a estudiar, se formulará la hipótesis para explicarlo, posterior se desarrollará la deducción de las principales propuestas a la hipótesis planteada, finalmente se comprobará la autenticidad de los enunciados y cotejándolos con la experiencia. Por medio de este método se investigará el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la CACSPMEC.

2.4 Población y Muestra

La CACSPMEC se encuentra ubicada en las ciudades de Quito, Ibarra y Santo Domingo de los Tsáchilas; y, en las tres agencias laboran un total de 24 personas en el área de créditos. En vista que el tamaño del universo es pequeño, en la presente investigación la muestra se determinará por medio del muestreo no probabilístico por conveniencia, donde se considerará a los 24 funcionarios que trabajan en el área de crédito de la Institución en las tres agencias a nivel nacional, para la aplicación del cuestionario de encuesta, que tendrá como

objetivo establecer el impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la Cooperativa.

2.5 Operacionalización De Variables

“La operacionalización de las variables de la hipótesis es un procedimiento por el cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, en el contexto en que se ubica el objeto de estudio, de manera que oriente la recolección de información” (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004).

Para la operacionalización de las variables se ha considerado realizar un mapa conceptual en forma horizontal, mismo que se compone de la conceptualización de la variable que se desprende del marco teórico, definición operacional, la forma de medición, dimensión, indicadores y técnicas e instrumentos.

2.6 Selección Instrumentos De Investigación

A fin de obtener la información necesaria para alcanzar los objetivos del presente trabajo se utilizarán como instrumentos de investigación la encuesta, la entrevista y la recopilación de material, por medio de los cuales se recolectará información concerniente a la gestión de las cuentas por cobrar y la rentabilidad de la Cooperativa.

2.7 Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

En la presente investigación, la validación del instrumento se obtendrá por medio de la veracidad de la información que se usa para el análisis; adicional, el juicio de los expertos en la Gestión de Cuentas por Cobrar y Rentabilidad dentro de la organización, esto se considera durante el desarrollo del trabajo. Cada experto, recibirá una planilla que servirá para validar la información, ya que se recolectará información para cada variable, así como congruencia, claridad y observaciones necesarias.

Con el objetivo de analizar, evaluar y determinar la confiabilidad del instrumento escogido, se ejecutará una encuesta piloto a 10 trabajadores del departamento de crédito y finanzas, de la Agencia Quito de la Institución, con el propósito de establecer si el cuestionario diseñado tiene validez y confiabilidad para el desarrollo de la investigación.

3. Aspectos Administrativos

3.1 Recursos Humanos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se requiere del siguiente personal:

- Investigador Principal,
- Tutor

3.2 Recursos Técnicos y materiales

Los requerimientos técnicos y materiales para efectuar la investigación serán los siguientes:

- Paquete Microsoft Office
- Computador portátil
- Material de encuesta
- Suministros de Oficina

3.3 Recursos Financieros

El presupuesto requerido para la elaboración de la investigación, es el siguiente:

Tabla 3. Recursos Financieros

Rubro	Presupuesto
Computadora portátil	\$600,00
Material encuestas	\$30,00
Personal de apoyo	\$80,00
Suministros de oficina	\$20,00
Impresiones/ Copias	\$100,00
Gastos de movilización	\$150,00
Empastado	\$70,00
TOTAL	\$1.050,00

Fase 2: Fundamentación Teórica y Diagnóstica

1. Fundamentación Teórica

1.1 Marco Conceptual

Para un adecuado desarrollo del presente proyecto, es necesario considerar una serie de conceptos que se encuentran en relación directa con el tema de estudio. Para la investigación los conceptos más relevantes son:

Políticas de crédito: “Son las que actúan sobre el directamente sobre el período medio de cobro, pues son las encargadas de regular los plazos establecidos para los cobros, controlando el cumplimiento de los mismos y gestionan el cobro de las facturas vencidas” (Tirado, 2015).

Políticas de cobranzas: “Son los procedimientos adaptados para cobrar las cuentas cuando éstas vencen. La eficacia de tales políticas puede evaluarse parcialmente considerando el nivel de gastos por cuentas incobrables” (Gitman, 2010).

Créditos:

Se llama de esta forma a una operación financiera en la cual un acreedor presta a un deudor una cantidad de dinero específica, este se compromete a devolverlo en un tiempo definido por ambas partes y en correspondencia de las condiciones establecidas para ello, teniendo en cuenta el interés aplicar y otros términos si los hubiesen. (Tirado, 2015)

Deudor: Es aquella persona natural o jurídica la cual tiene obligaciones o cuantas por agar que fue previamente contraída a una parte acreedora, el deudor decide libremente comprometerse en el pago. (Rodríguez, 2009)

Acreedor: “Persona natural o jurídica que tiene derecho a pedir el pago de una deuda o el cumplimiento de una obligación”. (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009)

Cuentas por pagar: Son las obligaciones con terceros a raíz de haber realizado una operación financiera determinada, ya sea de compra venta o de un crédito en específico. (Rodríguez, 2009)

Cuentas por cobrar: Es el derecho que tiene una persona sobre los bienes vendidos a créditos a una persona, también incluye los documentos por pagar, como letras de cambio, pagarés, facturas entre otros. (Rodríguez, 2009)

Liquidez: “La liquidez se refiere no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos circulantes” (Vives, 2010)

Endeudamiento: “La situación de endeudamiento indica el monto de dinero de terceros que utilizan en el esfuerzo para generar utilidades” (Portal Microfinanzas, 2013).

Rentabilidad económica: “Es la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos (beneficio bruto) y el activo total. Se toma el BAI para evaluar el beneficio generado por el activo independientemente de cómo se financia el mismo, y por tanto, sin tener en cuenta los gastos financieros” (Espinosa, 2010).

Activos líquidos: Son aquellos que se pueden transformar rápidamente en dinero, sin que esto implique una pérdida de valor. (Rodríguez, 2009)

Activos corrientes: Se utiliza para designar el efectivo y otros activos que son comúnmente identificados como que se pueden convertir en efectivo, pueden ser vendidos y pueden ser consumidos en el ciclo que demore el negocio. (Tirado, 2015)

1.2 Marco Teórico

Las transacciones comerciales surgieron desde que el hombre tuvo raciocinio, en un principio se dedicaban solo al intercambio de los bienes y servicios rudimentarios que ellos producían. Durante el transcurso de los años las civilizaciones sintieron la necesidad de ir perfeccionándose en este sentido, para lo cual buscaron alternativas que con el tiempo se convirtieron en más sofisticadas hasta llegar a estos tiempos modernos.

El dinero, como forma de pago, es uno de los detonantes que permitieron el desarrollo de las nuevas formas de mercado, en América, por ejemplo, la base del dinero fue el cacao, también utilizaron plumas de aves exóticas y el jade (piedra ornamental). Lo que fue sustituido posteriormente por las monedas metálicas que eran confeccionadas con metales preciosos y luego a las formas actuales. (Díaz, 2011)

En los análisis que se pueden hacer para entender con profundidad las cuentas por cobrar, así como todo lo relacionado con el otorgamiento y la gestión de créditos, es importante comenzar hablando de la contabilidad y su importancia en el manejo adecuado de los elementos que la componen. Ella ofrece una aproximación mucho más exacta de lo que ocurre en un período de tiempo determinado en las entidades ya sean productivas o de servicios, resumiendo en sus Estados Financieros los datos que se precisan para una correcta toma de decisiones o para los análisis correspondientes y conocer la posición de la organización.

La contabilidad “es una ciencia que clasifica, registra toda transacción financiera de una empresa, proporciona información, por la cual se utilizan como base en la toma de decisiones de la actividad” (Bravo, 2011).

La contabilidad proporciona la información sobre los hechos económicos, financieros y hasta los relacionados con la sociedad, vinculados a una organización económica, todo ordenadamente y de forma continua, sistemática, sobre el desempeño de las entidades o formas gubernamentales de transacciones de los hechos económicos. (Bravo, 2011)

Esto no se considera concepciones aisladas e independientes y para lograr su buen funcionamiento es preciso registrar los sistemas y procedimientos técnicos ajustados a las diferentes operaciones, las cuales se clasifican y se registran para obtener las metas propuestas e interpretar los resultados cuando concluya un período contable.

La elaboración razonable de los Estados Financieros, refleja los resultados económicos, mediante una información ordenada mediante cuentas establecidas y tratadas según su naturaleza, esto proporciona a la gerencia la concepción de la marcha del negocio y un apoyo importante en la planificación o presupuestación financiera del efectivo y otros elementos de interés. Aporta la información histórica de todas las operaciones incluyendo los egresos y los ingresos, aspecto que ayuda vitalmente a la toma de decisiones futuras. (Bravo, 2011)

En lecturas realizadas se define la importancia de la contabilidad y se presenta de la siguiente forma: “Es útil como Sistema de Control y de Actividad Financiera, sirve para planificar y programar los procesos en las empresas, contribuye a la mejora de las leyes

económicas individuales y tiene un uso social, la contabilidad es una ciencia social” (Terán, 2011).

Las cuentas por cobrar constituyen un elemento crucial dentro de la Contabilidad, es por ello que un estricto control y seguimiento de ellas es uno de los factores que se deben tener en cuenta a la hora de realizar análisis económicos profundos. En el caso de los créditos es un punto clave y de reflexión donde se apoyan los administrativos para el análisis.

Una correcta administración de las cuentas por cobrar permite a las empresas o a las entidades bancarias o de otro tipo, conservar clientes, así como atraer a nuevos. Es meritorio señalar que no todas las cuentas se cobran en el período pactado, es decir la mayor parte de estas se transforman en dinero en efectivo en un plazo generalmente menor al año, es por ello que se convierten en un activo circulante.

En las empresas estas cuentas son seguidas con gran prioridad porque de ellas depende el funcionamiento de los circulantes, dentro de todas las estrategias que se siguen con esta cuenta se encuentran sin lugar a dudas las políticas y condiciones de crédito y las políticas de cobro.

Para establecer las políticas de créditos no se procede de la misma forma con todos los tipos de clientes, hay que tomar decisiones que sean acertadas a la hora de otorgarlos, teniendo siempre presente que cuando se otorga un crédito hay que incurrir en gastos que genera tal operación, dado por la forma en que se deben administrar como las cuentas incobrables que pueden generar.

La Figura 1 refleja la estructura de los estados de situación, en donde las cuentas por cobrar pasan a ser adeudos por parte de los clientes que han solicitado un crédito para obtener bienes y servicios, constituyen por supuesto como se ha mencionado con anterioridad parte del Activo Circulante. Además, dentro del grupo de los activos Circulantes se encuentran las Cuentas por Cobrar, junto a los inventarios, los pagos anticipados, los efectos por pagar, el Efectivo en caja, el Efectivo en Banco y las Inversiones temporales.

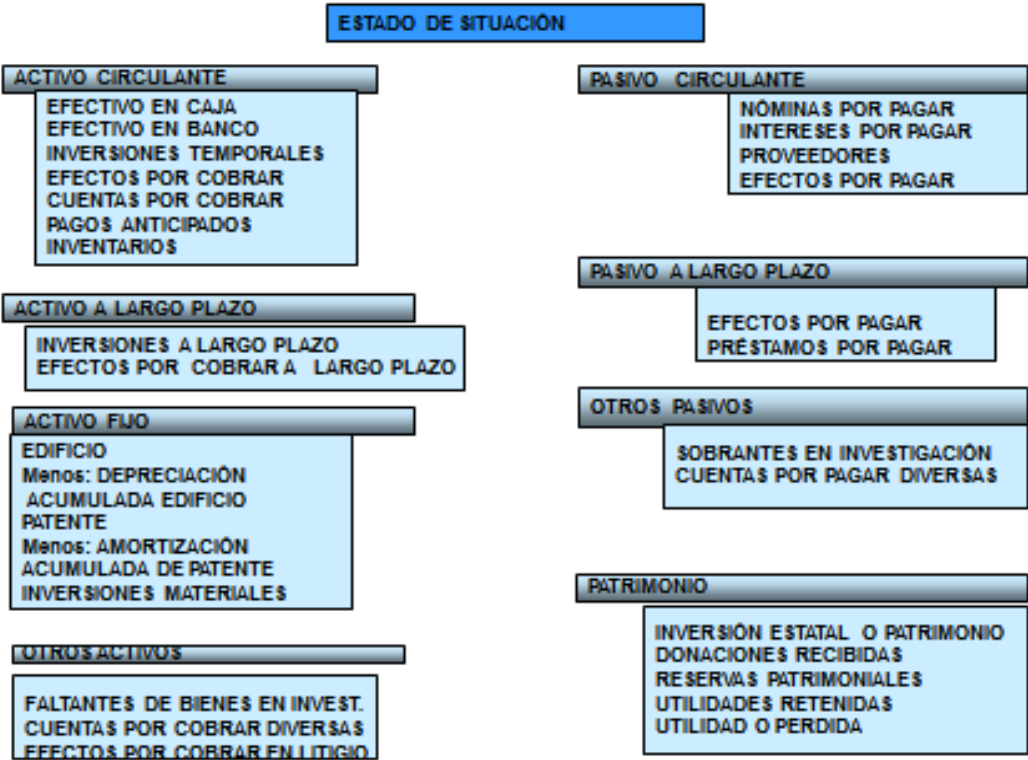


Figura 1. Estado de Situación
 Adaptado de: (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)

En la Figura 2 se muestra la interrelación que existe entre las Cuentas por Cobrar y los créditos que se otorgan por las diversas entidades y en sus diferentes formas pero que todas tienen la misma esencia.

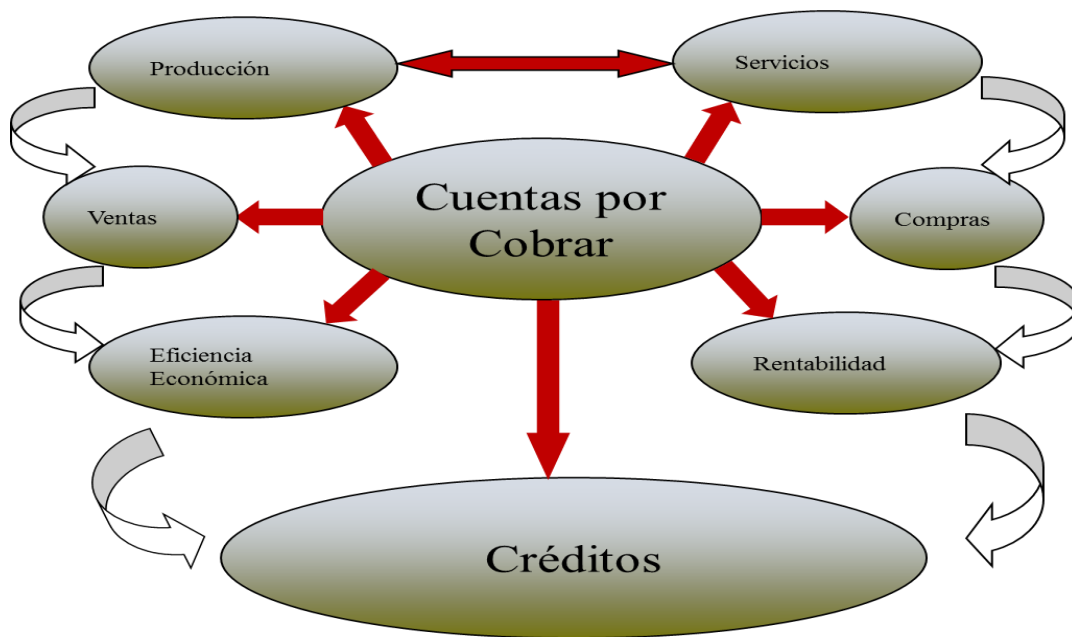


Figura 2. Relación Cuentas por Cobrar- Créditos

Fuente: (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)

Elaborado por: La Autora

Los créditos son solicitados con el fin incrementar bienes y servicios, en los mecanismos de compra y ventas para lograr la eficiencia económica y la rentabilidad que tiene como objetivo la entidad solicitante, lo cual se convierte inevitablemente en una cuenta por cobrar.

Existen diversas modalidades para el otorgamiento de créditos, ello depende en gran medida de la actualización del organismo acreedor y del deudor, así como los aspectos relacionados con la competencia, existen métodos modernos a la hora de otorgar los créditos y al mismo tiempo que los clientes se sientan obligados a su pago.

Estas modalidades pueden ser, mediante las tarjetas de créditos siempre y cuando sean a las que está afiliada la institución, la venta mediante la apertura de un crédito directo con el cliente a la hora de la venta, otra de las modalidades que se pueden usar son las llamadas letras de cambio, donde se firman por una cantidad de letras igual a la cantidad de cuotas que

se pacten, otra de las formas es la venta mediante documentos o solicitudes de créditos, y por último los créditos a cambio de servicios.

Por otro lado, deben considerarse y estudiarse las políticas de créditos a la hora de concederlo o no, observando la confiabilidad del cliente y el monto solicitado. El éxito de la política de precio empleada se demuestra en estos factores, mediante ello se puede lograr resultados óptimos. No solo los análisis deben basarse en los estándares de crédito establecidos, sino que su uso sea el correcto, para lograr que las decisiones tomadas sean las correctas, por lo que se deben establecer mecanismos eficientes de información y los métodos correctos de análisis de los créditos, ello favorece al control de las Cuentas por Cobrar.

Existen políticas de créditos mucho más flexibles, donde los períodos de tiempo que se establecen son más amplios, con esto se estimula al cliente, sin embargo, otras se consideran restrictivas, donde las condiciones favorecen más a la empresa que al cliente, los períodos de crédito son más cortos y a veces trae como resultado que se desestimen las ventas o los préstamos.

Para poder conceder un crédito, se definen criterios mínimos, se deben realizar evaluaciones al tipo de cliente, el período promedio de pago, y la consulta algunos índices financieros, que pueden ofrecer una base cuantitativa que da una idea del cumplimiento de los estándares de crédito.

