



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniera en
Contabilidad y Auditoría. C.P.A.

TEMA:

LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE
LA MANÁ, AÑO 2012.

AUTORA:

JUANA ALEXANDRA ANGUETA JÁCOME

DIRECTORA DE TESIS:

C.P.A. ROSA MARJORIE TORRES BRIONES. MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2014

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Juana Alexandra Angueta Jácome, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Juana Alexandra Angueta Jácome
EGRESADA

CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS

La suscrita, C.P.A Rosa Marjorie Torres Briones. MSc., Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Sra. Juana Alexandra Angueta Jácome, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (C.P.A), realizó la tesis de grado: **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ, AÑO 2012.”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

C.P.A Rosa Marjorie Torres Briones. MSc.
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Presentado al Honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

APROBADO POR:

Dra. Badie Anneriz Cerezo Segovia. MSc.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Flor Janet Franco Cedeño. MSc.
MIEMBRO DE TRIBUNAL

Ec. Daniel Alberto Parra Gavilanes. MSc.
MIEMBRO DE TRIBUNAL

QUEVEDO - ECUADOR

2014

AGRADECIMIENTO

El presente Proyecto de Investigación primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado, hacia esta meta de obtener este título que constituye un escalón más en mi vida, me permito agradecer de manera muy especial a:

A mí querida abuelita por haberme brindado su cariño y amor sobre todo por darme los estudios de acuerdo a sus posibilidades y sin ser su obligación.

Mis padres por haberme dado la fortaleza necesaria para culminar con éxitos mi carrera universitaria.

Mi esposo porque supo comprender y ayudarme a cuidar de nuestro hijo mientras luchaba para poder culminar mis estudios.

También me gustaría agradecer a mis maestros durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, brindándome la guía necesaria para entender cada una de las cátedras impartidas y en especial a Master Edgar Pastrano por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

A mi directora de tesis, C.P.A. Rosa Torres por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo por ofrecerme la oportunidad de conseguir este título universitario, que con mucho orgullo lo llevare en alto.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná por abrirme sus puertas para poder realizar el presente proyecto de investigación.

Finalmente a aquellas personas que de una u otra forma contribuyeron con la realización de este proyecto investigativo.

Juana Alexandra Angueta Jácome.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación se lo dedico con mucho amor a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo grandioso que me han concedido. Con todo mi cariño esta tesis se las dedico a ustedes mi querida familia y en especial a mi querido hijo Adriancito.

Juana Alexandra Angueta Jácome.

DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

1	Título/ Title	T	“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ, AÑO 2012.”
2	Creador/Creator	C	Juana Alexandra Angueta Jácome
3	Materia/Subject	M	Cuentas por cobrar
4	Descripción/Description	D	Esta investigación se realizó basada en los resultados obtenidos por la Cámara de Comercio de La Maná, respecto a los créditos otorgados a los socios durante el período 2012. Como parte de los resultados la Cooperativa obtuvo un margen de utilidad neta de 17,28 % sobre el total de créditos otorgados. Además como parte de la investigación se sugiere seguir el modelo que establece las NIIF para PYMES para el manejo de las cuentas por cobrar.
5	Editor/Publisher	E	Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
6	Colaborador/Contributor	C	C.P.A. Rosa Marjorie Torres. MSc.
7	Fecha/Date	F	Lunes, 10 de marzo de 2014
8	Tipo/Type	T	Proyecto de investigación.
9	Formato/Format	F	Microsoft Office Word 2010
10	Identificador/Identifier	I	https://biblioteca.uteq.edu.ec
11	Fuente/Source	F	Bibliográfica. Trabajo de campo
12	Lenguaje/Language	L	Español
13	Relación/Relation	R	Ninguno
14	Cobertura/Coverage	C	Rentabilidad financiera
15	Derechos/Rights	D	Ninguno
16	Audiencia/Audience	A	Investigadores

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DIRECTORA DE TESIS	iii
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
DUBLIN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xiv
ABSTRACT	xv
 CAPÍTULO I: MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1 Introducción	2
1.2 Problematicación	3
1.2.1 Planteamiento del problema	3
1.2.2 Formulación del problema.....	4
1.2.2 Sistematización del problema	5
1.3 Justificación	5
1.4 Objetivos	6
1.4.1 Objetivo General	6
1.4.2 Objetivos Específicos.....	6
1.5 Hipótesis	6
1.5.1 Hipótesis General	6
1.5.2 Hipótesis Específicas	6
1.6 Variables	6
1.6.1 Variables independientes.....	6
1.6.2 Variables dependientes.....	7
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Fundamentación teórica	9

2.1.1 Manual de procedimientos administrativos	9
2.1.1.1 Importancia de un manual de procedimientos administrativos.....	9
2.1.2 Definición de cuenta	10
2.1.2.1 Tipos de cuentas.....	10
2.1.2.2 Plan de cuentas	10
2.1.3 Reconocimiento de las operaciones mercantiles	10
2.1.4 Procedimientos administrativos	11
2.1.4.1 Políticas	11
2.1.4.2 Tipos de políticas	11
2.1.5 Control interno	11
2.1.5.1 Componentes del control interno	12
2.1.6 Principios contables	13
2.1.6.1 Objetivos de los principios contables	13
2.1.7 Ingresos y cuentas por cobrar.....	13
2.1.7.1 Objetivo.....	13
2.1.7.2 Alcance	16
2.1.7.3 Definiciones y conceptos relacionados	16
2.1.7.4 Definición de instrumentos financieros.....	17
2.1.7.5 Reconocimiento de ingresos.....	17
2.1.7.6 Reconocimiento de activos financieros y pasivos financieros.....	18
2.1.7.7 Mediciones.....	18
2.1.7.8 Información a revelar	19
2.1.7.9 Baja en cuentas	20
2.1.7.10 Partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas.....	21
2.2 Fundamentación conceptual	22
2.2.1 Cooperativas.....	22
2.2.2 Cuentas por cobrar	22
2.2.3 Administración de cuentas por cobrar.....	22
2.2.4 Clasificación de las cuentas por cobrar	23
2.2.5 Objetivos de las cuentas por cobrar.....	23
2.2.6 Políticas de cuentas por cobrar.....	23
2.2.7 Políticas de ventas al crédito	24

	Pág.
2.2.8 Políticas de descuentos por pronto pago	24
2.2.9 Morosidad	25
2.2.10 Toma de decisiones en políticas de crédito	25
2.2.11 Análisis financiero	25
2.2.11.1 Razones financieras.....	26
2.2.11.2 Razón Circulante	26
2.2.11.3 Razón de liquidez inmediata	27
2.2.11.4 Rotación de cuentas por cobrar	27
2.2.12 Estados financieros.....	27
2.2.12.1 Balance General	27
2.2.12.2 Estado de Resultados	28
2.2.12.3 Estado de Flujo de Efectivo	28
2.2.13 Control de las cuentas por cobrar	28
2.2.13.1 Políticas de crédito.....	29
2.2.13.2 Procedimientos o estándares de crédito	29
2.2.13.3 Políticas de cobranzas	30
2.2.13.4 Análisis de cartera	30
2.2.13.5 Antigüedad de cuentas por cobrar	30
2.3 Fundamentación legal.....	31
2.3.1 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	31
2.3.2 Ley de Cooperativas	34
2.3.3 Ley del sector financiero	34
2.3.4 Estatuto Social de la Institución	36
2.3.5 Sección 23 de las NIIF's para PYMES.....	37