Los análisis de los indicadores financieros son herramientas que se utilizan comúnmente y que sirven a las entidades para establecer criterios acerca del comportamiento de los principales ratios y evaluar a la hora de otorgar o no los créditos. Los métodos de análisis que se pueden utilizar son el horizontal y el vertical, se lo explica en la Figura 3.

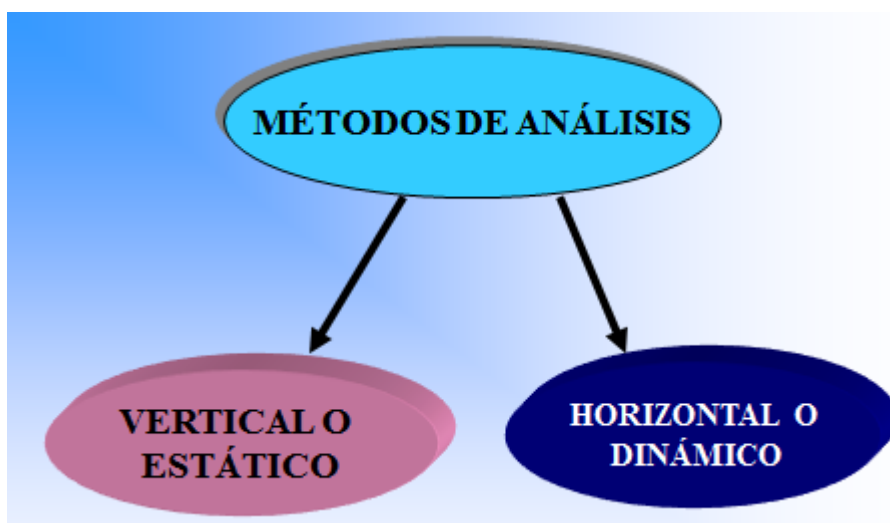


Figura 3. Métodos de Análisis Financiero
Adaptado de: (Herrera, Medina, & Naranjo, 2004)

En el caso del método de análisis vertical, es el que estudia los datos expuestos en los Estados Financieros, de una entidad, pero dentro de un período dado, es decir, en un solo juego de estado, para una misma fecha o período contable.

En el caso del análisis horizontal es el estudio de los Estados Financieros, pero para dos o más juegos, es decir entre sus elementos, para períodos pasados o para los planes, y que son comparables.

Cuando un estado muestra las variaciones de valor tomando como base los datos del período inmediato anterior, la doctrina de la consistencia aconseja que los porcentajes de aumentos y disminuciones o los índices, también tomen como base los datos correspondientes a igual período. Esta recomendación se hace porque, generalmente el impacto de los cambios en los niveles de precios, puede deformar las comparaciones si se toma como base un período muy lejano. (Ruiz & Escobedo, 2013)

Dicha técnica se utiliza para evaluar las operaciones de una empresa, cómo es su situación actual, mediante un diagnóstico, y se predicen futuros eventos, por lo que se puede orientar a objetivos que se definen con anterioridad, este es el primer paso, luego de lo cual se

formulan las interrogantes y se siguen los criterios que se desean para obtener los resultados que se necesiten, para ello se utilizan diversas técnicas. (Hernández Cabrera, 2005)

Otro de los conceptos que se manejan en el análisis financiero es que, “consiste en un conjunto de técnicas o algoritmos (modelos matemáticos) que, aplicados sobre los estados financieros, permiten la interpretación de los mismos para definir la posición financiera de la empresa” (Jiménez & Espinoza, 2009).

El análisis financiero es el conjunto de metodologías que se emplean a los estados financieros para interpretar la rentabilidad actual de la empresa, usando diferentes herramientas y análisis para llegar a una conclusión.

Según los autores Natalia Villafuerte y Erwin Delgado (2006), en su obra sostienen que entre los instrumentos de análisis financiero pueden incluirse los siguientes:

- “ a) Análisis comparativo,
 - b) Análisis de tendencias;
 - c) Estados financieros proporcionales;
 - d) Indicadores financieros y
 - e) Análisis especializados, entre los cuales sobresalen el estado de cambios en la situación financiera y el estado de flujos de efectivo.
- Los indicadores financieros agrupan una serie de formulaciones y relaciones que permiten estandarizar e interpretar adecuadamente el comportamiento operativo de una empresa, de acuerdo a diferentes circunstancias, se puede analizar la liquidez a corto plazo, su estructura de capital y solvencia, la eficiencia en la actividad y la rentabilidad producida con los recursos disponibles” (Villafuerte & Delgado, 2006).

El análisis vertical establece “la participación de cada uno de los elementos, sobre determinada categoría común, establece la conformación del activo y del pasivo, y cómo son los índices de participación de los mismos, observando cambios en la estructura de los Estados Financieros” (Huanaco I, 2012).

Por otra parte, el análisis horizontal:

Determina las variaciones ya sean de forma absoluta o relativa, de las partidas de los Estados Financieros de un período en relación a otro, observando el crecimiento o el decrecimiento de los indicadores. Con esto se puede conocer si sus resultados han sido buenos o malos. (Huanaco I, 2012)

Otras definiciones al respecto son las siguientes:

Para el análisis vertical se utilizan dos herramientas, una es el porcentaje que tienen cada una de las cuentas dentro de los balances, como ya se ha dicho el vertical y el horizontal con todo esto es que se puede conocer a fondo cómo están estructurados dichos balances. Tiene gran importancia porque permite mostrar a la empresa la distribución de sus activos, observando si es equitativa o no, de acuerdo con las estructuras financieras y operativas. (Rojas, 2013)

El horizontal, trata de buscar las variaciones tanto absolutas como relativas que se hayan dado en cada una de las partidas de los estados financieros de la empresa, de un período con relación a otro. En fin, demostrar el nivel de eficiencia de la entidad si es bueno, regular o malo. (Rojas, 2013)

Los indicadores financieros están estrechamente relacionados con la administración financiera, constituyendo una herramienta importante para la misma, al respecto existen diversos criterios que se exponen a continuación:

Cuando se maneja una empresa hay ciertos indicadores claves que hay que observar. Estos indicadores actúan como semáforos o banderas; cuando tienen ciertos valores críticos presentan una señal roja y cuando el negocio "va bien" presentan una señal verde. Aunque cada negocio o tipo de negocio tiene sus indicadores específicos, se pueden construir algunos que son de uso común y generalizado. (Sánchez, 2010)

Así también, es importante conocer la utilidad de dichos índices:

Los indicadores financieros son realmente útiles si se calculan para una serie de años, que permitan determinar promedios y tendencias; y mucho mejor, si los podemos comparar con diferentes empresas del mismo o similar ramo que el de la analizada. Las razones o índices financieros no son más que relaciones que se establecen entre las cifras de los estados financieros, para facilitar su análisis e interpretación. (Sánchez, 2012)

Los indicadores financieros son muy importantes ya que permite y facilita analizar e interpretar la situación financiera mediante promedios y comparaciones entre balances y estados de situación.

Según la información obtenida, el análisis financiero también puede considerarse como:

El análisis realizado a los diferentes estados financieros de una persona natural o jurídica que efectúa una actividad económica, con el objetivo de obtener un informe que permita a sus directivos tomar las más adecuadas y oportunas decisiones sobre dicha organización.

Esta es la forma más común de análisis financiero y representa la relación entre dos cuentas o rubros de los estados contables con el objeto de conocer aspectos tales como la liquidez, rotación, solvencia, rentabilidad y endeudamiento del ente evaluado. Su utilidad está en la lectura con indicadores de otras empresas del mismo sector, y cuando se comparan diversos períodos dentro de la misma empresa, esto con el fin de evaluar la situación del negocio así como sus tendencias. (Egas, 2015)

A continuación, se exponen los indicadores financieros que serán utilizados en los análisis correspondientes y que son de utilidad para la terminación correcta de la investigación.

Tabla 4. Indicadores Financieros

CLASE	INDICADOR	FÓRMULA
INDICADORES DE LIQUIDEZ	1. Capital de Trabajo o capital neto de trabajo o fondo de maniobra	Activo corriente o circulante – Pasivo corriente o circulante
	2. Razón corriente, llamada también; circulante, de solvencia	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE o CIRCULANTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE o CIRCULANTE o EXIGIBLES}}$
	3. Prueba ácida	$\frac{\text{ACTIVOS LÍQUIDOS} *}{\text{PASIVOS CORRIENTES}}$
	4. Solidez	$\frac{\text{ACTIVO TOTAL}}{\text{PASIVO TOTAL}}$
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	1. Endeudamiento total	$\frac{[\text{PASIVO TOTAL} \times 100]}{\text{ACTIVO TOTAL}}$
	2. Índice de propiedad o razón de independencia financiera	$\frac{\text{PATRIMONIO O CAPITAL CONTABLE}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$
INDICADORES DE ACTIVIDAD	1. Rotación de Cuentas por Pagar	$\frac{\text{VENTAS A CRÉDITO}}{\text{PROMEDIO DE CUENTAS POR COBRAR}}$
GESTIÓN	1. Período promedio de cobranza	$\frac{\text{CUENTAS POR PAGAR} *}{\text{VENTAS}}$

Nota: Tomado de Superintendencia de Compañías (2017)

Los resultados finales de las transacciones económicas de una entidad se ven reflejados en sus Estados de Resultados donde se van a mostrar las utilidades o las pérdidas del período económico que culmina y de esta forma demostrar si las políticas de crédito están siendo bien aplicadas o no, con lo cual se establecen nuevas metas para la entidad acreedora, con el fin de obtener mayores ingresos por sus intereses.

Aquí se determina la Rentabilidad que ha tenido la organización en el período económico, ella se calcula de la siguiente forma:

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad operacional del patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

UAI: Utilidad antes de Intereses e Impuestos

UAI: Utilidad Antes de Impuestos (Superintendencia de Compañías, 2017).

En este acápite se han tratado los principales conceptos relacionados con las variables tanto la dependiente como la independiente que fueron declaradas en el trabajo, para dar continuidad de manera coordinada a la investigación diseñada.

1.3 Marco Referencial

En una investigación realizada por Lizárraga (2010) se determinó la importancia de una adecuada gestión de las cuentas por cobrar de una empresa, pues de ellas depende el nivel de liquidez que tendrá una organización en un plazo determinado, puesto que estas se convierten en efectivo, por tanto, es clave determinar políticas de crédito adecuadas, realizar un análisis frecuente de los créditos otorgados y cumplir con las políticas de cobro.

El autor Pérez (2015) realizó una investigación para conocer el impacto de las cuentas por cobrar sobre la liquidez de una empresa, en donde por medio del estudio del proceso de crédito y la liquidez determinó que, la primera tiene un impacto directo sobre la segunda, ya que la falta de análisis de la capacidad de pago a los clientes, provocó que exista un alto porcentaje de irrecuperabilidad en las cuentas por cobrar y por ende grandes pérdidas en la utilidad.

1.4 Marco Legal

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador, están bajo el Control de los siguientes entes jurídicos:

- Superintendencia de Bancos y Seguros
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria
- Junta de Regulación del Sector Financiero Popular y Solidario

- Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias

Además, se encuentran bajo el cumplimiento de las siguientes leyes y normativas:

- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, la cual en su Título III, Sección 1 señala lo siguiente:

Art. 85.- Solvencia y prudencia financiera. – “Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades”. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2011)

- El Código Orgánico Monetario y Financiero, el cual en su Capítulo 6, Sección 4 y 6, establece las siguientes disposiciones:

Art. 189.-Liquidez:

Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener los niveles suficientes de activos líquidos de alta calidad libre de gravamen o restricción, que puedan convertirse en efectivo en determinado periodo de tiempo sin pérdida significativa de su valor, en relación con sus obligaciones y contingente. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2017)

Art. 190.-Solvencia y patrimonio técnico:

Las entidades del sistema financiero nacional deberán mantener la suficiencia patrimonial para respaldar las operaciones actuales y futuras de la entidad, para cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014)

El patrimonio técnico total de las entidades financieras deberá cubrir como mínimo la suma de los requerimientos de capital por riesgo de crédito, riesgo de mercado, riesgo operacional y otros en que incurran en la ejecución de sus actividades financieras. (Villacis, 2016)

Art. 204.-Calidad de activos, contingentes y constitución de provisiones. Las entidades del sistema financiero nacional, a efecto de reflejar la verdadera calidad de los activos y contingentes, los calificarán permanentemente y

constituirán las provisiones para cubrir los riesgos de incobrabilidad, la pérdida del valor de los activos y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico.

Art. 205.-Provisión. Las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. (...)

Art. 206.-Obligación de provisionar. Las entidades financieras públicas y privadas deberán constituir las siguientes provisiones:

1. Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes;
2. Provisiones genéricas;
3. Provisiones por ciclo económico; y,
4. Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (...)

Art. 210.-Límites para las operaciones activas y contingentes. Las entidades financieras públicas, privadas y las del segmento 1 del sector financiero popular y solidario no podrán realizar operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma que exceda, en conjunto, el 10% del patrimonio técnico de la entidad. (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014)

2. Diagnóstico

2.1 Ambiente externo

En el marco global donde se desenvuelve la cooperativa, existen cambios constantemente, en todos los campos, es específico en la apertura comercial con las demás naciones, donde se han eliminado fronteras políticas, así como el indetenible cambio tecnológico; por lo tanto, la entidad debe tener flexibilidad a nuevos desafíos y lograr minimizar los riesgos que se presenten en las actuales circunstancias.

2.1.1 Macro entorno

El análisis del macro entorno se realizará por medio de la herramienta PEST, la cual es de gran utilidad para entender el comportamiento del mercado, y su incidencia en un negocio. El análisis PEST, se encarga de analizar los factores externos a la empresa como el factor: Político, Económico, Social y Tecnológico. A continuación, se desarrolla esta herramienta.

2.1.1.1 Ámbito Político

En lo referente al campo político, el país, ha pasado por algunos cambios presidenciales, dichos gobiernos han aplicado medidas que se corresponden con sus intereses, esto ha provocado un problema que se puede clasificar como serio, con respecto a la inestabilidad, crisis en las instituciones públicas, la corrupción, todo lo cual ha traído consigo la incapacidad de aprobar leyes.

Uno de los aspectos más novedosos de la constitución es que es que reconoce la economía Popular y Solidaria, como por ejemplo las cooperativas, asociaciones y grupos

comunitarios, mismos que “se rige por su propia ley, sus productos tienen prioridad en las compras públicas, en las políticas estatales, comerciales y financieras” (SENPLADES, 2013).

Adicional de la implantación de una nueva normativa, el sector empresarial privado ha sido impactado por un entorno variable y la creación de varias regulaciones. La política de desarrollo de nuestro país, presenta varios ejes direccionales sobre los cuales se busca poner en marcha el sistema de gobierno:

- 1) Democratización de los medios de producción, redistribución de la riqueza y diversificación de las formas de propiedad y de organización;
- 2) Transformación del patrón de especialización de la economía a través de la sustitución selectiva de importaciones;
- 3) Aumento de la productividad real y diversificación de las exportaciones, exportadores y destinos mundiales;
- 4) Inserción estratégica y soberana en el mundo e integración latinoamericana;
- 5) Transformación de la educación superior y transferencia de conocimiento en ciencia, tecnología e innovación;
- 6) Conectividad y telecomunicaciones para construir la sociedad de la información;
- 7) Cambio de la matriz energética;
- 8) Inversión para el Buen Vivir, en el marco de una macroeconomía sostenible;
- 9) Inclusión, protección social solidaria y garantía de derechos en el marco del Estado Constitucional de Derechos y Justicia;
- 10) Sostenibilidad, conservación, conocimiento del patrimonio natural y fomento al turismo comunitario;
- 11) Desarrollo y ordenamiento territorial, desconcentración y descentralización;
- 12) Poder ciudadano y protagonismo social. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2009)

Todos estos aspectos hacen que las condiciones políticas del país hayan cambiado en los últimos años de manera favorable para el pueblo y para los resultados que se conseguido en el campo político, todo lo cual trae consigo el cambio en los modos de actuación de los ciudadanos, y su evolución es perfectamente medible por lo planteado en el Plan Nacional del Buen Vivir. (Secretaría Nacional de Planificación, 2013)

2.1.1.2 Ámbito Económico

A partir del 2012 se mantiene el nivel de crecimiento del PIB real, pero a un ritmo desacelerado, pero sostenido, teniendo una tasa de 5,1%, de acuerdo a las previsiones macroeconómicas propuestas por el Banco Central del Ecuador, el crecimiento del PIB real durante el año 2015 alcanzó un 4,9%. (Banco Central del Ecuador, 2014)

Se ha observado en los últimos tiempos que la economía ecuatoriana durante el año 2015, ha crecido en un 4%, un poco más bajo con relación a años anteriores, las perspectivas que se tienen de crecimiento no son nada alentadoras, por ello, existe una estimulación económica efecto del gasto, inversiones y de la política para impulsar el cambio en la matriz productiva, que esté acorde a la agenda política. (Banco Central del Ecuador, 2015)

En lo que respecta a la tasa de inflación mensual, a diciembre de 2015, finalizó en 3,38%.

Tabla 5. Evolución de la tasa de inflación, 2015

inflacion	
2015-01-31	3.53
2015-02-28	4.05
2015-03-31	3.76
2015-04-30	4.32
2015-05-31	4.55
2015-06-30	4.87
2015-07-31	4.36
2015-08-31	4.14
2015-09-30	3.78
2015-10-31	3.48
2015-11-30	3.40
2015-12-31	3.38

Nota: Tomado de (Banco Central del Ecuador, 2015)

Pese a los esfuerzos que realiza el país los resultados económicos del Ecuador siguen siendo desfavorables, lo cual incide en todos los sectores y el turismo no está exento de ello, constituyendo el objetivo central de este trabajo.

2.1.1.3 Ámbito Social

Es meritorio destacar que en lo social Ecuador se considera un país con niveles medios de pobreza, donde existe desigualdad, su economía se baja en productos de bajo valor agregado, por lo que sus principales exportaciones le corresponden al petróleo, así como a los bienes agrícolas, la fluctuación de los precios internacionales se manifiesta crudamente en la sociedad ecuatoriana. En la Figura 5 se muestra una disminución significativa de los niveles de pobreza, a partir del año 2004, esto se debe en lo fundamental a las medidas aplicadas por el Estado.