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos	41
3.1.1 Materiales utilizados	41
3.1.2 Métodos de la investigación.....	41
3.1.2.1 Método inductivo	41
3.1.2.2 Método deductivo.....	42
3.1.2.3 Método descriptivo	42
3.2 Técnicas de la investigación	42

	Pág.
3.2.1 Entrevista	42
3.3 Tipos de investigación	43
3.2.1 Exploratoria.....	43
3.2.2 Bibliográfica	43
3.4 Diseño de Investigación	43
3.5 Población y muestra	44
 CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1 Resultados	47
4.2 Discusión	81
4.3 Comprobación/Disprobación de la hipótesis	83
 CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones	85
5.2 Recomendaciones	86
 CAPÍTULO VI: BIBLIOGRAFÍA	
6.1 Literatura Citada	88
6.1.1 Bibliografía básica.....	88
6.1.2 Bibliografía complementaria.....	88
6.1.3 Referencia linkográfica	88
 CAPÍTULO VII: ANEXOS	
7.1 Anexos	91

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
CUADRO N° 1 Entrevista al gerente.....	56
CUADRO N° 2 Entrevista a la Jefa de créditos	57
CUADRO N° 3 Entrevista a la Jefa de cobranzas	58
CUADRO N° 4 Entrevista a la Supervisora operativa	59

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO N° 1 Certificación de la empresa	91
ANEXO N° 2 Copia del R.U.C	92
ANEXO N° 3 Registro de Directiva	93
ANEXO N° 4 Certificación del Balance Financiero	94
ANEXO N° 5 Portada de la institución	95
ANEXO N° 6 Área de crédito	96
ANEXO N° 7 Instalaciones de la organización	96

RESUMEN EJECUTIVO

En un mundo cada día más globalizado, las organizaciones requieren redefinir sus factores críticos de éxito, es decir las fuentes de ventaja competitiva y otros elementos de trascendental importancia para su supervivencia dentro del mercado financiero. Los planes financieros permiten organizar y analizar la situación económica de las instituciones que se manejan en el sistema financiero en el cual está incluido, análisis de estados financieros, nuevas estrategias y proyecciones. Dentro de una institución es muy importante realizar un presupuesto que ayude a analizar las proyecciones para un tiempo determinado, los egresos e ingresos, la forma en cómo se tiene que proceder en el transcurso del tiempo. Mediante un presupuesto se puede verificar el cumplimiento de los objetivos planteados, las utilidades que podría llegar a alcanzar, el cómo se incrementaría el patrimonio de la institución. Por lo tanto en esta fase el incremento del capital de trabajo juega un papel muy importante ya que mediante ello se puede planificar de mejor manera los fondos de la empresa. Esta investigación se realizó basada en los resultados obtenidos por la Cámara de Comercio de La Maná, respecto a los créditos otorgados a los socios durante el período 2012; como parte de los resultados la Cooperativa obtuvo un margen de utilidad neta de 17,28 % sobre el total de créditos otorgados; además de aquello, la institución utiliza el modelo de evaluación del riesgo operativo, como parte de la gestión operativa y financiera que desarrolla, esto como parte de los procedimientos de orden administrativo que regula las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del país; durante la investigación se tuvieron además como parte de la investigación se sugiere seguir el modelo que establece las NIIF para PYMES para el manejo de las cuentas por cobrar, en el que se fijan los procedimientos administrativos y contables que deben utilizar las organizaciones que se mantienen a la vanguardia de la nueva normativa legal vigente en nuestro país.

ABSTRACT

In a world every day more globalized, the organizations require to redefine their critical factors of success, that is to say the sources of competitive advantage and other elements of momentous importance for their survival inside the financial market. The financial plans allow to organize and to analyze the economic situation of the institutions that you/they are managed in the financial system in which is included, analysis of financial statements, new strategies and projections. Inside an institution it is very important to carry out a budget that helps to analyze the projections for a certain time, the expenditures and revenues, the form in how one has to proceed to the one in the course of the time. By means of a budget you can verify the execution of the outlined objectives, the utilities that it could end up reaching, the how the patrimony of the institution would be increased. Therefore in this phase the increment of the working capital is since a very important paper by means of it you can plan in a better way the funds of the company. This investigation was carried out based on the results obtained by the Chamber of Trade of The Manna, regarding the negotiated credits to the partners during the period 2012; like part of the results the Cooperative obtained a margin of balance of income of 17,28% on the total of negotiated credits; besides that, the institution uses the pattern of evaluation of the operative risk, like part of the operative and financial administration that develops, this like part of the procedures of administrative order that it regulates the activities of the domestic Savings and loan cooperatives; during the investigation they were also had like part of the investigation is suggested to follow the pattern that the NIIF settles down for PYMES for the handling of the bills to get paid, in which you/they notice the administrative procedures and accountants that should use the organizations that stay to the vanguard of the new effective legal regulatory scheme in our country.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Toda empresa necesita generar los ingresos suficientes para mantener estable su ciclo de operaciones, principalmente mediante la oferta de sus bienes o servicios; producto de aquello en la actualidad casi todas las transacciones comerciales realizadas por las organizaciones que poseen fin de lucro se caracterizan por hacerse a crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito poseen la característica especial de otorgar créditos a sus socios, con el propósito de generar el interés financiero que sirve para sustentar las actividades administrativas y operacionales de la organización; dentro de estas operaciones, surge la contabilización de las cuentas por cobrar, confiando en que sus clientes les pagarán oportunamente y en condiciones normales el dinero otorgado como crédito.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, creada en el año 1999 mediante acuerdo ministerial N° 02348, actualmente cuenta con 730 socios, dentro de los cuales han sido otorgados una gran cantidad de créditos comerciales y de consumo a los socios de esta institución, créditos que responden al objeto social por el cual fue creada esta organización social.

Los créditos otorgados a los socios de esta cooperativa, por ser de carácter financiero, constituyen un activo exigible, y como tal debe manejarse bajo parámetros contables y financieros que se estipulan en las diferentes normas internacionales de contabilidad, normas internacionales de información financiera y de aquellos principios de contabilidad generalmente aceptados en las organizaciones.

El presente proyecto de investigación comprende una serie de componentes, entre los cuales tenemos:

Capítulo I.- Muestra la introducción, el problema de investigación, justificación, objetivos, hipótesis junto con sus variables investigativas.

Capítulo II.- Trata la fundamentación teórica, conceptual y legal de la investigación.

Capítulo III.- Presenta la metodología de investigación, en donde se señalan los tipos de investigación, diseño de investigación, procedimientos para la investigación, recolección de información y procesamiento y análisis de resultados.

Capítulo IV.- Expone los resultados y la discusión de los mismos, guardando estrecha relación con las hipótesis planteadas.

Capítulo V.- Expresa las conclusiones y recomendaciones generales de la investigación.

Capítulo VI.- Enuncia la bibliografía utilizada para el desarrollo de esta investigación.

Capítulo VII.- Revela los documentos que componen los anexos de esta investigación.

1.2 Problematización

1.2.1 Planteamiento del problema

Las instituciones financieras que compiten y ofertan sus servicios a nivel mundial necesitan manejar estándares adecuados para asegurar la recuperación efectiva de los créditos otorgados a sus clientes, partiendo del hecho que estos constituyen en los activos de la empresa y que de esto depende el normal funcionamiento de sus operaciones.

En nuestro país el crecimiento sostenido que han presentado las instituciones financieras, entre ellas las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha sido relevante, tomando como referencia la multiplicación de este tipo de organizaciones en cada una de las ciudades del país; sin embargo, resulta de vital importancia identificar las debilidades que aquejan a este tipo de instituciones entre ellas la baja recuperación de la cartera vencida que se mantiene en este tipo de entidades por los créditos otorgados a sus socios.

La Cooperativa de Ahorros y Créditos Cámara de Comercio La Maná, ha mantenido un incremento de la cartera vencida de los créditos otorgados a sus socios, por ello resulta de vital importancia ejecutar este proyecto investigativo

como parte de una respuesta al problema que aqueja a esta entidad, tratando de identificar los aspectos relevantes con respecto al tratamiento de las cuentas por cobrar que mantiene esta organización.

1.2.1.1 Diagnóstico

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, ha manejado las cuentas por cobrar sin un sistema adecuado que permita determinar la incidencia de la misma en la rentabilidad que obtenga la organización; además esta organización no ha cumplido con los estándares internacionales de contabilidad que le permitan registrar las cuentas por cobrar de manera adecuada y consistente.

1.2.1.2 Pronóstico

El tratamiento que se da a las cuentas por cobrar, debe responder al principio universal de esencia sobre la forma y, por otra parte, la necesidad de contabilizar y mostrar en el Estado de Resultados Integral los ingresos percibidos por los servicios prestados. Cabe destacar que las cuentas por cobrar comprenden el activo financiero más importante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná.

1.2.1.3 Control del pronóstico

El pago de los socios debe recuperarse en un plazo normal de crédito que la misma cooperativa estipula y que debe ser semejante al promedio que conceden las demás cooperativas de ahorro y crédito de este tipo.

1.2.2 Formulación del problema

Por el desarrollo de las operaciones financieras, puede suceder un desequilibrio financiero si se otorga demasiados créditos a los clientes, porque esto podría significar una reducción en la rentabilidad de la institución; por ello, surge la siguiente interrogante de la investigación:

¿Cuál es la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón La Maná, año 2012?

1.2.3 Sistematización del problema

El tratamiento contable que se le da a las cuentas por cobrar en la organización, debe manejarse bajo los parámetros que determina la sección 29 de las NIIF para PYMES, ya que al constituirse como un pasivo financiero, este debe tratarse de acuerdo a esta norma; por ello resultan las interrogantes:

- ✓ ¿Qué parámetros administrativos y financieros utiliza la institución para el otorgamiento de créditos a sus socios?
- ✓ ¿Cuál es el tratamiento contable que se da a las cuentas por cobrar de la organización?
- ✓ ¿Cuál es el rendimiento financiero que ha presentado los créditos otorgados en la cooperativa de ahorros y créditos?

1.3 Justificación

Dentro de las operaciones normales de la organización que se estudia, se encuentra el otorgamiento de créditos de diversa tipología; dentro de las más comunes tenemos, la de tipo comercial, de consumo y de inversión; estos créditos son otorgados a los socios que constituyen la organización, sin embargo, se hace necesario evaluar los procedimientos que se llevan a cabo para el otorgamiento de los mismos.

Las cuentas por cobrar constituyen el principal rubro que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, por ello el presente estudio investigativo pretende determinar la incidencia que tiene las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la organización estudiada, para de esta manera sugerir algunos cambios administrativos, contables y operativos que permitan alcanzar la máxima eficiencia crediticia en la cooperativa.

Este proyecto investigativo permitirá además desarrollar los diversos procesos de medición, información y control de la actividad económica de la entidad estudiada, con base en los hechos económicos de la cooperativa, los mismos que están registrados en cuentas, de tal forma que se pueda conocerse el grado de cumplimiento del recaudo de los distintos créditos.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Establecer la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón La Maná, año 2012.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Examinar los parámetros administrativos y financieros que utiliza la institución para el otorgamiento de créditos a sus socios.
- ✓ Evaluar el tratamiento contable que se da a las cuentas por cobrar de la organización.
- ✓ Determinar el rendimiento financiero que ha presentado los créditos otorgados en la cooperativa de ahorros y créditos.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Las cuentas por cobrar inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón La Maná.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- ✓ Los parámetros administrativos y financieros utilizados por la institución para el otorgamiento de créditos a sus socios es poco confiable.
- ✓ El tratamiento contable que se da a las cuentas por cobrar de la organización es ineficiente.
- ✓ El rendimiento financiero que ha presentado los créditos otorgados en la cooperativa de ahorros y créditos es bajo.

1.6 Variables

1.6.1 Variables independientes

- ✓ Parámetros administrativos y financieros

- ✓ Tratamiento contable
- ✓ Rendimiento financiero

1.6.2 Variables dependientes

- ✓ Créditos
- ✓ Cuentas por cobrar
- ✓ Cooperativa de Ahorros y Crédito

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Fundamentación teórica

2.1.1 Manual de procedimientos administrativos

Es un instrumento de información en el que se consignan metódicamente las operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una o varias entidades. Los manuales de procedimientos administrativos son documentos que registran los pasos y operaciones que deben seguirse para la realización de las funciones de una dependencia. En ellos se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen, precisándose su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, impresos, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar en el correcto desarrollo de las actividades. Se puede señalar que un Manual de Procedimientos contiene información detallada sobre la naturaleza del área de estudio, el objetivo general, las políticas, las funciones, el sistema operativo y los procedimientos de una unidad administrativa, mismos que incluyen su descripción y los diagramas correspondientes, así como los formatos e instructivos de llenado que los integran **(CATACORA, 2010)**.

2.1.1.1 Importancia de un manual de procedimientos administrativos

Constituye un documento básico para el logro de las metas y de los objetivos institucionales, toda vez que con éste las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos podrán realizar sus actividades de una manera más ordenada y eficiente.

Es una herramienta administrativa útil e indispensable para el mejor desempeño de las actividades de los servidores de una microempresa. De ahí que su importancia sea fundamental en el proceso de modernización y mejoramiento integral de la administración pública y privada. Permite que los procesos de gestión de la microempresa sean revisados para que, por un lado, se puedan rediseñar y, por el otro, se mejore la calidad en su ejecución **(CATACORA, 2010)**.