La línea de pobreza en Ecuador se redujo, al bajar de 51,2% en 2004, a 24,12% para el mes de marzo de 2015, en tanto a nivel nacional la pobreza extrema o indigencia bajó de 22,3% en 2004 a 8,97% para el mes de marzo de 2015. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

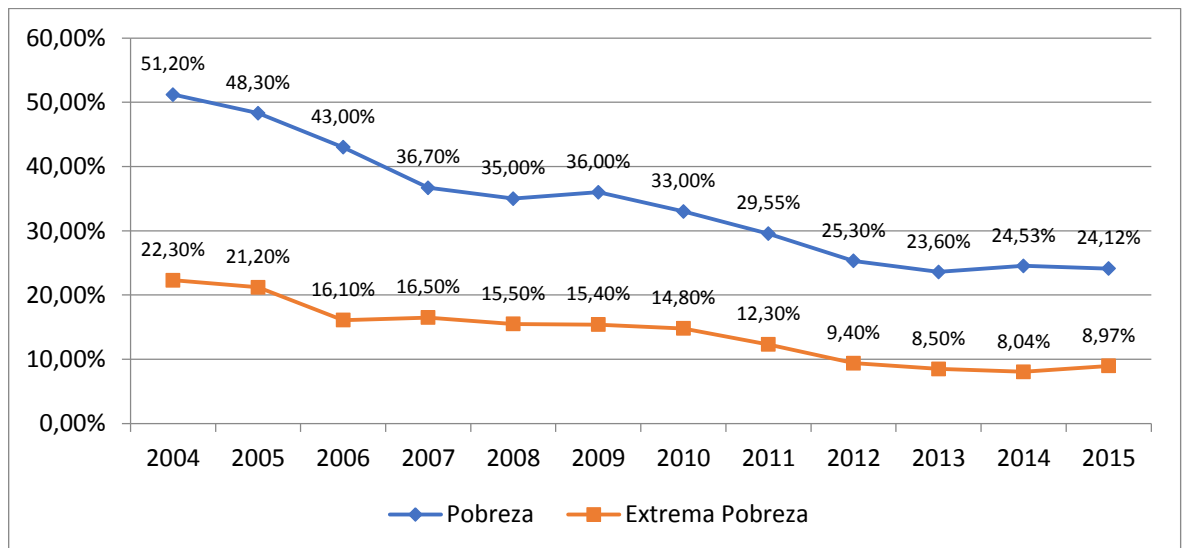


Figura 4. Índices de pobreza y extrema pobreza

Adaptado de: (Banco Central del Ecuador, 2015)

Durante los últimos años las condiciones de vida de los ecuatorianos ha mejorado considerablemente si se tienen en cuenta aspectos tan importantes como la salud, educación,

vivienda, infraestructura pública, entre otros aspectos, como por ejemplo, el incremento en inversión en infraestructura pública (carreteras, obras de riego y puertos, escuelas y hospitales, en la generación y el transporte de energía, en agua y alcantarillado, etc.), tiene un factor generador que influye en la reducción del índice de pobreza. En Ecuador se impulsan políticas públicas sectoriales e intersectoriales que contribuyen al aumento de las capacidades y oportunidades de la ciudadanía, por medio del cumplimiento de derechos de las grandes mayorías como es el acceso a educación de calidad, servicios gratuitos de primer nivel, la injerencia en salud, desarrollo urbano y vivienda, inclusión económica y social y movilidad humana. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2015)

2.1.1.4 Ámbito Tecnológico

En el Sector Financiero del país, la tecnología se aplica en varios ámbitos de la prestación de servicios financieros. Las instituciones disponen de equipos informáticos (hardware), redes de comunicaciones, sistemas de soporte de información, aplicaciones, equipamiento auxiliar y la Web 2.0 (software). (Cedeño, Morales, Dávila, & Párraga, 2016)

Entre los canales de provisión de servicios financieros, las instituciones ofrecen a sus clientes cajeros automáticos, banca virtual, banca celular y banca telefónica. (Diana & Susana, 2011)

2.1.2 Micro entorno

Para analizar el micro entorno de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, se empleará la herramienta de las 5 Fuerzas de Porter, a fin de determinar la capacidad de beneficio del sector. Los cinco componentes se detallan a continuación.

La Figura 6 expone el análisis de las 5 Fuerzas de Porter de la Cooperativa, donde se determina una Rivalidad ALTA entre los competidores, debido a que en la actualidad las

empresas existentes compiten fuertemente entre ellas, ofreciendo varios incentivos a los clientes para elegir las, como bajas tasas de interés, periodos de pago más largos, entre otros. El poder de negociación de los Clientes es MEDIO debido a que, si bien las empresas del sector ofrecen incentivos y variedad de servicios, los clientes no siempre pueden conseguir todo lo que solicitan.

La amenaza de los Proveedores es BAJA debido a que existen muchos en el mercado, que ofrecen a las instituciones bienes y servicios de calidad y precio similar. La amenaza de nuevos Competidores es ALTA debido a que, la legislación ecuatoriana actual brinda facilidades para la creación de nuevas cooperativas. La amenaza de Sustitutos es ALTA, debido a que existen diferentes tipos de entidades financieras, con servicios similares a los de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

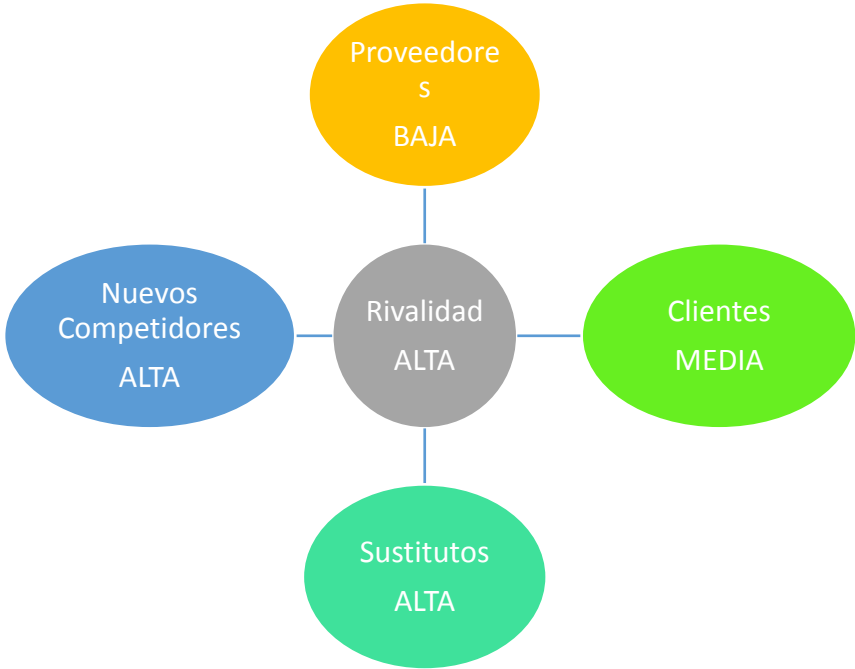


Figura 5. Las 5 Fuerzas de Porter
Elaborado por: La Autora

2.2 Ambiente interno

2.2.1 Cadena de Valor

La cadena de valor de la cooperativa, se compone de procesos primarios, como los son captar dinero, otorgamiento de crédito, realizar cobros y prestar servicios a los clientes, los procesos de apoyo son la gestión financiera, la gestión de mercadeo, la gestión de operaciones, la gestión de sistemas y comunicaciones y la gestión del talento humano.

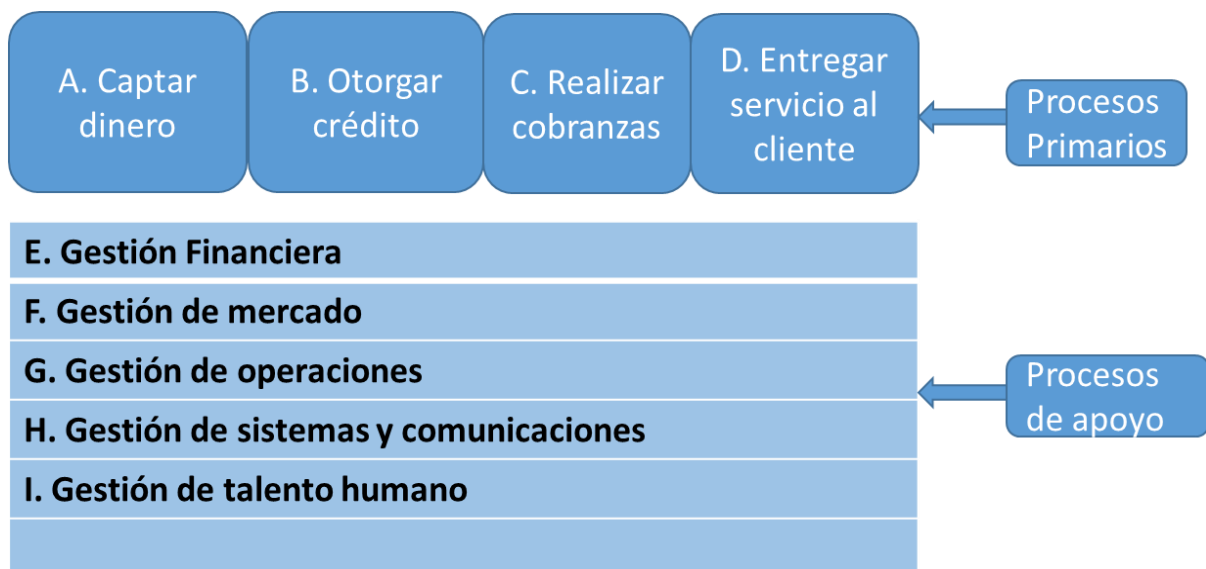


Figura 6. Cadena de Valor CACSPMEC

Elaborado por: La Autora

Resumiendo, la cadena de valor no es más que un resumen de los procesos que hacen posible un desempeño correcto de las entidades, en este caso la cooperativa objeto de estudio. Los procesos primarios son aquellos que son imprescindibles llevar a cabo, para que exista una correcta organización de los procesos que en ella se desarrollan, mientras que los de apoyo contribuyen al sustento de los procesos esenciales.

Filosofía empresarial

Misión: Somos una institución financiera que ofrece productos y servicios a los socios del magisterio ecuatoriano, contribuyendo a mejorar su calidad de vida, fundamentada en la solidaridad y responsabilidad social; con el aporte profesional y ético del cliente interno. (Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, 2016)

Visión: Seremos una entidad financiera competitiva a nivel regional, brindando productos y servicios innovadores y de calidad, cubriendo las expectativas de los socios y clientes, con procesos eficientes, tecnología de punta y talento humano calificado. (Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, 2016)

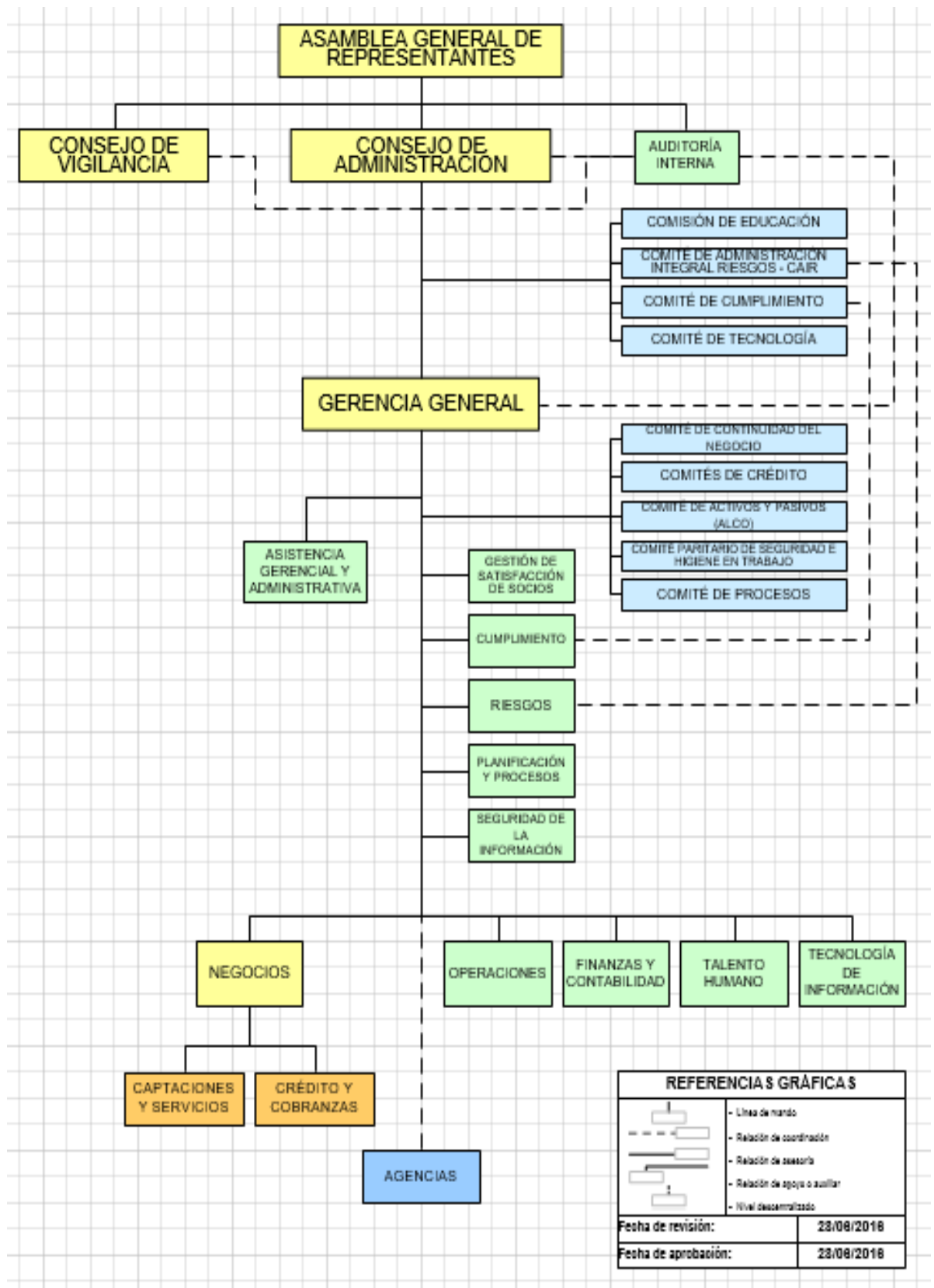
Calificación de Riesgos

La Cooperativa a través de una empresa calificadora de riesgos obtuvo la calificación MF A+, producto del análisis de los balances estructurados debidamente y los adecuados controles internos que mantiene.

Se considera también los resultados de los indicadores financieros que muestra la Cooperativa, ya que presentan una posición apropiada en relación al promedio que mantiene el sistema de cooperativas del segmento 1.

Adicionalmente, la organización incluye proyectos sociales importantes que son reconocidos por los beneficiarios de los mismos.

Estructura organizacional



REFERENCIAS GRÁFICAS	
	- Línea de mando
	- Relación de coordinación
	- Relación de asesoría
	- Relación de apoyo o auxiliar
	- Nivel descentralizado
Fecha de revisión:	23/08/2018
Fecha de aprobación:	23/08/2018

Figura 7. Organigrama CACSPMEC

Adaptado de: Plan de desarrollo estratégico de la Cooperativa

Gestión Empresarial

Los clientes de la cooperativa son los docentes, empleados y técnicos, que pertenezcan a este ministerio en servicio activo, pasivos o jubilados, la edad de los socios oscila entre los 35 y 70 años, la evolución de los socios se ha comportado de manera creciente llegando a ser de más de 17 en el año 2015 y principios del 2016, este crecimiento se debe al elevado nivel de confianza que los socios han logrado ganar.

Tienen como meta principal elevar la calidad de los servicios, así como una atención esmerada y ampliar los espacios físicos. Las prestaciones a sus socios se realizan de forma oportuna con precios razonables.

Los proveedores de la Cooperativa son los siguientes:

Tabla 6. Proveedores

NOMBRE DE PROVEEDORES
Comisariato y almacén de la Cooperativa
Sifizsoft S.A
Muebles El Ejecutivo
Dilipia
Allstate security
Imprenta Yerovi
Aerolíneas Galápagos
Corporación Favorita
Marco Tour Cia.Ltda
KFC Opercom S.A
Gráficas Paola

Nota: Tomado de (Topanta , 2010, pág. 106)

Otro de los proveedores que se pueden mencionar son los servicios profesionales como por ejemplo auditorías, asesoría legal y capacitación, también se tiene los proveedores del comisariato y del almacén.

Tabla 7. Otros proveedores

OTROS PROVEEDORES	
Comisariato	Almacén
Alpina	Nacionales
Pronaca	Marcimex, Made
Quifatex	Calzado Buestán
Crafikles	Muebles San Antonio
Ecuaquímica	Chaide y Chaide-Paraiso
Industria Oriental	Leysure (Bicicletas)
Prosanja	Extranjeros
Industrias Danec	Panafoto-Notirex
E.B.C.	Sport Bay
Delipna-Bonopan	Telecel
Snacks América Latina Ecuador	MIC
Jaramillo e hijas importadora	Intocornex

Nota: Tomado de (Topanta , 2010, pág. 106)

Es meritorio destacar que a la cooperativa se le han concedido facilidades y descuentos que le han sido proporcionados debido a su seria negociación mantenida con sus proveedores.

Dentro de la ejecución de sus procesos de gestión existen aspectos que deben destacarse como los son: la falta de énfasis de perfiles de los distintos organismos directivos,

las tecnologías de la informática no son explotadas al máximo, entre otras deficiencias que serán declaradas en la matriz FODA que se realizará en próximos acápite.