2.1.2 Definición de cuenta

Según **(TAMAYO, 2010)** “Cuenta es un término usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir los incrementos y disminuciones de naturaleza similar, que corresponden a diferentes rubros integrantes del activo, pasivo, patrimonio, rentas, costos y gastos.”

2.1.2.1 Tipos de cuentas

Cuentas reales: pertenecen al balance general y por su naturaleza no se cierran al finalizar un ejercicio económico. **Cuentas temporales:** representan las rentas y los gastos, al final del ejercicio se cierran con el fin de incrementar o disminuir el patrimonio empresarial con el resultado económico. **Cuentas mixtas:** formadas por una parte real y una temporal, cuyo valor inicial será modificado por efectos de los ajustes que muestren los gastos o renta devengados al final de un ejercicio económico **(TAMAYO, 2010)**.

2.1.2.2 Plan de cuentas

Denominado también Catálogo de Cuentas, es la enumeración de cuentas ordenadas sistemáticamente, aplicables a un negocio concreto, que proporciona los nombres y el código de cada una de las cuentas. El plan de cuentas constituye un instrumento de consulta que permite presentar estados financieros y posibilidad un adecuado control. Se diseña y elabora atendiendo los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas de contabilidad. El Plan de Cuentas facilita la aplicación de los registros contables y debe estructurarse de acuerdo a las necesidades de información de la empresa, debiendo reunir las siguientes características:

- ✓ Sistemático en el ordenamiento y presentación
- ✓ Flexible y capaz de aceptar nuevas cuentas
- ✓ Homogéneo en los agrupamientos practicados
- ✓ Claro en la denominación de las cuentas **(TAMAYO, 2010)**

2.1.3 Reconocimiento de las operaciones mercantiles

Constituye el inicio del proceso e implica entrar en contacto con la documentación de sustento y efectuar el análisis que conlleve a identificar la

naturaleza, el alcance de la operación y las cuentas contables afectadas. Los documentos fuente: Son la evidencia escrita que da origen a los registros contables y respaldan todas las transacciones que realiza la empresa **(TAMAYO, 2010)**.

2.1.4 Procedimientos administrativos

Los procedimientos consisten en describir detalladamente cada una de las actividades a seguir en un proceso laboral, por medio del cual se garantiza la disminución de errores. Se puede decir que los procedimientos escritos permiten que el usuario siga tranquilamente un camino seguro previamente probado pudiendo ser mejorado continuamente **(TAMAYO, 2010)**.

2.1.4.1 Políticas

Las políticas son declaraciones o interpretaciones generales que guían o encauzan el pensamiento para la toma de decisiones. Ayudan a decidir cuestiones antes de que se conviertan en problemas, haciendo innecesario analizar la misma situación cada vez que se presenta, permitiendo a los administradores delegar autoridad y a pesar de ello mantener el control sobre lo que hacen sus subordinados **(TAMAYO, 2010)**.

2.1.4.2 Tipos de políticas

Hay muchos tipos de políticas, ya que estas existen en todos los niveles de la organización, desde aquellas que son fundamentales para la compañía como para los departamentos hasta políticas secundarias aplicables a los segmentos más pequeños de la organización **(TAMAYO, 2010)**.

2.1.5 Control interno

El control interno es un proceso, adecuado por la junta directiva de la entidad, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar una seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos en las siguientes categorías:

- ✓ Confiabilidad de la presentación de informes financieros
- ✓ Efectividad y eficiencia de operaciones

- ✓ Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables **(ESTUPIÑAN, 2013)**

2.1.5.1 Componentes del control interno

El control interno es diferente en cada organización, dependiendo ya sea del tamaño, naturaleza de operaciones y objetivos de la organización. Sin embargo se debe tomar en cuenta los siguientes componentes o elementos:

1. El ambiente de control: constituye el punto fundamental para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la dirección en relación al control interno y su incidencia sobre las actividades de la entidad y resultados, por lo que debe tener presente todas las disposiciones, políticas y regulaciones que se consideren necesarias para su implantación y desarrollo exitoso.

2. La evaluación del riesgo: El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las entidades. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto de la entidad (internos y externos) como de la actividad.

3. Actividades de control: Las actividades de control son procedimientos que ayudan a asegurarse que las políticas de la dirección se llevan a cabo, y deben estar relacionadas con los riesgos que ha determinado y asume la dirección.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización. A su vez en cada categoría existen diversos tipos de control:

- ✓ Preventivos y correctivos.
- ✓ Manuales automatizados o informáticos.
- ✓ Gerenciales o directivos.

4. Información y comunicación: La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores y permita asumir las responsabilidades individuales.

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer, las cuestiones relativas a su responsabilidad de gestión y

control. Cada función debe especificarse con claridad, entendiendo como tal las cuestiones relativas a la responsabilidad de los individuos dentro del Sistema de Control Interno.

Además de una buena comunicación interna, es importante una eficaz comunicación externa que favorezca el flujo de toda la información necesaria y, en ambos casos, importa contar con medios eficaces, como los manuales de políticas, memorias, difusión institucional, canales formales e informales, la actitud que asume la dirección en el trato con sus subordinados.

5. Supervisión o monitoreo: Es el proceso que evalúa la calidad del control interno en el tiempo. Es importante monitorear el control interno para determinar si este está operando en la forma esperada y si es necesario hacer modificaciones. Las actividades de monitoreo permanente incluyen actividades de supervisión realizadas de forma permanente, directamente por las distintas estructuras de dirección **(ESTUPIÑAN, 2013)**.

2.1.6 Principios contables

De acuerdo a **(TAMAYO, 2010)** “Son aquellas normas y reglas de carácter general o específico emitidos por entidades de la profesión contables y que son aplicables para el tratamiento de las transacciones financieras de una entidad.”

2.1.6.1 Objetivos de los principios contables

Los objetivos básicos de los principios contables son:

- ✓ Uniformar los criterios contables
- ✓ Establecer tratamientos especiales a operaciones específicas
- ✓ Orientar a los usuarios de los estados financieros
- ✓ Sistematizar el conocimiento contable

2.1.7 Ingresos y cuentas por cobrar

2.1.7.1 Objetivo

El objetivo de los estados financieros con propósito de información general de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para

la toma de decisiones económicas de una gama amplia de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información. El objetivo de la Sección 23 es especificar los requerimientos de información financiera para los ingresos de actividades ordinarias y los contratos de construcción.

Ingreso de actividades ordinarias es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio. El intercambio de bienes o servicios de naturaleza y valor similares no se considera una transacción que genere ingresos de actividades ordinarias. No obstante, se considera que los intercambios de elementos diferentes sí generan ingresos de actividades ordinarias.

La principal preocupación en la contabilización de ingresos de actividades ordinarias es determinar cuándo deben ser reconocidos. El ingreso de actividades ordinarias es reconocido cuando es probable que los beneficios económicos futuros fluyan a la entidad y estos beneficios puedan ser medidos con fiabilidad. La Sección 23 identifica las circunstancias en las cuales se cumplen estos criterios para que los ingresos de actividades ordinarias sean reconocidos. También ofrece una guía práctica sobre la aplicación de tales criterios para los ingresos de actividades ordinarias que surjan de la venta de bienes, la prestación de servicios, los contratos de construcción en los que la entidad es la contratista, y el uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que generen intereses, regalías o dividendos.

Los ingresos de actividades ordinarias deben medirse al valor razonable de la contraprestación por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir, tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad. Cuando se difieren las entradas de efectivo o equivalentes al efectivo, y el acuerdo constituye efectivamente una transacción de financiación, el valor razonable de la contraprestación es el valor presente

de todos los cobros futuros determinados utilizando una tasa de interés imputada.

Una transacción de financiación surge cuando, por ejemplo, una entidad concede un crédito sin intereses al comprador o acepta un efecto comercial, cargando al comprador una tasa de interés menor que la del mercado, como contraprestación por la venta de bienes. El interés se reconoce usando el método del interés efectivo. Principios generales para el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias. El reconocimiento implica incorporar una partida que concuerde con la definición de ingresos de actividades ordinarias en el estado del resultado integral, siempre que cumpla con los siguientes criterios:

- a) Que sea probable que la entidad obtenga algún beneficio económico futuro asociado con la partida de ingresos de actividades ordinarias, y
- b) Que el importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad.

La NIIF para las PYMES proporciona una guía para reconocer las siguientes categorías específicas de ingresos de actividades ordinarias:

- **Intereses, regalías y dividendos**

En el caso de los intereses, las regalías y los dividendos, siempre que se cumplan los principios generales para el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias, los ingresos de actividades ordinarias se reconocerán de la siguiente manera:

- a) Intereses: según el método del interés efectivo.
- b) Regalías: según una base de acumulación de acuerdo con la esencia del acuerdo correspondiente.
- c) Dividendos: cuando se establezca el derecho del accionista a recibir el pago.

- **Identificación de la transacción**

Normalmente, los criterios de reconocimiento se aplican por separado a cada transacción. No obstante, en determinadas circunstancias, es necesario aplicar

tales criterios de reconocimiento, por separado, a los componentes identificables de una única transacción, con el fin de reflejar la esencia de la transacción. Por ejemplo, cuando el precio de venta de un producto incluye una cantidad identificable a cambio de algún servicio futuro, tal importe se diferirá y reconocerá como ingreso de actividades ordinarias en el intervalo de tiempo durante el que tal servicio será ejecutado. Por el contrario, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento a dos o más transacciones, conjuntamente, cuando estén ligadas de forma que el efecto comercial no pueda ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones. Los requerimientos para la identificación de la transacción concuerdan con el concepto de contabilización de las transacciones de acuerdo con su realidad económica, y no según su forma legal.

2.1.7.2 Alcance

La sección 23 de las NIIF para PYMES se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- a) La venta de bienes.
- b) La prestación de servicios.
- c) Los contratos de construcción en los que la entidad es el contratista.
- d) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías o dividendos **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.3 Definiciones y conceptos relacionados

Ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio y no están relacionados con las aportaciones de los propietarios de este patrimonio. El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos de actividades ordinarias como las ganancias. Ingreso de actividades ordinarias es la entrada bruta de beneficios económicos, durante el periodo, surgidos en el curso de las actividades ordinarias de una entidad, siempre que tal entrada dé lugar a un aumento en el patrimonio, que no esté relacionado con las aportaciones de los propietarios de ese patrimonio.

Los ingresos de actividades ordinarias propiamente dichos surgen en el curso de las actividades ordinarias de la entidad y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos, regalías y alquileres. Las ganancias son otras partidas que satisfacen la definición de ingresos, pero que no son ingresos de actividades ordinarias. Una entidad medirá los ingresos de actividades ordinarias al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir, tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad.

Una entidad incluirá en los ingresos de actividades ordinarias solamente las entradas brutas de beneficios económicos recibidos y por recibir por parte de la entidad, por su cuenta propia. Una entidad excluirá de los ingresos de actividades ordinarias todos los importes recibidos por cuenta de terceras partes tales como impuestos sobre las ventas, impuestos sobre productos o servicios o impuestos sobre el valor añadido. En una relación de agencia, una entidad incluirá en los ingresos de actividades ordinarias solo el importe de su comisión **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.4 Definición de instrumentos financieros

Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio de otra. El objetivo de los estados financieros con propósito de información general de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para la toma de decisiones económicas de una gama amplia de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.5 Reconocimiento de ingresos

La Sección 11 exige que un activo financiero o un pasivo financiero se reconozcan sólo cuando la entidad se convierta en una parte de las cláusulas contractuales del instrumento:

2.1.7.6 Reconocimiento de activos financieros y pasivos financieros

La contabilización de los instrumentos financieros suele percibirse como una tarea compleja debido a la amplitud de los requerimientos y las guías correspondientes que deben cumplirse para contabilizar los temas más complejos de los instrumentos financieros. Sin embargo, la contabilización de instrumentos financieros básicos según lo establecido en la Sección 11 de la NIIF para las PYMES es relativamente sencilla y no requiere mediciones complejas. Muchas entidades pequeñas o medianas no tendrán instrumentos financieros más complejos. Los requerimientos para contabilizar los temas más complejos de los instrumentos financieros no son relevantes para aquellas entidades que sólo poseen instrumentos financieros básicos **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.7 Mediciones

Cuando se reconocen por primera vez, los instrumentos financieros se miden a su precio de transacción, salvo que el acuerdo constituya, en efecto, una transacción de financiación. Si el acuerdo constituye una transacción de financiación, la partida se medirá inicialmente al valor presente de los cobros futuros descontados a una tasa de interés de mercado para un instrumento de deuda similar.

Luego del reconocimiento inicial, se aplica un modelo de costo amortizado para medir todos los instrumentos financieros básicos, excepto las inversiones en acciones preferentes no convertibles y sin opción de venta y en acciones ordinarias sin opción de venta que cotizan en bolsa o cuyo valor razonable se puede medir de otra forma con fiabilidad. Para dichas inversiones, esta sección exige una medición tras el reconocimiento inicial al valor razonable con cambios en el valor razonable reconocido en los resultados.