3.4.1 FODA

Para la selección de estos elementos en la CACSPMEC, se mantuvo una conversación con cuatro de los nueve miembros principales del Consejo de Administración de la entidad, a quienes se les preguntó sobre la evolución de la cooperativa, su situación actual y acerca del sistema financiero nacional, de donde se determinaron los resultados que se exponen a continuación.

Fortalezas

- La Cooperativa a consolidado prestigio en el mercado
- Los clientes son fieles a la organización
- El personal de la empresa se encuentra comprometido
- Existe una participación activa de los socios

Oportunidades

- Su tasa de interés es baja, en comparación con la tasa de interés efectiva máxima (18.92%).
- Incremento de las captaciones, carteras de crédito, así como de los activos.
- Crecimiento de los usuarios en las redes sociales del país.
- Aprobación del proyecto de ley Financiero Cooperativo.

Debilidades

- Existen altos niveles de rivalidad en el sector

- La empresa no tiene un nivel de distinción alto de sus servicios
- No existe innovación para la prestación de servicios en cuanto a tecnología
- El personal no se encuentra capacitado

Amenazas

- La Banca Pública comienza a ganar credibilidad en el mercado
- El Producto Interno Bruto del país muestra niveles de crecimiento bajos
- El incremento de los aranceles en las importaciones
- La inflación tiende al alza

Tabla 8. Matriz FODA

	Oportunidades				Amenazas				Totales
	O1	O2	O3	O4	A1	A2	A3	A4	
Fortalezas	F1	X	x						1
	F2	X		x		X		X	4
	F3		x	x				X	3
	F4				x	X	X		3
Debilidades	D1			x		X	X	X	3
	D2	X	x		X	X			3
	D3	X	x				X		2
	D4			x			X		2
Totales		4	4	4	2	2	3	2	3

Problema estratégico

Sobre la cooperativa, influyen las debilidades por ser un negocio que tiene mucha competencia, pues ha existido un incremento de los centros que se dedican a este tipo de negocios. No obstante, a ello puede aprovechar las oportunidades que se mencionaron anteriormente, uno de los aspectos que más se puede aprovechar es el incremento de las captaciones, carteras de crédito, así como de los activos, por lo que se espera que la entidad

siga creciendo, también puede aprovechar el incremento de usuarios de redes sociales e internet. Por lo tanto, los factores que más inciden en el momento del estudio, están en el cuadrante de las debilidades y las oportunidades, por lo que sugiere establecer las estrategias adaptativas, para disminuir las debilidades y de esta forma aprovechar las oportunidades que se determinaron en el estudio.

Esta posición está dada por las nuevas formas de créditos que se están estableciendo en el sector, las nuevas tecnologías, los avances en cuanto los sistemas contables, el incremento del nivel cultural de las personas en su capacitación en cuestiones contables y financieras y los nuevos softwares que se utilizan para viabilizar el trabajo.

3.4.1.1 Estrategias

La CACSPMEC, tiene como objetivos estratégicos los siguientes:

- Mejorar la rentabilidad
- Mejorar los resultados del negocio
- Aumentar la participación en el mercado
- Mejorar el nivel de satisfacción de los socios
- Mejorar el nivel de fortalecimiento organizacional
- Mejorar el desempeño del talento humano

Para la consecución de estos objetivos, la Cooperativa ha establecido las siguientes estrategias:

- Maximizar la rentabilidad del activo
- Implementar la administración del flujo de caja
- Incrementar los depósitos a la vista y programados
- Incrementar la cartera de crédito

- Reducir la morosidad de la cartera
- Mejorar e incrementar los servicios financieros
- Realizar la readecuación de oficinas
- Desarrollar programas socio-culturales
- Mejorar la estructura orgánica y funcional
- Mejorar los procesos calificados como prioritarios
- Actualizar la normativa interna
- Fortalecer la gestión de riesgos
- Mejorar los subsistemas de gestión de Talento Humano
- Impulsar la mejora del clima laboral
- Reducir brechas de competencias del personal respecto al perfil requerido
- Implementar las observaciones de las SEPS, auditoría informática

3. Investigación de campo

3.1 Elaboración de instrumentos de investigación

El instrumento de investigación fue elaborado en base al objetivo de la presente investigación, Para ello se diseñó una encuesta, con preguntas cerradas, de fácil comprensión, a fin de que los encuestados pudieran responderla adecuadamente. La encuesta tuvo como objetivo principal recolectar información importante sobre la forma en que se manejan las cuentas por cobrar en CACSPMEC.

Además, se realizaron 3 entrevistas, al Gerente General, al Jefe de Crédito y Cobranzas de la CACSPMEC, y al Superintendente de Economía Popular y Solidaria, a fin de alcanzar el objetivo del estudio. Para ello se elaboraron tres cuestionarios de entrevista con preguntas abiertas.

3.2 Recolección de datos

Para la recolección de datos el investigador y dos encuestadores se dirigieron hacia las instalaciones de la CACSPMEC, ubicadas en las ciudades de Quito, Ibarra y Santo Domingo de los Tsáchilas, el día 20 de mayo del 2017, uno por cada sucursal, a fin de obtener de manera rápida la información requerida. Además, el investigador obtuvo de la matriz de la CACSPMEC, ubicada en Quito, la información crediticia y financiera de la institución, correspondiente a los años 2015 y 2016.

Las entrevistas fueron realizadas por el investigador, en los días 19 y 22 de mayo del 2017, en las instalaciones de la CACSPMEC al Gerente General y Jefe de Crédito y Cobranzas; y, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria al representante de esta cartera.

3.3 Procesamiento, análisis e interpretación

3.3.1 Encuestas

La encuesta fue aplicada a 24 empleados del área de créditos de la CACSPMEC, de las tres sucursales. La información obtenida fue procesada por medio del programa Excel, el cual sirvió para la tabulación y elaboración de gráficos. A continuación, se presenta la información obtenida al aplicar el cuestionario a los empleados antes mencionados, al igual que el análisis e interpretación de cada pregunta formulada.

Pregunta 1. ¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de crédito y cobranza?

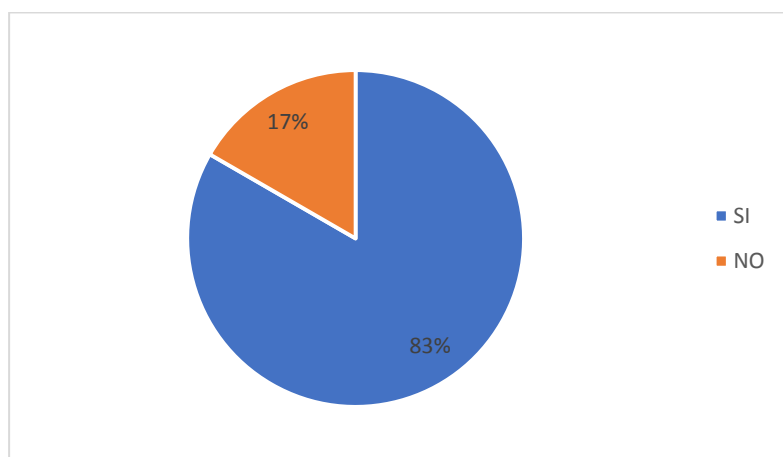


Figura 8. Resultados Pregunta 1

Elaborado por: Gabriela Yépez

De las 24 personas encuestas, el 20 mencionaron que, si existe vigilancia permanente al vencimiento de los créditos y a la cobranza de los mismos, y 4 expresaron que no se da dicho control.

Pregunta 2. ¿Tiene un software idóneo para el control de las cuentas?

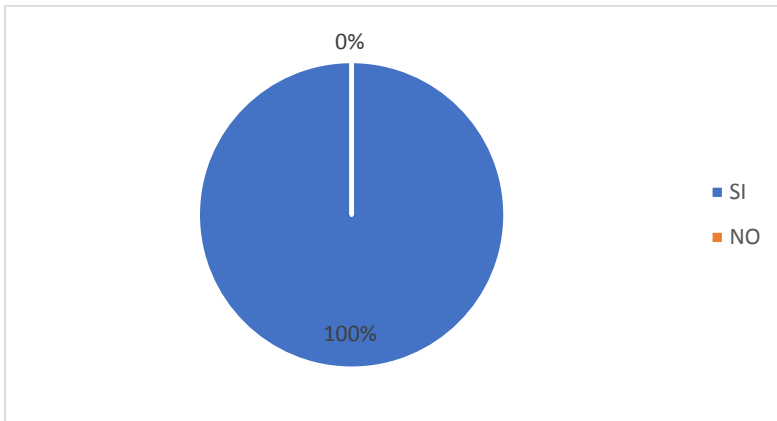


Figura 9. Resultados Pregunta 2

Elaborado por: Gabriela Yépez

El 100% de los 24 empleados encuestados en las tres agencias de la Cooperativa mencionaron que la institución cuenta con un programa informático idóneo para el control de las cuentas por cobrar

Pregunta 3. ¿Se preparan mensualmente informes sobre cuentas por cobrar?

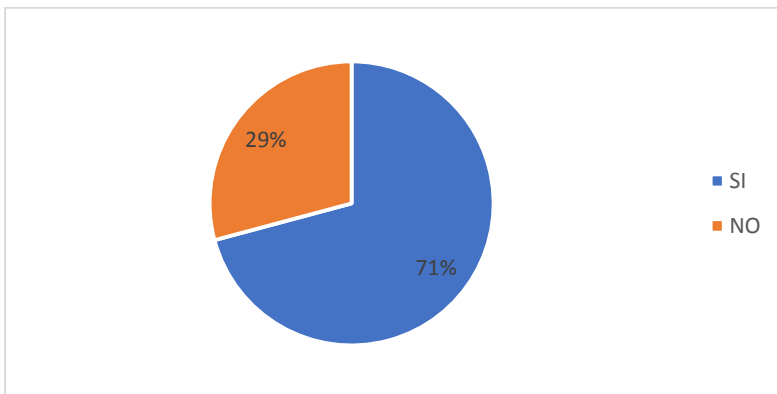


Figura 10. Resultados Pregunta 3

Elaborado por: Gabriela Yépez

De los encuestados, 17 mencionaron que en la Cooperativa se preparan mensualmente informes sobre las cuentas por cobrar, mientras que 7 expresaron que no se realizan.

Pregunta 4. ¿Los informes son revisados por un funcionario autorizado?

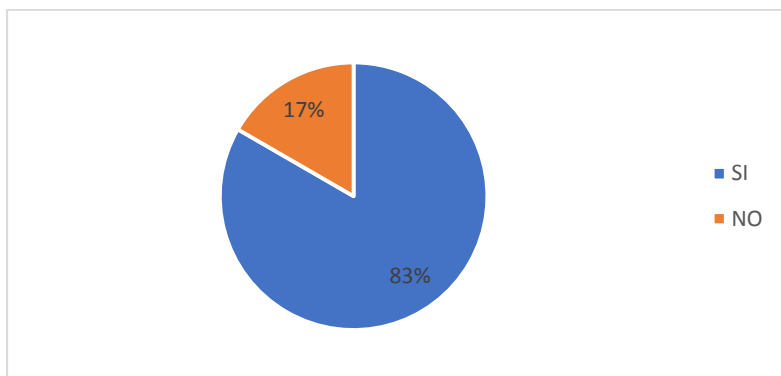


Figura 11. Resultados Pregunta 4

Elaborado por: Gabriela Yépez

De los 24 empleados encuestados, el 83% mencionó que los informes sobre cuentas por cobrar son revisados por un funcionario autorizado, mientras el 17% indicó que no es un funcionario autorizado quien revisa dichos informes.

Pregunta 5. ¿Se tiene actualizado el listado de los clientes morosos?

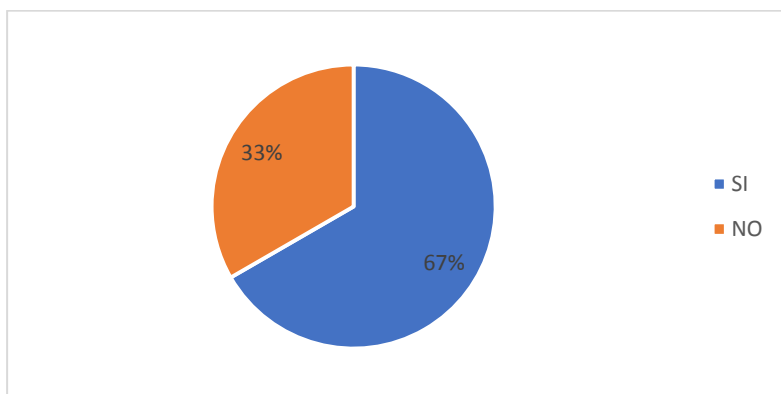


Figura 12. Resultados Pregunta 5

Elaborado por: Gabriela Yépez

El 67% de los empleados manifestó que en la Cooperativa se mantienen actualizados los listados de aquellos clientes que adeudan a la institución, y el 33% indicó que estos listados se encuentran desactualizados.

Pregunta 6. ¿Se envía a los clientes estados de cuenta de los saldos por cobrar?

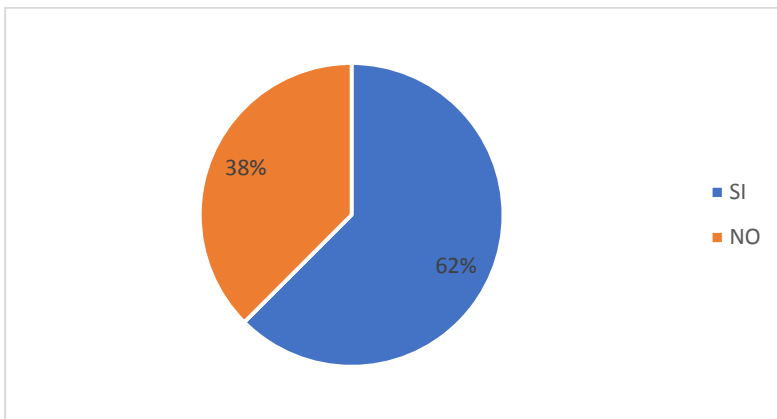


Figura 13. Resultados Pregunta 6
Elaborado por: Gabriela Yépez

El 62% del personal encuestado manifestó que si se envía a los clientes que mantienen deudas con la Cooperativa su estado de cuenta para que conozcan sus saldos adeudados, y el 38% expresó que no son enviados.

Pregunta 7. ¿Se establece una cita con aquellos clientes que adeudan más de un mes?

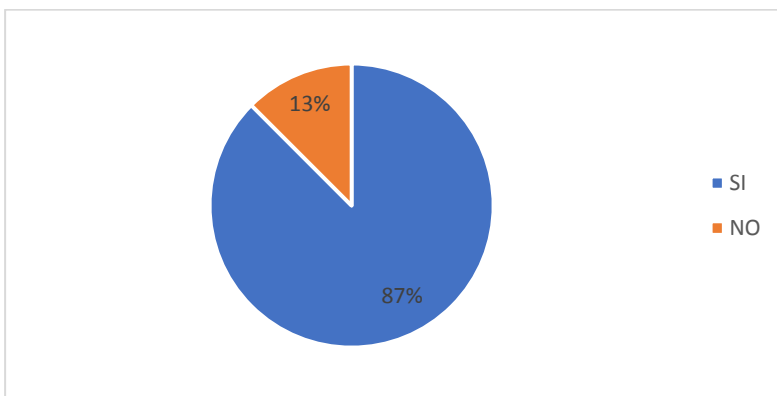


Figura 14. Resultados Pregunta 7
Elaborado por: Gabriela Yépez

El 87% de los empleados encuestados mencionó que si se realizan citas con aquellos clientes que tienen cuentas pendientes con la empresa por más de un periodo de cobro, y el 13% expresó que no se programan citas con estos clientes.

Pregunta 8. ¿El personal de cobranzas cumple sus metas?

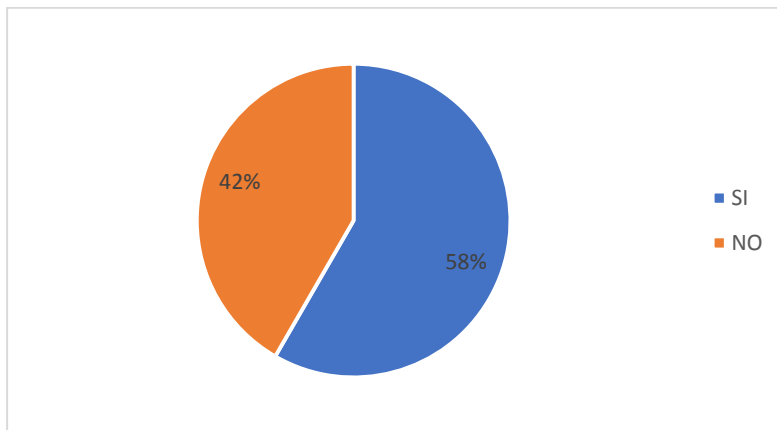


Figura 15. Resultados Pregunta 8

Elaborado por: Gabriela Yépez

El 58% de los empleados encuestados expresó que el personal de cobranzas si alcanza las metas impuestas por la Cooperativa, y el 42% indicó que los trabajadores de dicha área no cumplen con sus metas.

Pregunta 9. ¿Se actualiza de manera periódica las cuentas incobrables?

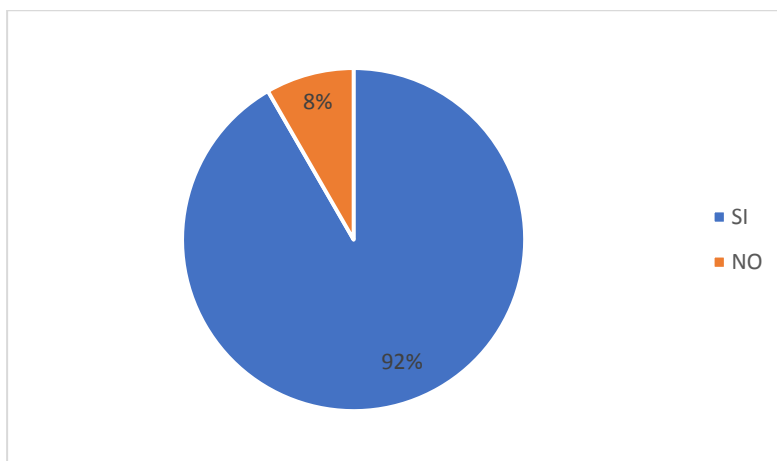


Figura 16. Resultados Pregunta 9

Elaborado por: Gabriela Yépez

El 92% de los empleados preguntados comentó que si se realiza una actualización de las cuentas incobrables en la Cooperativa, y el 8% expresó que estas cuentas se encuentran desactualizadas.