Esta sección exige, al final de cada periodo sobre el que se informa, una evaluación para determinar si existe evidencia objetiva de deterioro del valor de los activos financieros que se midan al costo o al costo amortizado. Cuando exista dicha evidencia, se reconocerá de inmediato una pérdida por deterioro del valor en los resultados. Si, en periodos posteriores, el importe de una pérdida por deterioro del valor disminuye y la disminución pudiera ser

objetivamente relacionada con un evento que ocurre posterior al reconocimiento del deterioro, se revierte la pérdida por deterioro reconocida previamente. Sin embargo, la reversión no debe derivar en un activo financiero con un importe en libros revisado superior al monto que el importe en libros habría alcanzado si el deterioro del valor no se hubiera reconocido previamente **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.8 Información a revelar

2.1.7.8.1 Información general a revelar sobre los ingresos de actividades ordinarias

Una entidad revelará:

- a) Las políticas contables adoptadas para el reconocimiento de los ingresos de actividades ordinarias, incluyendo los métodos utilizados para determinar el porcentaje de terminación de las transacciones involucradas en la prestación de servicios.
- b) El importe de cada categoría de ingresos de actividades ordinarias reconocida durante el periodo, que mostrará de forma separada, como mínimo, los ingresos de actividades ordinarias procedentes de:
 - I. La venta de bienes.
 - II. La prestación de servicios.
 - III. Intereses.
 - IV. Regalías.
 - V. Dividendos.
 - VI. Comisiones.
 - VII. Subvenciones del gobierno.
 - VIII. Cualesquiera otros tipos de ingresos de actividades ordinarias significativos **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.8.2 Información a revelar sobre las políticas contables de instrumentos financieros

Los ingresos de actividades ordinarias se miden al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir, neta de descuentos e impuestos asociados con la venta. Los ingresos de actividades ordinarias por la venta de

muebles se reconocerán cuando los bienes se entreguen al cliente y se haya realizado la instalación correspondiente. Los ingresos de actividades ordinarias provenientes de contratos para el diseño de edificios se reconocen según el método del porcentaje de terminación. El grado de terminación debe medirse por las horas de trabajo acumuladas hasta la fecha como un porcentaje del total estimado de horas de trabajo para cada contrato.

Los ingresos de actividades ordinarias provenientes de contratos de construcción se reconocen según el método del porcentaje de terminación. El grado de terminación se mide por los costos del contrato incurridos hasta la fecha como un porcentaje del total estimado de costos para cada contrato. Si el resultado de un contrato de construcción no puede calcularse con precisión, los ingresos de actividades ordinarias del contrato se reconocen en relación con los costos incurridos del contrato que probablemente puedan recuperarse (HANSEN, 2012).

2.1.7.9 Baja en cuentas

Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero solo cuando:

- a) Expiren o se liquiden los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero, o
- b) La entidad transfiera sustancialmente a terceros todos los riesgos y ventajas inherentes a la propiedad del activo financiero, o
- c) La entidad, a pesar de haber conservado algunos riesgos y ventajas inherentes a la propiedad significativos, ha transferido el control del activo a otra parte, y ésta tiene la capacidad práctica de vender el activo en su integridad a una tercera parte no relacionada y es capaz de ejercer esa capacidad unilateralmente y sin necesidad de imponer restricciones adicionales sobre la transferencia. En este caso, la entidad:
 - i. dará de baja en cuentas el activo, y
 - ii. reconocerá por separado cualesquiera derechos y obligaciones conservados o creados en la transferencia.

El importe en libros del activo transferido deberá distribuirse entre los derechos u obligaciones conservados y transferidos sobre la base de sus valores

razonables relativos en la fecha de la transferencia. Los derechos y obligaciones de nueva creación deberán medirse al valor razonable en esa fecha. Cualquier diferencia entre la contraprestación recibida y el importe reconocido y dado de baja en cuentas de acuerdo con este párrafo deberá ser reconocido en resultados en el periodo de la transferencia. Si una transferencia no da lugar a una baja en cuentas porque la entidad ha conservado riesgos y ventajas significativas inherentes a la propiedad del activo transferido, la entidad continuará reconociendo el activo transferido en su integridad, y reconocerá un pasivo financiero por la contraprestación recibida. El activo y pasivo no deberá compensarse. En periodos posteriores, la entidad reconocerá cualquier ingreso por el activo transferido y cualquier gasto incurrido por el pasivo financiero **(HANSEN, 2012)**.

2.1.7.10 Partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas

Una entidad revelará las siguientes partidas de ingresos, gastos, ganancias o pérdidas:

- a) Ingresos, gastos, ganancias o pérdidas, incluidos los cambios al valor razonable reconocidos en:
 - i. Activos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados.
 - ii. Pasivos financieros medidos al valor razonable con cambios en resultados.
 - iii. Activos financieros medidos al costo amortizado.
 - iv. Pasivos financieros medidos al costo amortizado.
- b) Ingresos por intereses totales y los gastos por intereses totales (calculados utilizando el método del interés efectivo) por activos financieros y pasivos financieros que no se miden al valor razonable con cambios en resultados.
- c) El importe de las pérdidas por deterioro de valor para cada clase de activo financiero.

Aplicar los requerimientos de la NIIF para las PYMES a las transacciones y los sucesos generalmente requiere de juicio profesional. La información acerca de los juicios profesionales significativos y las fuentes clave de incertidumbre en la

estimación son útiles en la evaluación de la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de una entidad (HANSEN, 2012).

2.2 Fundamentación conceptual

2.2.1 Cooperativas

Consiste en un conjunto de personas asociadas voluntariamente con el objetivo de desarrollar un negocio o actividad económica usando una compañía para ello. Se basa en el principio de ayuda mutua, para la consecución de los objetivos generales del conjunto de los miembros y mejorar las condiciones de todos los socios también (<http://www.gerencie.com/cooperativas.html>).

2.2.2 Cuentas por cobrar

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. Las cuentas por cobrar, por lo tanto, otorgan el derecho a la organización de exigir a los suscriptores de los títulos de créditos el pago de la deuda documentada. Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta. Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos. El crédito representa para la empresa que lo otorga, un medio de dinero a futuro porque origina el cobro de sus cuentas en un periodo posterior a su venta (SARMIENTO, 2009).

2.2.3 Administración de cuentas por cobrar

La gestión de las cuentas que representan el crédito que conceden las empresas a sus clientes. Esta gestión debe tener como objetivo coordinar eficientemente el crédito otorgado a los clientes con el fin de alcanzar los objetivos financieros con la mayor productividad posible. El crédito es un incentivo eficaz para las ventas, ya sea por los límites que se aprueban a los clientes, como por la mayor extensión de los plazos de pago. Sin embargo, cuando se concede un margen de crédito excesivo o cuando los plazos se

prolongan demasiado, es mayor el riesgo de la incobrabilidad, por lo cual es preciso que la política de crédito se ajuste a la capacidad financiera de la empresa **(FERNANDEZ, 2012)**.

2.2.4 Clasificación de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar deben clasificarse como activos corrientes y presentarse en el balance general como tal. Atendiendo a su origen las cuentas por cobrar pueden clasificarse de la siguiente manera:

Cuentas por cobrar comerciales.- Éstas se clasifican en la cuenta de clientes y tienen su origen en el curso normal de la venta de un producto o servicio.

Cuentas por cobrar no comerciales.- Están a cargo de otros deudores y proceden de otras fuentes diferentes a las ventas. Éstas se originan por transacciones distintas a aquellas para las cuales fue constituida la entidad tales como préstamos a empleados o accionistas **(FERNANDEZ, 2012)**.

2.2.5 Objetivo de las cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Fundamentalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas; y su gestión debe contribuir a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. Para ello, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar; y si, el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se obtienen para financiarlas, se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.6 Políticas de cuentas por cobrar

Se entienden como políticas, los criterios generales que tienen por objeto orientar las acciones que se llevarán a cabo para el cumplimiento de objetivos específicos. En el caso de la administración de cuentas por cobrar, éstas políticas representan los lineamientos que darán la pauta para determinar si se puede otorgar crédito a un cliente, el monto que se le puede conceder, y el plazo en el cual deba cancelar la deuda. Si éstas políticas son bien definidas, se podrá cumplir con una administración de crédito eficiente.

Si la administración conoce los costos y beneficios del otorgamiento de crédito, puede entonces aplicar dos políticas de cuentas por cobrar muy comunes, que son: Venta al crédito a “n” cantidad de días. Esta política concede al cliente “n” días como máximo para pagar sus obligaciones. Cada empresa es libre de establecer el plazo de crédito que más le convenga. Descuento por pronto pago. Esta política concede un porcentaje de descuento sobre el monto total de la venta, al cliente que cancele sus obligaciones en un plazo menor de días **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.7 Política de venta al crédito

Una empresa que vende al crédito a sus clientes, incurre en ciertos costos propios del crédito, que son:

- El costo de capital necesario para financiar las cuentas por cobrar durante el período de crédito.
- Los costos de cobranza como facturación, contabilidad y sueldos.
- Costos de morosidad cuando el cliente se demora en pagar, creando un costo de oportunidad por el tiempo adicional en que los recursos están inmovilizados después de transcurrido el período de cobro normal.
- Costos de incumplimiento cuando el cliente no paga definitivamente.

Los costos de capital pueden incrementarse mientras más tiempo permanezcan las cuentas sin cobrarse, porque la empresa debe pagar intereses por cada día transcurrido. Mientras que los costos de cobranza son constantes, porque los gastos se realizan una sola vez. Para tomar la decisión final de adoptar o no, una política de crédito, a un período determinado, se pueden comparar los costos adicionales derivados de esa política de crédito, con las utilidades adicionales del mismo **(FERNANDEZ A. , 2012)**.

2.2.8 Política de descuento por pronto pago

La finalidad de esta política es provocar en el cliente, que al realizar su compra, aproveche un descuento ofrecido por saldar sus obligaciones antes de que se cumpla su fecha límite de pago. Este plazo puede ser, por ejemplo, de 10 días; es decir, si el cliente cancela su deuda en los primeros 10 días, recibe un porcentaje de descuento por el monto total de su compra. Usualmente este tipo

de política atrae más clientes y aumenta las ventas previstas. Al igual que en el caso anterior de crédito, habría que examinar las utilidades generadas por esta política y compararlas, para decidir si conviene o no adoptarla **(FERNANDEZ A. , 2012)**.

2.2.9 Morosidad

Después de transcurrido el período de crédito establecido, la cuenta no cobrada se considera morosa y la empresa incurre en costos adicionales por gastos de notificaciones, pago de intereses y otras medidas. Los costos de morosidad entonces son gastos asociados con la parte de las ventas que permanecen sin cobrarse después del período de crédito **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.10 Toma de decisiones en políticas de crédito

Las decisiones dependerán de las utilidades o pérdidas por la concesión de crédito, y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. Para ello, se podría recurrir a un análisis financiero que expusiera la situación general de la política, y entonces, de acuerdo a resultados, tomar decisiones convenientes la empresa **(ROMERO, 2012)**.

2.2.11 Análisis financiero

Consiste básicamente en el análisis de los estados financieros de una empresa, orientado a evaluar la posición financiera presente y pasada, con el resultado de sus operaciones; para especificar las condiciones actuales y pronosticar los resultados futuros, y además, facilitar la toma de decisiones. Al realizar un análisis financiero se puede descubrir áreas problemáticas específicas para emprender acciones correctivas a tiempo. Por ejemplo, en el área de crédito se pueden examinar las razones financieras básicas de un posible cliente para decidir si le extienden un crédito. Los principales contextos en una evaluación financiera de crédito son: la rentabilidad, el endeudamiento, la solvencia, la rotación de cuentas por cobrar, el período promedio de cobros y la tasa de rendimiento sobre la inversión de las ventas al crédito **(WELSCH, 2010)**.

2.2.11.1 Razones financieras

Una razón financiera es una relación que indica algo sobre las actividades de una empresa, como la proporción entre activos y pasivos, o entre sus cuentas por cobrar y sus ventas anuales. Además, permite que el analista compare las condiciones de una empresa en el tiempo o en relación con otras empresas. Existen seis distintos grupos de razones financieras:

- Razones de liquidez. Indican la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras de corto plazo.
- Razones de administración de activos. Indican la eficiencia con que una empresa utiliza sus activos para generar ventas.
- Razones financieras de apalancamiento financiero. Indican la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de deuda a corto y largo plazo.
- Razones financieras de rentabilidad. Miden con qué eficacia genera utilidades la administración de una empresa con base en ventas, activos e inversiones de los accionistas.
- Razones financieras basadas en el mercado. Miden la evaluación que hacen los mercados financieros sobre el desempeño de una empresa.
- Razones financieras sobre la política de dividendos. Indican las prácticas de dividendos de una empresa (**WELSCH, 2010**).

2.2.11.2 Razón circulante

Determina la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo.

$$\textbf{Razón circulante} = \frac{\textit{Activo corriente}}{\textit{Pasivo corriente}}$$

El resultado significa que por cada unidad monetaria que la empresa debe, tiene determinada cantidad para responder a sus obligaciones de corto plazo. Idealmente se espera que sea de 2 a 1, sin embargo es menor en algunas empresas con alto uso de efectivo.

El activo corriente se puede clasificar en: efectivo en caja, efectivo en bancos, cuentas por cobrar, inventarios y otros activos corrientes. El pasivo corriente se puede clasificar en: proveedores, impuestos por pagar, acreedores, documentos por pagar a corto plazo y créditos bancarios a corto plazo (JAMES, 2012).

2.2.11.3 Razón de liquidez inmediata

“Al igual que la razón circulante, determina la capacidad de cumplir con las obligaciones a corto plazo, excepto que excluye el inventario, porque es la cuenta menos líquida.

$$\textit{Prueba ácida} = \frac{\textit{Activo corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo corriente}}$$

2.2.11.4 Rotación de cuentas por cobrar

Mide la circulación de las cuentas por cobrar, y su valor indica las veces en el año que los créditos otorgados por ventas fueron recuperadas.

$$\textit{Rotación de las cuentas por cobrar} = \frac{\textit{Ventas a crédito}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$$

Si el resultado de esta razón es superior al establecido en las políticas de crédito de la empresa, significa que los clientes no están cumpliendo oportunamente con sus pagos (JAMES, 2012).

2.2.12 Estados financieros

Los estados financieros son la fuente principal de información de donde se obtienen los datos para efectuar análisis financieros, de cuyos resultados se toman decisiones para una buena administración y así cumplir con los objetivos económicos de una entidad. Son cuadros sistemáticos que presentan una información completa de los eventos económicos de una entidad durante un período determinado y a una fecha dada (FERNANDEZ J. , 2009).