Pregunta 10. ¿El personal de cobranza conoce los criterios para cobro a deudores?

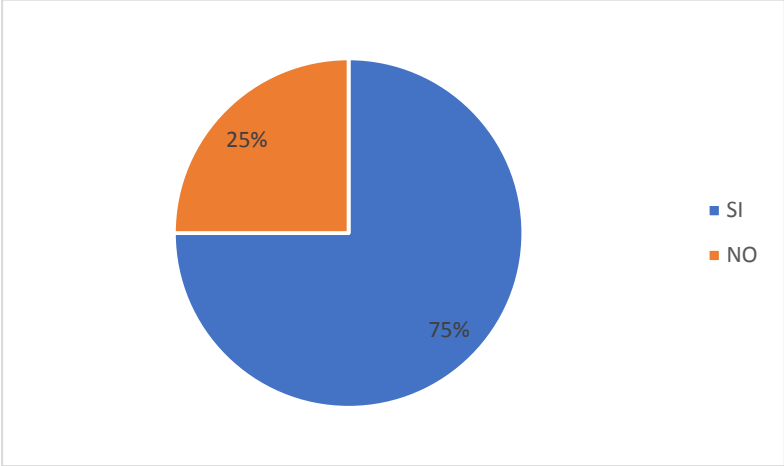


Figura 17. Resultados Pregunta 10
Elaborado por: Gabriela Yépez

El 75% de los empleados expresó que el personal de cobranzas si conoce los criterios de cobro a deudores, y el 25% indicó que dicho personal no conoce los criterios para cobrar a los clientes.

Pregunta 11. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?

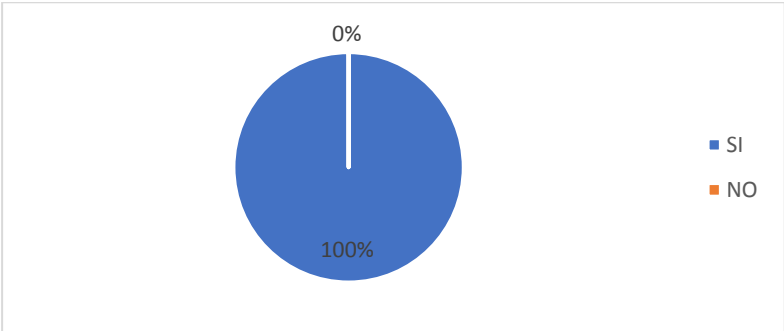


Figura 18. Resultados Pregunta 11
Elaborado por: Gabriela Yépez

El 100% del personal encuestado mencionó que existen controles para la recuperación de la cartera vencida de la institución.

Pregunta 12. ¿Se realiza un estudio exhaustivo del cliente antes de entregarle un crédito?

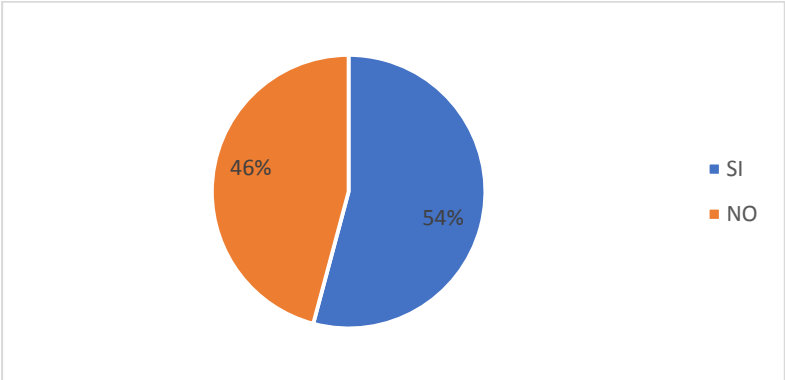


Figura 19. Resultados Pregunta 12
Elaborado por: Gabriela Yépez

El 54% de los encuestados mencionó que en la Cooperativa si se realiza un estudio exhaustivo a los posibles clientes de la empresa, antes de entregarles el crédito por ellos solicitado, y el 46% comentó que el estudio de la capacidad de pago del cliente no es exhaustivo.

Pregunta 13. ¿El acceso a los registros contables está restringido para personas no responsables?

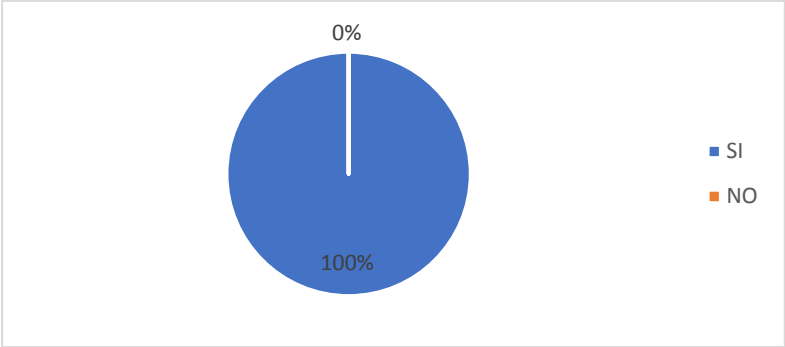


Figura 20. Resultados Pregunta 13

Elaborado por: Gabriela Yépez

El 100% de los empleados contestó que el acceso a los registros contables de la Cooperativa tiene restricciones, es decir, no pueden ser manipulados por todos los empleados.

3.3.2 Entrevistas

Entrevista Superintendente de Economía Popular y Solidaria

En la entrevista sostenida con el Superintendente este mencionó que, según los datos provistos por la superintendencia de Compañías y el Banco Central del Ecuador, la gestión financiera de estas entidades ha sido buena, ya que en su mayoría han aumentado sus niveles de rentabilidad, además de que han ganado confianza en el mercado. Además, manifestó que, según la información provista por las instituciones competentes, se puede hablar de un manejo adecuado de las finanzas, aunque considera que existen factores por mejorar para la obtención de indicadores financieros más altos, por ejemplo, dar un adecuado manejo a la cartera de clientes, a fin de disminuir sus cuentas incobrables, que posteriormente se traducen en pérdidas para las instituciones.

También indicó que uno de los principales efectos de un manejo inadecuado de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito, es la disminución de este indicador, debido a que, si la entidad no realiza un adecuado estudio de sus clientes y su capacidad de pago, está generando de manera anticipada una pérdida para la cooperativa, ya que el cobro de una deuda, implica también incurrir en otros gastos para poder recuperar el dinero, volviéndose perjudicial para las utilidades de sus trabajadores y socios.

Por lo tanto, consideró que un mejor manejo de las cuentas por cobrar si contribuiría a optimizar los indicadores financieros de estas instituciones, pero para ello es importante que las instituciones, sin dejar de cumplir con su cometido, estudien con detenimiento a sus clientes antes de entregarles un crédito, a fin de no correr el riesgo de que incumplan en sus pagos, además de realizar adecuadas reestructuraciones de las deudas, para que aquellos clientes morosos cancelen los préstamos obtenidos, y que la cooperativa recupere el capital y los intereses, que en definitiva, se traducirán en la obtención de mejores indicadores de liquidez, solvencia, rentabilidad, entre otros.

Entrevista Gerente General CACSPMEC

En la entrevista mantenida con el Gerente de la CACSPMEC, este manifestó que la situación financiera de la institución durante los dos últimos años ha sido buena, debido a que han mejorado los resultados alcanzados en los indicadores financieros de la cooperativa. Aunque comentó, que existen todavía mejoras por realizarse para que estos sean aún más óptimos; y, espera que en este año la situación de las cooperativas de ahorro y crédito mejoren, debido a que, a causa de la crisis de la economía nacional los niveles de rentabilidad no han sido los mejores.

Para el Gerente, uno de los limitantes para obtener mayor rentabilidad ha sido la crisis económica del país que inicia el 2015, que ha causado que los ecuatorianos no accedan a créditos, debido a que no tienen las condiciones para cancelarlos, además que algunos clientes incumplieron con sus pagos. Por tanto, la morosidad de la cartera fue un limitante, ya que el giro del negocio de una cooperativa es prestar dinero y obtener una ganancia por el préstamo realizado, entonces al no captarse los recursos entregados y los intereses fijados, la empresa pierde, disminuyen sus utilidades, se postergan las inversiones, entre otros factores que

afectan en la rentabilidad de la cooperativa y por ende de sus socios y trabajadores. Además, que disminuye la cantidad de créditos que la entidad puede ofrecer a los clientes.

Entrevista Jefe de Crédito y Cobranzas CACSPMEC

En la entrevista mantenida con el Jefe de Crédito y Cobranzas, este expresó que, basándose en los indicadores obtenidos, la administración de su departamento fue buena en los últimos dos años, aunque considera que puede ser excelente, siendo la clave capacitar a los empleados de su área, ya que ha observado que algunos de ellos no manejan adecuadamente el manual de procedimientos, el cual se ha ido ajustando para resolver los problemas que han surgido en la institución. Por tanto, es necesario que los empleados se familiaricen con él, ya que es importante que lo manejen efectivamente, pues de su buen uso depende el logro de los objetivos del departamento y de la cooperativa.

Por el control interno realizado, el jefe de este departamento mencionó que, los niveles de morosidad en la empresa se deben a dos factores, el principal es que los clientes no han podido cancelar sus deudas porque no cuentan con la liquidez para solventarlas debido a la pérdida de empleos o al cierre de sus negocios y el segundo, porque no se han aplicado correctamente los filtros para la aprobación de los créditos, siendo una falla interna que debe corregirse. Siendo el mecanismo más efectivo para la disminución de este indicador, la prevención, es decir, estudiar a los interesados y evaluar la realidad económica del país, ya que esta, llega a influir en que los ellos tengan o no la capacidad de cumplir con sus obligaciones crediticias.

Fase III: Validación del Proyecto de Investigación y Desarrollo

1. Resumen de la Observación

La CACSPMEC, se constituyó el 6 de julio de 1978, para satisfacer la necesidad socioeconómica de un grupo de funcionarios y empleados del Ministerio. Inicio sus actividades con 220 socios, en un local otorgado por el Ministerio de Educación y Cultura, en el cual laboraba personal de esta cartera del estado, solo hasta el 30 de septiembre de 1994, la cooperativa contrata su propio personal, provocando mejoras en la administración y atención brindada por la institución. En 1993, la cooperativa adquiere su propio edificio, mismo que sirvió para dar un mejor servicio a sus clientes y ampliar la prestación de sus servicios a empleados de la educación fiscal y municipal de la provincia de Pichincha.

Sobre la gestión crediticia de la cooperativa, se sabe que el principal rubro de los servicios que la institución otorga a sus socios son los préstamos. Entregando en el año 2015, 12.580 préstamos los cuales fueron de aproximadamente USD 56 millones; mientras que el año 2016 se concedieron 8.334, por cerca de USD 58 millones. A finales de 2015 la cartera vencida alcanzó los USD 2 044.961 y en 2016 el monto ascendió a USD 1 617.002.

La situación económica de la institución en 2015, acerca de la rentabilidad, presentó un ROA de 0,28%, una liquidez del 15,81%, una morosidad de cartera de 5,96%, una solvencia de 0,12% y una cobertura de provisiones para la cartera improductiva del 88,01%. Mientras en 2016, el ROA fue de 1,1%, el índice de liquidez de 44,30%, la morosidad de cartera de 4,15%, la solvencia de 0,27% y la cobertura de provisiones para la cartera improductiva de 114,35%.

Siendo indicadores financieros alentadores para sus socios, sobre todo si se considera que desde 2015, la economía ecuatoriana sufrió la caída del precio del petróleo, se incrementaron los aranceles para las importaciones, entre otros factores que causaron efectos negativos en el sistema financiero nacional. En 2015 las cooperativas de ahorro y crédito alcanzaron un ROA de 1,42%, la morosidad de la cartera fue de 5,62% y la liquidez fue de 19,40%. Para 2016 el ROA fue de 1,18%, la morosidad en cartera de 8,48% y una liquidez de 23,48%. (Banco Central del Ecuador, 2015)

De las encuestas realizadas a los trabajadores del departamento de créditos de la CACSPMEC, se pudo evidenciar con un 83% de respuestas afirmativas que, dentro de la institución existe un control sobre el vencimiento de los préstamos otorgados a los socios, al igual que de los periodos de cobranza. Preparándose de manera mensual informes actualizados sobre las cuentas por cobrar y de quienes adeudan a la cooperativa, los cuales son revisados por un funcionario autorizado y capacitado; cada uno avalado con un 71% y 83% de respuestas afirmativas respectivamente. El 62% de los empleados respondieron que, como medida de recuperación de la cartera, la institución si envía a los clientes estados de cuenta, para que estos conozcan de antemano los saldos pendientes con la cooperativa; además, el 87% de los encuestados confirma que se realizan citas con quienes tienen más de una cuota vencida.

También se detectó que una parte del personal, no cumple con las metas de cobranzas, ya que el 42% de los encuestados contestó que no se cumplen con las metas ante dichas; al igual que el 25% de los encuestados mencionó que el personal de cobranzas desconoce de los criterios que maneja la cooperativa para el cobro a sus deudores. A pesar que la cooperativa tiene controles para la recuperación de la cartera vencida, mismos que son conocidos por el personal ya que el 100% de los encuestados afirmó conocer la existencia de estos. Es

importante resaltar que del personal encuestado un 46% afirma que hace falta que los encargados realicen en conformidad al manual de procesos, la entrega de un crédito a los socios, ya que consideran que no se realizan estudios exhaustivos de los mismos. Es importante que estos procesos se cumplan ya que ello contribuye con el correcto desempeño de toda la organización; esto evidencia no solo una falla en el proceso de créditos sino también en el proceso de control y evaluación del desempeño del personal; para evitar este tipo fallas es necesario que se establezca un sistema de sanciones donde se establezca una escala entre las fallas y las sanciones de acuerdo a la escala tales como: sanciones económicas, sanciones verbales o sanciones escritas.

De los datos obtenidos a través de las entrevistas, se obtuvo que, de manera general la gestión realizada por las cooperativas de ahorro y crédito del país fue buena, las cuales han manejado adecuadamente sus finanzas, siendo un factor positivo, puesto que una gestión errónea de las cuentas por cobrar llega a tener efectos negativos en la situación económica y financiera de las instituciones, además de perjudicar a los socios y trabajadores.

Además, los entrevistados expresaron que hay una estrecha dependencia entre el manejo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad, siendo la morosidad de la cartera un limitante para el aumento de los indicadores financieros de rentabilidad de la cooperativa, pero también señalaron que la forma más eficiente para reducir los niveles de morosidad, es realizar un estudio de la economía de los socios y del país, antes de otorgar un crédito, ya que estas dos afectan en el cumplimiento de los pagos.

2. Inducción

De acuerdo a la investigación realizada, se determina que la variable que incide en la rentabilidad de la cooperativa es el manejo de las cuentas por cobrar, es decir, los procesos, políticas y normas que mantiene la institución para la entrega y cobro de créditos. Por tanto, se vuelve imprescindible detallar cada uno de estos factores, dentro de la CACSPMEC.

En el Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas de la cooperativa, se dan las siguientes definiciones, importantes para la investigación:

- Cartera por vencer: saldo total neto de la cartera de crédito que está al día en el cumplimiento de las obligaciones de la cooperativa a una fecha de corte.
- Cartera vencida: es la parte del remanente del capital de la cartera de crédito que arroja retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- Proceso de crédito: comprende las cuentas de otorgamiento, seguimiento y recuperación del crédito.
- Otorgamiento: incluye la evaluación, condiciones de concesión, aprobación, instrumentación y desembolso del crédito.
- Seguimiento: monitoreo de los niveles de morosidad, castigos, refinanciamiento, reestructuración y actualización de la documentación.
- Recuperación: incluye la recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial.

La CACSPMEC, otorga a sus socios créditos de consumo ordinario y de consumo prioritario. El Manual establece las siguientes políticas de crédito:

Tabla 9. Políticas de crédito

TIPO DE PRÉSTAMO	CONDICIONES
Ordinario	<ul style="list-style-type: none"> • Se concede a los socios, hasta el 400% de sus ahorros acumulados a la fecha de solicitud • No debe superar el monto máximo establecido por el Consejo de Administración
Extraordinario	<ul style="list-style-type: none"> • Se concede a los socios, hasta el 300% del valor de los certificados de aportación acumulados a la fecha de solicitud • No debe superar el monto máximo establecido por el Consejo de Administración
Especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Se concede a los socios, hasta el 400% de sus Fondos de Cesantía acumulados a la fecha de solicitud • No debe superar el monto máximo establecido por el Consejo de Administración
Sin garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Se concede a los socios, hasta el 100% del valor acumulado en el rubro Ahorros • No tener saldos de otros créditos o garantías otorgadas • La regulación del préstamo se da previo informe del Gerente al Consejo de Administración • Cuando el socio dispone de una de las tres líneas de crédito: ordinario, extraordinario o especial, se autoriza el préstamo cuando el socio tenga cancelado vía descuento en roles o pagos regulares de los 6 dividendos mensuales del último crédito otorgado
PLAZOS	
Préstamo ordinario, extraordinario y sin garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Hasta el 50% del monto establecido se otorgará hasta 36 meses plazo. • Más del 50% del monto establecido se otorgarán hasta

Préstamo especial	<p>48 meses plazo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hasta el 50% del monto establecido se otorgará hasta 30 meses plazo. • Más del 50% del monto establecido se otorgarán hasta 60 meses plazo
-------------------	---

ABONOS

Préstamo ordinario, extraordinario y especial	<ul style="list-style-type: none"> • Debe realizarlos en ventanilla • Pueden ser para reducción de cuotas, plazos y abono normal
--	--

GARANTÍAS

Préstamo ordinario, extraordinario y especial	<ul style="list-style-type: none"> • Garante y suscripción de pagaré conjuntamente con el deudor • El garante debe ser un socio activo, que tenga sus cuotas de crédito y obligaciones de aportes al día • Deben ser garantizados al menos en un 100% de las obligaciones crediticias • El porcentaje de encaje será el autorizado por el Consejo de Administración • El deudor y el garante no podrán reducir la garantía otorgada para la devolución del préstamo, salvo la presentación de un oficio que informe de problemas económicos o financieros que impiden el pago • Ningún socio puede garantizar más de tres préstamos • No se aceptan garantías entre cónyuges • Los socios jubilados deberán firmar el pagaré conjuntamente con su cónyuge y presentar un garante en cada préstamo que sea un socio activo.
--	--

SOLICITUD Y APROBACIÓN

Todos los préstamos	<ul style="list-style-type: none"> • Presentar la solicitud en las oficinas de la Cooperativa, sea matriz o agencia, en las horas determinados • Se aprobará o negará de acuerdo a la capacidad de pago del socio • Se comprobará la capacidad económica y patrimonial
---------------------	---

del solicitante y garante, sus depósitos de ahorro, certificados de aportación, fondos de cesantía y otros que se consideren necesarios

REQUISITOS DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

- Deben ser Personas naturales nacionales o extranjeras que tengan vínculo común de servidores públicos de los Ministerios de Educación, Cultura, Deportes, servidores del magisterio municipal del DQM, en calidad de activos o jubilados; empleados de la cooperativa
- El deudor, garante y sus respectivos cónyuges deben presentar:
 - ✓ Copia de la cédula y papeleta de votación
 - ✓ Copia de la planilla de pago de algún servicio básico, de 90 días de antigüedad como máximo
 - ✓ Copia del comprobante de pago del impuesto predial (si lo tuviere)
 - ✓ Copia matrícula del vehículo (si lo tuviere)
 - ✓ Rol de pagos del penúltimo y último mes
 - ✓ Otro que disponga la cooperativa

Nota: Tomado de Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas CACSPMEC, 2016

En la CACSPMEC, para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito, se consideran dos aspectos: primero, el análisis Score de Crédito, el cual se detalla en la Tabla 10; segundo, el comportamiento del endeudamiento en el buró de crédito, tanto del deudor como del garante.

Tabla 10. Análisis Score de Crédito

SCORE DE CRÉDITO	DETALLE
Carácter	Se considerará el historial crediticio del socio, tanto al interior de la cooperativa como en el sistema financiero privado, público y/o casas comerciales, y las referencias verificadas de al menos el tiempo que guarda los burós de crédito el historial crediticio
Capacidad	Es la capacidad que tiene un socio para pagar el préstamo, tomando en consideración sus otras deudas y gastos. Se

	evalúa la proporción entre sus deudas y sus ingresos.
Capital	Capacidad de cobertura de todas sus deudas económicas y financieras del solicitante que servirá en los casos que aplique, como referencia del patrimonio del socio solicitante de un crédito
Condiciones	El Ejecutivo de Crédito debe evaluar la situación económica del medio que le rodea al solicitante
Colateral	Los préstamos serán concedidos con la garantía que un socio, quien suscribirá conjuntamente con el deudor principal un pagaré por el valor del crédito otorgado, convirtiéndose en garante solidario de la obligación.

Nota: Tomado de Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas CACSPMEC, 2016

En cuanto al monto de los créditos concedidos, estos están en función de los valores que los socios tengan en sus cuentas individuales de ahorros, fondo de cesantía y certificados de aportación, estableciéndose los siguientes, según el tipo de crédito:

Tabla 11. Monto de crédito

TIPO DE CRÉDITO	CONDICIÓN
Ordinario	Hasta el 400% del valor de los Ahorros acumulados a la fecha de presentación de la solicitud, hasta un límite máximo de USD\$15.000,00.
Extraordinarios	Hasta el 300% del valor de los Certificados de aportación del socio, hasta un límite máximo de USD\$8.000,00.
Especial	Hasta el 400% del valor acumulado en el fondo de Cesantía de cada socio hasta un límite máximo de USD\$20.000,00.
Sin garantía	Hasta el 100% del valor acumulado en Ahorros sin que tenga créditos y garantías vigentes hasta un monto máximo de USD\$10.000,00

Nota: Tomado de Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas CACSPMEC, 2016

La tabla siguiente indica las maneras en que los socios de la cooperativa pueden renegociar para poder cancelar sus deudas con la entidad.

Tabla 12. Novación, refinanciamiento y reestructuración de créditos

TIPO DE CRÉDITO	DESCRIPCIÓN
Novados	<ul style="list-style-type: none"> • No se conceden de forma automática, debe presentarse una solicitud por escrito • Los intereses y mora no son objeto de novación • La cooperativa no puede novar operaciones que tengan categoría superior a A-3 • Debe ser aprobada por quien aprobó el crédito original
Refinanciados	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo solicitud, cuando el socio tenga problemas de liquidez • No procede en categorías superiores a B2 • Los intereses y mora no son objeto de refinanciamiento • No puede ser mayor al monto antes de refinanciarse • El refinanciamiento es aprobado por el Consejo Administrativo o el gerente • El máximo de la cartera refinanciada mensual no puede ser superior al 5%
Reestructurados	<ul style="list-style-type: none"> • Bajo solicitud, cuando el socio tenga problemas de liquidez, que afecten su capacidad de pago • Se dará únicamente cuando se cubra con anterioridad una parte o el total de los intereses pendientes a la fecha de la solicitud • Los intereses y mora no son objeto de reestructuración • No se da reestructuración a créditos vinculados • No puede ser mayor al monto antes de refinanciarse • El reestructuramiento es aprobado por el Consejo Administrativo o el gerente • El máximo de la cartera reestructurada mensual no puede ser superior al 5% del monto del mes anterior.

Nota: Tomado de Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas CACSPMEC, 2016

En cuanto a las políticas de interés por mora, la cooperativa mantiene las siguientes políticas:

- La cooperativa no entrega ningún crédito a un socio moroso
- Adicional al interés del préstamo, la cooperativa adiciona un recargo igual al establecido por la Ley
- Si el socio tiene disminuciones de sus ahorros o cesantías, estos se descontarán de un crédito futuro que este realice. (CACSPMEC, 2016)

Al encontrarse un socio en mora, se procede a realizar las siguientes acciones:

- Desde el primer día de mora un asesor debe recurrir a los siguientes métodos de recuperación de cartera: mensaje de texto, llamada telefónica, visita, notificaciones, dejando evidencias del reporte de morosidad.
- La empresa puede contratar los servicios de call center para el cobro de la deuda
- Las deudas que tengan desde 90 días y menos de 180 días, y un monto de adeudo superior a los \$2.000,00 serán enviadas al abogado para el trámite judicial correspondiente. (CACSPMEC, 2016)

La tabla siguiente indica la clasificación del riesgo de los créditos entregados a los socios de la cooperativa.

Tabla 13. Clasificación del riesgo crediticio

NIVEL DE RIESGO		CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO		
		Días de morosidad	Desde	Hasta
Riesgo Normal	A1	De 0 hasta 5	0,50%	1,99%

	A2	De 6 hasta 20	2,00%	2,99%
	A3	De 21 hasta 35	3,00%	5,99%
Riesgo Potencial	B1	De 36 hasta 50	6,00%	9,99%
	B2	De 51 hasta 65	10,00%	19,99%
Riesgo Deficiente	C1	De 66 hasta 80	20,00%	39,99%
	C2	De 81 hasta 95	40,00%	59,99%
Dudoso Recaudo	D	De 96 hasta 125	60,00%	99,99%
Pérdida	E	Mayor a 125	100.00%	

Nota: Tomado de Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas CACSPMEC, 2016

En cuanto a las provisiones sobre las cuentas por cobrar y otros activos, se mantienen los siguientes porcentajes:

Tabla 14. Provisiones

	NIVEL DE RIESGO		Porcentaje de Provisión	
	Categoría	Días de morosidad	Desde	Hasta
Riesgo Normal	A	De 0 hasta 30	1%	5,99%
Riesgo Potencial	B	De 31 hasta 60	6%	19,99%
Riesgo Deficiente	C	De 61 hasta 120	20%	59,99%
Dudoso Recaudo	D	De 121 hasta 180	60%	99,99%
Pérdida	E	Mayor a 180	100%	

Nota: Tomado de Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas CACSPMEC, 2016

En las siguientes tablas se muestra los créditos entregados por la CACSPMEC, durante el periodo 2015 y 2016.

Tabla 15. Créditos concedidos 2015

TIPO	CUENTA DE #	SUMA DE
PRÉSTAMO	PAGARE	MONTO
Almacén	3029	2.635.735,99
Comisariato	733	78.607,72
Especiales	2513	27.621.832,34
Extraordinarios	1454	5.048.048,00
Ordinarios	2980	21.293.051,00
Sin Garantías	26	30.262,00
Supermaxi	1845	172.284,48
<i>Total general</i>	<i>12580</i>	<i>56.879.821,53</i>

Nota: Adaptado de CACSPMEC

Tabla 16. Créditos concedidos 2016

TIPO	CUENTA DE #	SUMA DE
PRÉSTAMO	PAGARE	MONTO
Almacén	128	37.242,69
Especiales	2539	30.946.286,00
Extraordinarios	1149	3.947.259,00
Ordinarios	3054	22.722.312,93
Sin Garantías	79	137.874,54
Supermaxi	1385	135.719,78
<i>Total general</i>	<i>8334</i>	<i>57.926.694,94</i>

Nota: Adaptado de CACSPMEC

A continuación, se muestra la información financiera de la CACSPMEC, durante el periodo 2015-2016, la cual fue obtenida de la página de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

ESTADO DE SITUACIÓN
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura
31-dic-15

CODIGO	CUENTA		CODIGO	CUENTA	
1	ACTIVO	105.975,71	2	PASIVO	80.126,09
11	FONDOS DISPONIBLES	8.865,76	21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	76.285,13
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00	22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
13	INVERSIONES	14,25	23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	87.403,63	24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario p	86.744,65	25	CUENTAS POR PAGAR	1.398,40
140205	De 1 a 30 días	220,72	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	22,51
140210	De 31 a 90 días	5.913,86	27	VALORES EN CIRCULACION	0,00
140215	De 91 a 180 días	8.634,89	29	OTROS PASIVOS	2.420,05
140220	De 181 a 360 días	16.097,22	2	TOTAL PASIVO	80.126,09
140225	De más de 360 días	55.877,97			
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario q	4.272,11	3	PATRIMONIO	25.849,62
142605	De 1 a 30 días	162,10	31	CAPITAL SOCIAL	16.599,22
142610	De 31 a 90 días	308,42	33	RESERVAS	4.916,35
142615	De 91 a 180 días	448,31	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3.304,69
142620	De 181 a 360 días	839,94	35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	734,15
142625	De más de 360 días	2.513,33	36	RESULTADOS	295,21
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario v	1.223,33	37	(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)	0,00
145005	De 1 a 30 días	0,23	3	TOTAL PATRIMONIO	25.849,62
145010	De 31 a 90 días	290,01			
145015	De 91 a 180 días	268,25			
145020	De 181 a 270 días	184,87			
145025	De más de 270 días	479,96			
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-4.836,45			
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	0,00			
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-4.836,45			
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00			
16	CUENTAS POR COBRAR	7.423,44			
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	91,45			
160305	Cartera de créditos comercial prioritario	0,00			
160310	Cartera de créditos de consumo prioritario	91,45			
1690	Cuentas por cobrar varias	7.407,50			
169090	Otras	7.407,50			
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-75,60			
169905	(Provisión para intereses y comisiones por c	0,00			
169910	(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-75,60			
169915	(Provisiones para garantías pagadas)	0,00			
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PA	0,00			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1.912,90			
19	OTROS ACTIVOS	355,74			
1	TOTAL ACTIVO	105.975,71	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		105.975,71

Figura 21. Estado de Situación 2015

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Elaborado por: Gabriela Yépez

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura
31-dic-15

CODIGO	CUENTA	
5	TOTAL INGRESOS	9.022,77
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	8.377,55
41	INTERESES CAUSADOS	1.960,75
	MARGEN NETO INTERESES	6.416,81
52	COMISIONES GANADAS	7,12
54	INGRESOS POR SERVICIOS	0,00
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00
43	PERDIDAS FINANCIERAS	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	6.423,93
44	PROVISIONES	1.727,54
	MARGEN NETO FINANCIERO	4.696,39
45	GASTOS DE OPERACION	4.370,54
	MARGEN DE INTERMEDIACION	325,86
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	125,66
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	5,62
	MARGEN OPERACIONAL	445,91
56	OTROS INGRESOS	512,43
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	132,47
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	825,87
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	530,66
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	295,21

Figura 22. Estado de Pérdidas y Ganancias 2015

Fuente: Su (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Elaborado por: Gabriela Yépez

ESTADO DE SITUACIÓN
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura
31-dic-16

CODIGO	CUENTA		CODIGO	CUENTA	
1	ACTIVO	118.232,61	2	PASIVO	88.930,13
11	FONDOS DISPONIBLES	21.793,22	21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	81.614,30
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00	22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00
13	INVERSIONES	0,00	23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	89.164,48	24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	89.983,72	25	CUENTAS POR PAGAR	5.497,05
140205	De 1 a 30 días	181,14	26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	8,97
140210	De 31 a 90 días	8.693,84	27	VALORES EN CIRCULACION	0,00
140215	De 91 a 180 días	5.637,76	29	OTROS PASIVOS	1.809,81
140220	De 181 a 360 días	15.997,70	2	TOTAL PASIVO	88.930,13
140225	De más de 360 días	59.473,29			
1418	Cartera de créditos de consumo prioritario reestructur:	83,21	3	PATRIMONIO	29.302,48
141805	De 1 a 30 días	0,00	31	CAPITAL SOCIAL	17.644,99
141810	De 31 a 90 días	3,95	33	RESERVAS	5.802,53
141815	De 91 a 180 días	3,56	34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3.289,48
141820	De 181 a 360 días	11,98	35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	1.269,92
141825	De más de 360 días	63,72	36	RESULTADOS	1.295,56
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devi	2.279,43	3	TOTAL PATRIMONIO	29.302,48
142605	De 1 a 30 días	112,18			
142610	De 31 a 90 días	367,72			
142615	De 91 a 180 días	161,89			
142620	De 181 a 360 días	455,85			
142625	De más de 360 días	1.181,79			
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1.617,00			
145005	De 1 a 30 días	0,00			
145010	De 31 a 90 días	182,30			
145015	De 91 a 180 días	305,49			
145020	De 181 a 270 días	255,96			
145025	De más de 270 días	873,25			
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-4.802,39			
149905	(Cartera de créditos comercial prioritario)	0,00			
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-3.652,11			
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	0,00			
149920	(Cartera de microcréditos)	0,00			
149925	(Cartera de crédito productivo)	0,00			
149930	(Cartera de crédito comercial ordinario)	0,00			
149935	(Cartera de crédito de consumo ordinario)	0,00			
149940	(Cartera de crédito de vivienda de interés público)	0,00			
149945	(Cartera de créditos refinanciada)	-0,02			
149950	(Cartera de créditos reestructurada)	-0,42			
149955	(Cartera de créditos educativo)	0,00			
149980	(Provisión genérica por tecnología crediticia)	0,00			
149985	(Provisión anti cíclica)	0,00			
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normati	-346,95			
149989	(Provision genérica voluntaria)	-802,88			
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00			
16	CUENTAS POR COBRAR	3.699,98			
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARI	0,00			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	2.502,25			
19	OTROS ACTIVOS	1.072,67			
1	TOTAL ACTIVO	118.232,61	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		118.232,61

Figura 23. Estado de Situación 2016

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Elaborado por: Gabriela Yépez

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura****31-dic-16**

CODIGO	CUENTA	
	5 TOTAL INGRESOS	9.769,61
	51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	9.555,16
	41 INTERESES CAUSADOS	2.220,82
	MARGEN NETO INTERESES	7.334,35
	52 COMISIONES GANADAS	13,01
	54 INGRESOS POR SERVICIOS	0,00
	42 COMISIONES CAUSADAS	0,00
	53 UTILIDADES FINANCIERAS	0,11
	43 PERDIDAS FINANCIERAS	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	7.347,46
	44 PROVISIONES	155,22
	MARGEN NETO FINANCIERO	7.192,24
	45 GASTOS DE OPERACION	4.882,86
	MARGEN DE INTERMEDIACION	2.309,39
	55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES	31,06
	46 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	2.340,45
	56 OTROS INGRESOS	170,27
	47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	47,85
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	2.462,87
	48 IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	1.167,31
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	1.295,56

Figura 24. Estado de Pérdidas y Ganancias 2016

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Elaborado por: Gabriela Yépez

En las siguientes tablas se muestran los indicadores financieros obtenidos por la CACSPMEC en el periodo 2015 y 2016.

Tabla 17. Indicadores Financieros 2015

NOMBRE DEL INDICADOR	%
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS (3)	249,75
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	9,94
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	90,06
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	125,07
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	5,96
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	5,96
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1)	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	88,01
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	88,01
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,26
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	93,06
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,19
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,16
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,28
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	162,59
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,31
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,32
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	9,61
CARTERA POR VENCER TOTAL	9,77
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	15,81
COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES (2)	662,06

COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES (2)	281,27
--	--------

VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO

CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4)	2,55
--	------

CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	21,26
-----------------------------------	-------

FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	23,91
--	-------

FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	109,94
--	--------

INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	21,75
--	-------

Nota: Adaptado de (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

Tabla 18. Indicadores Financieros 2016

NOMBRE DEL INDICADOR	%
SUFICIENCIA PATRIMONIAL	
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS (3)	508,96
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	5,08
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	94,92
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	137,49
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	4,15
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4,15
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1)	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	114,35
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	123,25
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	4,33
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	67,89
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,28
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	4,63
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1,11
INTERMEDIACION FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	186,23

EFICIENCIA FINANCIERA

MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	8,62
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	2,05

RENDIMIENTO DE LA CARTERA

COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	0,00
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	10,34
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	10,89
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	10,50
CARTERA POR VENCER TOTAL	10,46

LIQUIDEZ

FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	44,30
--	-------

VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO

CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS) (4)	-3,09
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	13,30

$FK = (\text{PATRIMONIO} + \text{RESULTADOS} - \text{INGRESOS EXTRAORDINARIOS}) / \text{ACTIVOS TOTALES}$	24,64
$FI = 1 + (\text{ACTIVOS IMPRODUCTIVOS} / \text{ACTIVOS TOTALES})$	105,08
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	23,45

Nota: Adaptado de (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016)

3. Hipótesis

La gestión de las cuentas por cobrar incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura.

4. Probar hipótesis por experimentación

De acuerdo a la información recolectada, por medio de la encuesta realizada a los empleados, se obtuvo como resultado que existe un buen desempeño de las cuentas por cobrar dentro de la cooperativa; y, de las entrevistas, se concluyó que la gestión de las cuentas por cobrar dentro de una cooperativa, influye en la rentabilidad que esta obtiene al final de un ejercicio económico. Por tanto, su administración eficiente, permite a la institución mejorar sus niveles de rentabilidad.

Para probar la veracidad de la hipótesis, se realizó la prueba chi-cuadrado, en la cual se consideraron preguntas de la encuesta efectuada a los trabajadores y preguntas de la entrevista a los tres expertos. La información empleada, se observa en la siguiente tabla:

Tabla 19. Datos Chi-cuadrado

VARIABLES	PREGUNTAS	RESPUESTA		TOTAL
		SI	NO	
<i>INDEPENDIENTE</i>				
Gestión de las cuentas por cobrar	1. ¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de crédito y cobranza?	20	4	24
	3. ¿Se preparan mensualmente informes sobre cuentas por cobrar?	17	7	24

	11. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	24	0	24
	12. ¿Se realiza un estudio exhaustivo del cliente antes de entregarle un crédito?	13	11	24
<i>DEPENDIENTE</i>				
Rentabilidad	1. ¿Afecta el manejo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad?	3	0	3
	2. ¿El manejo adecuado de las cuentas por cobrar aumenta la rentabilidad?	3	0	3

La aplicación de la prueba chi-cuadrado se realiza para comprobar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar y poder determinar como el aumento o disminución de la gestión afecta a la rentabilidad de la empresa, hecho que se puede corroborar en el análisis de los estados financieros. Adicionalmente la aplicación de una herramienta de comprobación estadística contribuye a la veracidad de las conclusiones que se generarán.

A continuación, se detallan los datos empleados para realizar la prueba chi-cuadrado.

H0: La gestión de las cuentas por cobrar NO incide en la rentabilidad

H1: La gestión de las cuentas por cobrar SI incide en la rentabilidad

Nivel de confianza: 95%

Criterios de decisión:

- Si X^2 calculado es menor que X^2 crítico, entonces se acepta H0.
- Si X^2 calculado es mayor que X^2 crítico, entonces se acepta H1.

En la siguiente tabla, se muestra los datos de la frecuencia observada.

Tabla 20. Frecuencia Observada

PROCEDENCIA	PREGUNTAS	SI	NO	SUBTOTAL
Encuesta	1. ¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de crédito y cobranza?	20	4	24
	3. ¿Se preparan mensualmente informes sobre cuentas por cobrar?	17	7	24
	11. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	24	0	24
	12. ¿Se realiza un estudio exhaustivo del cliente antes de entregarle un crédito?	13	11	24
Entrevista	1. ¿Afecta el manejo de las cuentas por cobrar en la rentabilidad?	3	0	3
	2. ¿El manejo adecuado de las cuentas por cobrar aumenta la rentabilidad?	3	0	3
	SUBTOTAL	80	22	102

La siguiente tabla muestra el cálculo de la frecuencia esperada.

Tabla 21. Frecuencia Esperada

SI	NO
18,823529	5,176470588
18,823529	5,176470588
18,823529	5,176470588
18,823529	5,176470588
2,3529412	0,647058824
2,3529412	0,647058824

A continuación, se muestran los datos del chi-cuadrado calculado.

Tabla 22. Cálculo Chi-cuadrado

SI	NO
0,0735294	0,2673797
0,1766544	0,6423797
1,4235294	5,1764706
1,8016544	6,5514706
0,1779412	0,6470588
0,1779412	0,6470588
X2 CAL	17,763068

Los grados de libertad son 5, con un nivel de confianza del 95%, el error esperado es del 0,05, obteniéndose un valor de chi-cuadrado crítico de 11,070.

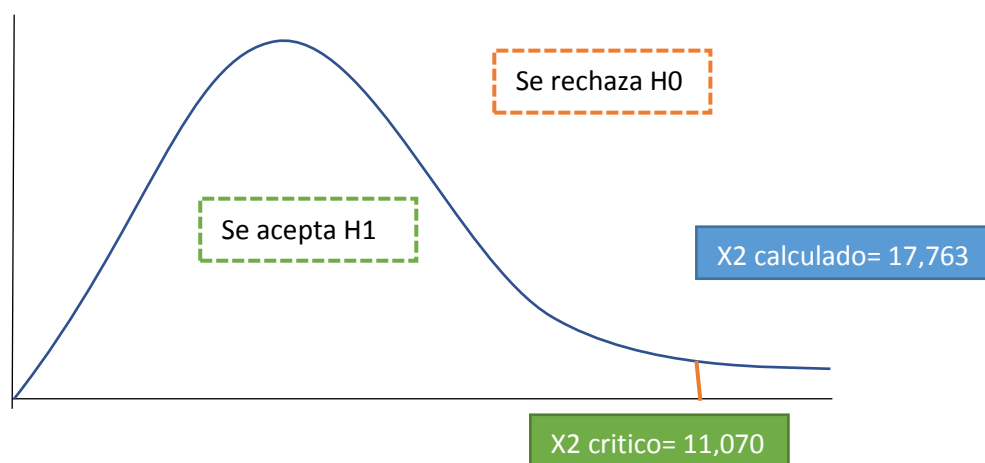


Figura 25. Zona de aceptación o rechazo
Elaborado por: Gabriela Yépez

Conclusión:

Debido a que el valor de chi-cuadrado calculado es de 17,763 y el del chi-cuadrado crítico es de 11,070, se acepta la hipótesis alternativa (H1): La gestión de las cuentas por cobrar SI incide en la rentabilidad.

El manejo adecuado de las cuentas por cobrar en la CASPMEC, es decir, mantener buenas políticas de crédito y cobranza, influye en los niveles de rentabilidad que reporta la institución al final de un determinado periodo económico.

5. Demostración o refutación de la hipótesis

Las políticas de crédito y cobranzas, influyen en la rentabilidad de la CACSPMEC, por tanto, un manejo adecuado y cumplimiento de las mismas permite que los niveles de rentabilidad y los indicadores financieros de la institución mejoren, al igual que una inadecuada gestión los perjudica.

Para la demostración de la hipótesis, a continuación, se presentan algunos indicadores y cifras de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura, pertenecientes a los periodos 2015 y 2016, datos que servirán para analizar la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad.

Tabla 23. Datos variable independiente y dependiente

VARIABLE	UNIDAD	2015	2016
<i>Independiente</i>			
Créditos Entregados	Cantidad	12.580	8.334
Cartera Por Vencer	Porcentaje	9,77	10,46
Cartera Refinanciada	Porcentaje	-	10,89
Cartera Reestructurada	Porcentaje	-	10,46
Créditos Vencidos	Dólares	1.223,33	1.617,00
Cuentas Por Cobrar	Dólares	7.423,44	3.699,98
Morosidad	Porcentaje	5,96	4,15
<i>Dependiente</i>			
Resultado del ejercicio	Dólares	295,21	1.295,56
ROE	Porcentaje	1,16	4,63
ROA	Porcentaje	0,28	1,11
Liquidez	Porcentaje	15,81	44,3

Eficiencia	Porcentaje	0,32	2,05
Solvencia	Porcentaje	0,12	0,27
Cobertura Provisiones	Porcentaje	88,01	114,35

Nota: Adaptado de (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2016) y CACSPMEC.

Variable Independiente: Gestión de las cuentas por cobrar

En el análisis de la variable independiente, se emplearon como indicadores los créditos entregados, la cartera por vencer, la cartera refinanciada, la cartera reestructurada, los créditos vencidos, las cuentas por cobrar y la morosidad de la cartera, de los periodos 2015 y 2016.

Variable Dependiente: Rentabilidad

Para el análisis de la variable dependiente, se utilizaron como indicadores el resultado del ejercicio económico, el ROE, ROA, la liquidez, la eficiencia financiera, la solvencia y la cobertura de provisiones, de los periodos 2015 y 2016.

Análisis de los datos

Como se presenta en la tabla 23; hasta diciembre del 2015, la CACSPMEC, entregó a sus socios 12.580 créditos, el monto de los créditos vencidos ascendía a \$1.223,33, las cuentas por cobrar a \$7.423,44, el porcentaje de la cartera por vencer era de 9,77 y la morosidad de 5,96. Mientas que, el resultado del ejercicio fue de \$295,21, el ROE de 1,16%, el ROA de 0,28%, la liquidez del 15,81%, la eficiencia financiera del 0,32%, la solvencia del 0,12% y la cobertura de las provisiones del 88,01%.

Los resultados presentados por la CACSPMEC, para diciembre del 2016 cambiaron, mostrándose el impacto de la gestión de las cuentas por cobrar en la rentabilidad. El resultado

del ejercicio económico en 2016 aumentó en \$1.00,35, el rendimiento del patrimonio y del activo también se incrementaron en 3,47% y 0,83%, respectivamente. La liquidez, la eficiencia financiera y la solvencia mejoraron en 28,49%, 1,73% y 0,15%, respectivamente. Al igual que la cobertura de las provisiones se amplió en 26,34%. Esto luego de presentarse una disminución en el número de los créditos entregados y el monto de las cuentas por cobrar, dándose por consiguiente una reducción de la morosidad de la cartera del 1,81%.

En base a los presentados, se demuestra que una adecuada administración de las cuentas por cobrar, incide en los indicadores financieros de la cooperativa. Determinándose que existe una relación inversa entre la variable independiente y dependiente, es decir, al aumentar el valor o porcentaje de una, se disminuye el de la otra.

Figura 26. Comparación Estados de Situación

Elaborado por: Gabriela Yépez

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura		
31-dic-15		
CODIGO	CUENTA	
5	TOTAL INGRESOS	9.022,77
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	8.377,55
41	INTERESES CAUSADOS	1.960,75
	MARGEN NETO INTERESES	6.416,81
52	COMISIONES GANADAS	7,12
54	INGRESOS POR SERVICIOS	0,00
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,00
43	PERDIDAS FINANCIERAS	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	6.423,93
44	PROVISIONES	1.727,54
	MARGEN NETO FINANCIERO	4.696,39
45	GASTOS DE OPERACION	4.370,54
	MARGEN DE INTERMEDIACION	325,86
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	125,66
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	5,62
	MARGEN OPERACIONAL	445,91
56	OTROS INGRESOS	512,43
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	132,47
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMP	825,87
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLE	530,66
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	295,21

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS		
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura		
31-dic-16		
CODIGO	CUENTA	
5	TOTAL INGRESOS	9.769,61
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	9.555,16
41	INTERESES CAUSADOS	2.220,82
	MARGEN NETO INTERESES	7.334,35
52	COMISIONES GANADAS	13,01
54	INGRESOS POR SERVICIOS	0,00
42	COMISIONES CAUSADAS	0,00
53	UTILIDADES FINANCIERAS	0,11
43	PERDIDAS FINANCIERAS	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	7.347,46
44	PROVISIONES	155,22
	MARGEN NETO FINANCIERO	7.192,24
45	GASTOS DE OPERACION	4.882,86
	MARGEN DE INTERMEDIACION	2.309,39
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	31,06
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	2.340,45
56	OTROS INGRESOS	170,27
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	47,85
	GANANCIA O (PERDIDA) ANTES DE IMP	2.462,87
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLE/	1.167,31
	GANANCIA O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	1.295,56

Figura 27. Comparación Pérdidas y Ganancias

Elaborado por: Gabriela Yépez

2015	
NOMBRE DEL INDICADOR	%
SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS (249,75
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	9,94
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	90,06
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	125,07
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRI	5,96
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	5,96
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1)	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PR	88,01
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	88,01
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROME	4,26
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	93,06
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,19
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	1,16
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	0,28
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PL	162,59
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PRO	1,31
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMED	0,32
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PR	9,61
CARTERA POR VENCER TOTAL	9,77
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	15,81
COBERTURA 25 MAYORES DEPOSITANTES (2)	662,06
COBERTURA 100 MAYORES DEPOSITANTES (2)	281,27
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RE	2,55
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	21,26
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDIN	23,91
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	109,94
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	21,75

2016	
NOMBRE DEL INDICADOR	%
SUFICIENCIA PATRIMONIAL (PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	508,96
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS:	
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	5,08
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	94,92
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	137,49
INDICES DE MOROSIDAD	
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	4,15
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	4,15
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA (1)	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PF	114,35
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	123,25
EFICIENCIA MICROECONOMICA	
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROM	4,33
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	67,89
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,28
RENTABILIDAD	
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	4,63
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1,11
INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A P	186,23
EFICIENCIA FINANCIERA	
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PR	8,62
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEI	2,05
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS COMERCIAL PRI	0,00
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PF	10,34
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	10,89
CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	10,50
CARTERA POR VENCER TOTAL	10,46
LIQUIDEZ	
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	44,30
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO	
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + R	-3,09
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO	13,30
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDIN	24,64
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	105,08
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	23,45

Figura 28. Comparación Indicadores Financieros

Elaborado por: Gabriela Yépez

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN (AÑO BASE 2016)
Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura

CODIGO	CUENTA	2.015	2.016	DIFERENCIA	PORCENTAJE
1	ACTIVO	105.975,71	118.232,61	12.256,90	10,37%
11	FONDOS DISPONIBLES	8.865,76	21.793,22	12.927,47	59,32%
12	OPERACIONES INTERFINANCIERAS	0,00	-	-	
13	INVERSIONES	14,25	-	(14,25)	
14	CARTERA DE CREDITOS	87.403,63	89.164,48	1.760,85	1,97%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	86.744,65	89.983,72	3.239,07	3,60%
140205	De 1 a 30 días	220,72	181,14	(39,58)	-21,85%
140210	De 31 a 90 días	5.913,86	8.693,84	2.779,98	31,98%
140215	De 91 a 180 días	8.634,89	5.637,76	(2.997,13)	-53,16%
140220	De 181 a 360 días	16.097,22	15.997,70	(99,52)	-0,62%
140225	De más de 360 días	55.877,97	59.473,29	3.595,32	6,05%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	4.272,11	2.279,43	(1.992,67)	-87,42%
142605	De 1 a 30 días	162,10	112,18	(49,92)	-44,50%
142610	De 31 a 90 días	308,42	367,72	59,31	16,13%
142615	De 91 a 180 días	448,31	161,89	(286,42)	-176,92%
142620	De 181 a 360 días	839,94	455,85	(384,10)	-84,26%
142625	De más de 360 días	2.513,33	1.181,79	(1.331,54)	-112,67%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	1.223,33	1.617,00	393,68	24,35%
145005	De 1 a 30 días	0,23	-	(0,23)	
145010	De 31 a 90 días	290,01	182,30	(107,70)	-59,08%
145015	De 91 a 180 días	268,25	305,49	37,24	12,19%
145020	De 181 a 270 días	184,87	255,96	71,09	27,77%
145025	De más de 270 días	479,96	873,25	393,28	45,04%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-4.836,45	(4.802,39)	34,07	-0,71%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-4.836,45	(3.652,11)	1.184,34	-32,43%
149945	(Cartera de créditos refinanciada)		(0,02)	(0,02)	100,00%
149950	(Cartera de créditos reestructurada)		(0,42)	(0,42)	100,00%
149987	(Provisiones no reversadas por requerimiento normativo)		(346,95)	(346,95)	100,00%
149989	(Provision genérica voluntaria)		(802,88)	(802,88)	100,00%
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0,00	-	-	
16	CUENTAS POR COBRAR	7.423,44	3.699,98	(3.723,46)	-100,63%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	0,00	-	-	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1.912,90	2.502,25	589,36	23,55%
19	OTROS ACTIVOS	355,74	1.072,67	716,94	66,84%
1	TOTAL ACTIVO	105.975,71	118.232,61	12.256,90	10,37%
2	PASIVO	80.126,09	88.930,13	8.804,04	9,90%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	76.285,13	81.614,30	5.329,17	6,53%
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	0,00	-	-	
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	-	-	
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACION	0,00	-	-	
25	CUENTAS POR PAGAR	1.398,40	5.497,05	4.098,66	74,56%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	22,51	8,97	(13,54)	-150,94%
27	VALORES EN CIRCULACION	0,00	-	-	
29	OTROS PASIVOS	2.420,05	1.809,81	(610,24)	-33,72%
2	TOTAL PASIVO	80.126,09	88.930,13	8.804,04	9,90%
3	PATRIMONIO	25.849,62	29.302,48	3.452,86	11,78%
31	CAPITAL SOCIAL	16.599,22	17.644,99	1.045,77	5,93%
33	RESERVAS	4.916,35	5.802,53	886,18	15,27%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	3.304,69	3.289,48	(15,21)	-0,46%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	734,15	1.269,92	535,77	42,19%
36	RESULTADOS	295,21	1.295,56	1.000,35	77,21%
37	(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)	0,00	-	-	
3	TOTAL PATRIMONIO	25.849,62	29.302,48	3.452,86	11,78%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	105.975,71	118.232,61	12.256,90	10,37%

Figura 29. Análisis Horizontal Del Estado De Situación

Elaborado por: Gabriela Yépez

El adecuado manejo de las políticas de crédito y cobranzas influye en varias cuentas del Estado de Situación, al otorgarse un crédito a un socio de la cooperativa, se aumenta el valor de las cuentas por cobrar, en primera instancia. Si el socio no cancela el valor de la cuota del préstamo concedido, hace variar el monto de la cuenta cartera de créditos, al igual que los fondos disponibles, puesto que el no pago de la deuda contraída implica un aumento en la cartera de créditos y una disminución de los fondos disponibles, y por tanto un cambio en el valor del activo.

Las cuentas del pasivo también se ven afectadas, ya que, por políticas de la CACSPMEC, los socios para acceder a un préstamo deben mantener cierto nivel de ahorros y depósitos, en la institución, como se había expuesto en secciones anteriores. Estos movimientos, también se ven reflejados en la cuenta del gasto de la cooperativa y en los resultados del ejercicio.

Al otorgar un préstamo a un socio, también sufre alteración el Balance de Pérdidas y Ganancias, ya que, los intereses que genera el crédito se convierten en una ganancia para la cooperativa, al igual que el incumplimiento del pago por parte del socio, en un gasto, provocando que el margen de intermediación y el resultado del ejercicio varíen.

Finalmente, los indicadores financieros se ven afectados, ya que los mismos se calculan a partir de las cuentas que conforman los estados financieros. La variación en la morosidad de la cartera del 2015 al 2016, se debe a que cambiaron los montos de cartera vencida y la cartera por vencer en cada periodo. La variación del ROE y ROA, tiene relación con cambios en todas las cuentas (activo, pasivo, ingresos, gastos, patrimonio) de la

cooperativa, ya que las mismas se calculan a partir del coeficiente entre el resultado del ejercicio y el patrimonio y activo promedio, respectivamente.

El índice de liquidez se ve incrementado en el 2016, ya que los fondos disponibles en la cooperativa aumentaron, a pesar que los depósitos a corto plazo (iguales o menores a 3 meses) no presentaron grandes variaciones. La eficiencia financiera de la CACSPMEC, también se ve mejorada, ya que la institución aumenta los niveles de recaudación tanto del capital como de los intereses de los préstamos otorgados a los socios. Por ello, también aumentó la solvencia, ya que el monto de los activos corrientes se incrementó.

El análisis horizontal del estado de situación nos muestra una disminución del 100,63% de las cuentas por cobrar, es decir que disminuyeron en más del mitad del valor en el año 2015; además del aumento del 77,21% en los resultados del ejercicio. Es importante señalar que el análisis se realiza tomando como año base el 2016.

7. Conclusiones y recomendaciones

7.1 Conclusiones

La CACSPMEC, presenta mejores indicadores financieros que las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional, evidenciándose una buena gestión por parte de sus directivos.

Entre las principales amenazas que ha tenido la cooperativa está la crisis económica que ha enfrentado el país, debido a acontecimientos externos como la caída estrepitosa del precio del petróleo y la aplicación de salvaguardias, las cuales provocaron que muchas personas perdieran sus empleos y negocios tuvieran que cerrar sus puertas.

Al aplicar la encuesta a los trabajadores del área financiera de las tres agencias de la CACSPMEC, se obtuvo como resultado general que la institución mantiene políticas de crédito y cobranzas adecuadas, misma que le ayudaron a obtener buenos niveles de rentabilidad, según mencionaron los directivos entrevistados.

Uno de los problemas detectados por medio de la encuesta fueron que, a pesar de que la cooperativa tiene un manual de gestión de cuentas por cobrar, los agentes de crédito no están cumpliendo con sus metas y con las expectativas de la institución, pudiendo ser uno de los factores que inciden en que los indicadores de rentabilidad no presenten mejores niveles.

Al analizar el Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas, se detectó que la cooperativa tiene políticas adecuadas, contempla varios requisitos para la entrega de crédito, al igual que múltiples mecanismos que le permiten recuperar los créditos concedidos.

A través de la prueba chi-cuadrado se comprobó la hipótesis planteada: La gestión de las cuentas por cobrar inciden en la rentabilidad. Para probar la hipótesis se empleó los resultados obtenidos de la encuesta y la entrevista.

Para demostrar la hipótesis, se analizaron los indicadores propuestos para las variables independiente y dependiente, obteniéndose que, existe una relación indirecta entre ambas, es decir, que al aumentar una, disminuye la otra.

7.2 Recomendaciones

La CACSPMEC debe realizar mejoras en el proceso de evaluación constante de su manual de procedimientos para créditos y cobranzas, a fin de mantenerlo conforme a los cambios que se presenten en la situación económica del país y en su legislación; o a su vez implementar una retroalimentación continua en la aplicación de los procesos establecidos.

Los trabajadores de la cooperativa deben seguir los procesos, políticas y procedimientos de crédito y cobranzas que mantiene la CACSPMEC, para dar un control y seguimiento adecuado a los créditos entregados por la institución. Además de que se establezca un sistema de sanciones en caso de que los empleados no cumplan con los procesos y procedimientos establecidos.

A fin de que la cooperativa mejore sus indicadores de rentabilidad, es preciso que se capacite adecuadamente a los empleados de la institución, que se encargan de otorgar los créditos y realizar las gestiones de cobranzas, para que se pueda recuperar un mayor porcentaje de la cartera vencida y que se disminuyan los gastos que genera el cobro de la misma.

De manera conjunta con la capacitación, la cooperativa debería realizar evaluaciones de desempeño frecuentes para conocer como están realizando su trabajo los agentes de crédito de la institución, y poder corregir los problemas detectados.

Para mejorar el desenvolvimiento de los agentes de crédito, sobre todo de aquellos involucrados en el área de cobros, se debería incentivar a estos empleados, con reconocimientos ante el resto de compañeros y/o comisiones.

Realizar reportes semanales de las cuentas por cobrar, los cuales sean comparados con las carpetas de crédito de cada socio, para mantener actualizada la lista de clientes morosos y a de aquellos cuyas cuotas están por vencer.

Se debe mantener monitoreada y evaluada las cuentas por cobrar de la empresa, la cartera vencida y por vencer, a fin de disminuir la morosidad existente.

8. Bibliografía

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2009). *PLan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013*. Obtenido de SENPLADES: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/Plan_Nacional_para_el_Buen_Vivir.pdf
- Asamblea Nacional del Ecuador. (24 de Febrero de 2011). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Obtenido de COSEDE: <http://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (14 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de Registro Oficial N° 332: <http://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf>
- Asesores Corporativos Integrales LTDA. (2012). *epm.net.co*. Recuperado el 15 de 09 de 2014, de <http://www.epm.net.co/~asecorp/documentos/indfin.pdf>
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Información económica*. Obtenido de www.bce.fin.ec/
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Estadísticas económicas*. Quito: BCE.
- Banco Central del Ecuador. (2015). *Evolución del volumen de crédito y tasas de interés del Sistema Financiero Nacional*. Quito: BCE.
- Banco Central del Ecuador. (2016). *Evolución del volumen de crédito y tasas de interés del Sistema Financiero Nacional*. Quito: BCE. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201612.pdf>
- Bravo, M. (2011). *Contabilidad General. (Cuarta ed.)*. Quito, Ecuador : Nuevo Día. Quito: Nuevo Día.
- CACSPMEC. (2016). *Manual de Gestión de Crédito y Cobranzas*. Quito: CACSPMEC.
- Cedeño, L., Morales, J., Dávila, M., & Párraga, G. (2016). Análisis de Riesgos tecnológicos en la cooperativa de ahorro y crédito Calceta Limitada. *Revista Tecnológica ESPOL*, 42-55.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura. (2016). *Institucional*. Obtenido de CACSPMEC: <https://www.cacspmec.fin.ec/institucion.html>
- Córdoba, M. (2014). *Análisis Financiero*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=_dvDDQAAQBAJ&pg=PT82&lpg=PT82&dq=El+objetivo+de+la+contabilidad+es+proporcionar+informaci%C3%B3n+con+relaci%C3%B3n+a+la+naturaleza+del+valor+de+las+cosas+que+el+negocio+deba+a+terceros,+las+cosas+pose%C3%ADas+por+los+

- Core Business. (2015). *Perspectivas económicas 2015*. Obtenido de <http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1134.pdf>
- Diana, A., & Susana, A. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado ecuatoriano*. Quito: UCL.
- Díaz, R. (2011). *Introducción al derecho*. México : GOBENI.
- Egas, J. (2015). *Evaluación del Riesgo Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Agosto Pilacoto del Cantón Latacunga Parroquia Guaytacama, para el Periodo 2012-2013*. Obtenido de ESPE: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/9984/1/T-ESPEL-CAI-0440.pdf>
- Ekos. (29 de Diciembre de 2014). *Perspectivas Económicas 2015*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=5094&c=1>
- Ekos. (29 de Diciembre de 2014). *Perspectivas Económicas 2015*. Obtenido de Perspectivas: <https://www.ekosnegocios.com/negocios/m/verArticulo.aspx?idart=5094&c=1>
- Espinosa, D. (Julio de 2010). *Rentabilidad Economica y Rentabilidad Financiera*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/32889464/RENTABILIDAD-ECONOMICA-Y-RENTABILIDAD-FINANCIERA>
- Gitman, L. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. (9 ed.). Nueva York: Harla.
- Hernández Cabrera, J. L. (2005). *Técnicas de análisis financiero*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm>
- Hernández, J. L. (2005). *Técnicas de análisis financiero*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/anfinancier.htm>
- Herrera, Medina y Naranjo. (2004). *Tutoría de la investigación científica*. Ambato: Maxtudio. Recuperado el 28 de 06 de 2016
- Horngren , Sundem, & Elliot. (2001). *Introducción a la Contabilidad Administrativa* (Undécima ed.). México: Prentice- Hall.
- Huanaco I, I. (2012). *Análisis Financiero*. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0CCEQFjAB&url=http%3A%2F%2Fecath1.s3.amazonaws.com%2Fadm352%2F670247887.Financiero%2520-%2520Pinto%2520-%2520Mogro.docx&ei=nzMIVaSxC4WigwT_uICYDw&usg=AFQjCNHK3zeK2UJz1U
- Hurtado, J. (2000). *Criterios metodológicos de la investigación*. Caracas.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2015). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU)*. Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico/>
- Jiménez , F., & Espinoza, C. L. (2009). *Costos Industriales*. Costa Rica: Editorial Tecnológica de Costa Rica.

- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (12 de Septiembre de 2014). *Resolución No. 131/2015-F*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion131f.pdf?dl=0>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (10 de Enero de 2017). *Resolución No. 323-2017-M*. Obtenido de <https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/Resolucion-323-2017-M.pdf?dl=0>
- La Gran Enciclopedia de Economía. (2009). *Acreeedor*. Obtenido de Economía 48: <http://www.economia48.com/spa/d/acreeedor/acreeedor.htm>
- Lizárraga, K. (2010). *Gestión de las cuentas por cobrar en la administración del capital de trabajo de las empresas de fabricación de plástica del distrito de ATE*. Lima: USMP.
- Mendoza, C. (2014). *Incidencia del control interno en la optimización de la gestión de las microempresas en el distrito de chaclacayo*. Lima.
- Pérez, H. (2015). *Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la liquidez de la empresa "Juan Pablo Mori E.I.R.L." durante el año 2013*. Tarapoto: UNSM.
- Portal Microfinanzas. (2013). Obtenido de Definición de terminos financieros.: <http://www.portalmicrofinanzas.org/p/site/s/template.rc/1.26.11053/>
- Rodríguez, C. (2009). *Diccionario de Economía. ETIMOLÓGICO, CONCEPTUAL Y PROCEDIMENTAL*. Buenos Aires, Argentina.
- Rojas, P. (2013). *Análisis Financiero*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos84/el-analisis-financiero/el-analisis-financiero.shtml>
- Ross. (2002). *Glosario de términos financieros*.
- Ruiz, M., & Escobedo, L. (2013). *Análisis Financiero*. Habana, Cuba.
- Salazar Osorno, Daniela. (Octubre de 2012). *Indicadores valoración de empresas*. Obtenido de <https://prezi.com/3n6jwiuyvkiv/indicadores-valoracion-de-empresas/>
- Sánchez, I. (2010). *Análisis Financiero y Control*. Obtenido de <http://www.javeriana.edu.co/decisiones/analfin/capitulo2.pdf>
- Sánchez, I. (2012). *Índices o Razones Financieras*. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjTxI2Y9JbWAhUC5yYKHa8ZABgQFgglMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.u-cursos.cl%2Fieib%2F2008%2F2%2F0406%2F242501%2Fmaterial_docente%2Fbajar%3Fid_material%3D510404&usg=AFQjCNE
- Secretaría Nacional de Planificación. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Obtenido de <http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/educaci%C3%B3n-y-ciencia/3193-resumen-del-plan-nacional-para-el-buen-vivir-2013-2017>
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017*. Recuperado el 26 de enero de 2015, de Sitio Web del Gobierno Nacional de la República del Ecuador: www.buenvivir.gob.ec/documents/10157/26effa35-aaa8-4aec-a11c-be69abd6e40a

- Superintendencia de Compañías. (14 de Junio de 2017). *Superintendencia de Compañías*.
Obtenido de http://181.198.3.71/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2016). *Estados Financieros*. Obtenido de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/>
- Terán, G. (2011). *Temas de contabilidad básica e intermedia* (Primera ed.). Madrid: Educación y Cultura.
- Tirado, G. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado fadicalza*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Topanta . (2010). *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura* . Quito: Dspace.
- Villacis, C. (2 de Junio de 2016). *Propuesta de una Estrategia de Recuperacion de Cartera de la Institucion Financiera en Liquidacion*. Obtenido de UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/5734/1/T-UCSG-POS-MFEE-54.pdf>
- Villafuerte, N., & Delgado, E. (2006). *Análisis Técnico de los Indicadores que reflejen la situación económica financiera de una empresa dedicada al comercio y servicios de courier* . Obtenido de ESPOL: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/10838/3/RESUMEN.pdf>
- Vives, J. (2010). *La crisis financiera y la regulación*. Barcelona-España: IESE Business School.

9. Anexos

Anexo 1 Encuesta empleados Auditoria



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ENCUESTA EMPLEADOS CACSPMEC

ÁREA DE CRÉDITO

La presente encuesta es anónima y tiene como objeto la realización de un trabajo de investigación de fin de carrera para obtener el Título de Máster en Administración de Negocios.

Fecha:

Por favor, marque con una "X" la respuesta de su preferencia.

CUENTAS POR COBRAR	SI	NO
1. ¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de crédito y cobranza?		
2. ¿Se cuenta con un software adecuado para el control de las cuentas?		
3. ¿Se preparan mensualmente informes sobre cuentas por cobrar?		
4. ¿Los informes son revisados por un funcionario autorizado?		
5. ¿Se tiene actualizado el listado de los clientes morosos?		
6. ¿Se envía a los clientes estados de cuenta de los saldos por cobrar?		

7. ¿Se establece una cita con aquellos clientes que adeudan más de un mes?		
8. ¿El personal de cobranzas cumple sus metas?		
9. ¿Se actualiza de manera periódica las cuentas incobrables?		
10. ¿El personal de cobranza conoce los criterios para cobro a deudores?		
11. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?		
12. ¿Se realiza un estudio exhaustivo del cliente antes de entregarle un crédito?		
13. ¿El acceso a los registros contables está restringido para personas no responsables?		

Anexo 2 Tabulación Encuesta

CUENTAS POR COBRAR	SI	NO
1. ¿Existe vigilancia constante sobre los vencimientos de crédito y cobranza?	20	4
2. ¿Se tiene un programa de computo idóneo para el control de las cuentas?	24	0
3. ¿Se preparan mensualmente informes sobre cuentas por cobrar?	17	7
4. ¿Los informes son revisados por un funcionario autorizado?	20	4
5. ¿Se tiene actualizado el listado de los clientes morosos?	16	8
6. ¿Se envía a los clientes estados de cuenta de los saldos por cobrar?	15	9
7. ¿Se establece una cita con aquellos clientes que adeudan más de un mes?	21	3
8. ¿El personal de cobranzas cumple sus metas?	14	10
9. ¿Se actualiza de manera periódica las cuentas incobrables?	22	2
10. ¿El personal de cobranza conoce los criterios para cobro a deudores?	18	6
11. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?	24	0
12. ¿Se realiza un estudio exhaustivo del cliente antes de entregarle un crédito?	13	11
13. ¿El acceso a los registros contables está restringido para personas no responsables?	24	0



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ENTREVISTA SUPERINTENDENTE DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

1. **¿Cómo evaluaría la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito en los últimos dos años?**
2. **¿Considera que han realizado un manejo adecuado de sus finanzas?**
3. **¿Cuáles considera que son los efectos de un mal manejo de las cuentas por cobrar para la rentabilidad de este tipo de cooperativas?**
4. **¿Cree que de mejorarse el manejo de las cuentas por cobrar mejorarían los indicadores financieros de estas instituciones?**

Anexo 4 Entrevista Gerente General CACSPMEC



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ENTREVISTA GERENTE GENERAL CACSPMEC

- 1. ¿Cómo evaluaría la situación financiera de la cooperativa en los dos últimos años?**
- 2. ¿Considera que es posible mejorar los niveles de rentabilidad?**
- 3. ¿Cuáles considera han sido las principales limitantes para aumentar la rentabilidad de la cooperativa?**
- 4. ¿Ha sido la morosidad de los clientes un limitante para el aumento de la rentabilidad?**

Anexo 5 Entrevista Jefe de Crédito y Cobranzas CACSPMEC



MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ENTREVISTA JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS CACSPMEC

- 1. ¿Cómo evaluaría la gestión de su departamento en los dos últimos años?**
- 2. ¿Considera que el manual de la cooperativa es adecuado? ¿Cómo se podría mejorarlo?**
- 3. ¿Cuáles considera son las causas de los niveles de morosidad de la empresa?**
- 4. ¿Qué mecanismos se pueden aplicar para disminuir la morosidad de los clientes?**