2.2.12.1 Balance general

Muestra la situación financiera de una entidad a una fecha dada. Es un documento estático que muestra en un momento determinado el activo, pasivo

y capital neto de una entidad económica. Los activos son aquellos derechos tangibles o intangibles que tengan un valor en dinero. Éstos se clasifican en corrientes y no corrientes. Los primeros son aquellas partidas que se esperan sean realizadas en un plazo menor a un año, como el efectivo, cuentas y documentos por cobrar, e inventarios. Los activos no corrientes incluyen activos de operación o financieros que está ligados a la empresa por períodos mayores a un año. Pasivos son aquellas deudas que tiene una entidad económica. Éstos representan la parte de los activos que han sido financiados por terceros, y que por ende constituyen una obligación. Éstos se clasifican también en corrientes y no corrientes **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.12.2 Estado de resultados

Es el cuadro que muestra los resultados económicos de una entidad por un período de tiempo determinado, el cual puede ser de un año o menos. Es un cuadro que presenta los ingresos y gastos de una empresa durante determinado espacio de tiempo y también el importe de las utilidades o pérdidas netas del período cubierto **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.12.3 Estado de flujos de efectivo

Se refiere a un cuadro sinóptico que muestra las entradas y salidas de efectivo de un período determinado. Se elabora con el propósito de conocer la cantidad de efectivo que requiere una empresa para operar durante un tiempo determinado. La información expuesta por el estado de flujos de efectivo suministra las bases para evaluar la capacidad que tiene una empresa para generar efectivo (caja y bancos) o equivalentes de efectivo (inversiones a corto plazo o activos convertibles en efectivo inmediato), así como sus necesidades de liquidez **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.13 Control de las cuentas por cobrar

Según **(FERNANDEZ J. , 2009)** “El control de las cuentas por cobrar se realiza por medio del establecimiento de:

- Políticas de crédito
- Políticas de cobranza”

2.2.13.1 Políticas de crédito

Se refieren a la determinación de la selección del crédito, los estándares o procedimientos del crédito y las condiciones del crédito. Con el objetivo de llevar un adecuado control de la cuenta por cobrar en una empresa, es necesario implementar políticas de crédito y cobro que optimicen el capital de trabajo invertido. El nivel de las cuentas por cobrar de una empresa está determinado por el volumen de sus ventas y por el período promedio de cobranza. Este período promedio de cobranza, depende de las condiciones económicas del cliente, y de factores propios de la empresa.

En toda política crediticia deben establecerse ciertos parámetros como:

- Procedimientos o estándares de crédito, o el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.
- Los términos de crédito que incluyen el plazo de tiempo durante el cual se concede el crédito.
- La política de cobranza de la empresa.

Al implementar políticas de crédito debe considerarse:

- Administrar el crédito con procedimientos ágiles y términos competitivos.
- Evaluar el crédito en forma objetiva.
- Evitar la cartera vencida **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.13.2 Procedimientos o estándares de crédito

La determinación de los procedimientos o estándares de crédito adecuados para una empresa, se basan prácticamente en la comparación de costos marginales, con las utilidades marginales provenientes del aumento en ventas. Los costos marginales incluyen costos de producción, de ventas, y de crédito. Estos costos de crédito incluyen:

- Pérdidas por incumplimiento de pago.
- Costos de cobranzas.
- Costos asociados por la introducción de cuentas nuevas **(<http://www.gerencie.com/estándares-de-crédito.html>)**.

2.2.13.3 Políticas de cobranzas

Se refiere a los procedimientos que la empresa usa para cobrar las cuentas vencidas y no pagadas. Un proceso de cobranza incluye el envío de notificaciones de cobro, llamadas telefónicas, facturación, cobros a través de una agencia externa o incluso demandas.

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

La incobrabilidad en las cuentas por cobrar da indicios de que los procedimientos en la concesión del crédito no son los adecuados, lo cual dificulta realizar la operación de cobranza, lo que trae como consecuencia falta de oportunidad para la empresa de poder cubrir sus compromisos, con sus proveedores, así como incrementar la estimación para cuentas incobrables, la falta de efectivo para poder cubrir sus necesidades de operación y puede representar el cierre de operaciones, derivado de la ineficiencia en la administración de las cuentas por cobrar **(FERNANDEZ J. , 2009)**.

2.2.13.4 Análisis de cartera

Describe el listado de clientes que la empresa posee. Este análisis unifica información sobre los clientes que se pueden clasificar por variables de antigüedad o de cartera, según convenga, y de acuerdo a límite de crédito que la compañía ha otorgado **(SARMIENTO, 2009)**.

2.2.13.5 Antigüedad de cuentas a cobrar

Es una técnica de estimación que analiza las cuentas a cobrar según su antigüedad (esto es, cuentas de menos de 30, entre 30 y 60, de entre 60 y 90 días y aquellas que se originaron hace más de 90 días). Cuanto más tiempo haya pasado desde el origen de la cuenta, menos probable será su cobro **(SARMIENTO, 2009)**.

2.3 Fundamentación legal

2.3.1 Ley orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del sector financiero Popular y Solidario

Registro Oficial No. 444 de 10 de mayo de 2011

Art. 1.- Definición.- Para efectos de la presente Ley, se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital.

Art. 2.- Ámbito.- Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios. Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se regirán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

Art. 4.- Principios.- Las personas y organizaciones amparadas por esta ley, en el ejercicio de sus actividades, se guiarán por los siguientes principios, según corresponda:

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;

- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- h) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

Art. 6.- Registro.- Las personas y organizaciones amparadas por esta Ley, deberán inscribirse en el Registro Público que estará a cargo del ministerio de Estado que tenga a su cargo los registros sociales. El registro habilitará el acceso a los beneficios de la presente Ley.

Art. 8.- Formas de Organización.- Para efectos de la presente Ley, integran la Economía Popular y Solidaria las organizaciones conformadas en los Sectores Comunitarios, Asociativos y Cooperativistas, así como también las Unidades Económicas Populares.

Art. 9.- Personalidad Jurídica.- Las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria se constituirán como personas jurídicas, previo el cumplimiento de los requisitos que contemplará el Reglamento de la presente Ley.

La personalidad jurídica se otorgará mediante acto administrativo del Superintendente que se inscribirá en el Registro Público respectivo. Las organizaciones en el ejercicio de sus derechos y obligaciones actuarán a su nombre y no a nombre de sus socios.

En el caso de las cooperativas, el procedimiento de constitución, los mínimos de socios y capital social, serán fijados en el Reglamento de esta Ley, tomando en cuenta la clase de cooperativa, el vínculo común de sus socios y el ámbito geográfico de sus operaciones.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

Art. 29.- Socios.- Podrán ser socios de una cooperativa las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de la presente Ley y en el estatuto social de la organización. Se excepcionan del requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles.

La calidad de socio nace con la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción de los certificados que correspondan, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia y no será susceptible de transferencia ni transmisión.

Art. 32.- Estructura Interna.- Las cooperativas contarán con una Asamblea General de socios o de Representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia, cuyas atribuciones y deberes, además de las señaladas en esta Ley, constarán en su Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa.

Art. 33.- Asamblea General de Socios.- La Asamblea General es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y estará integrada por todos los socios, quienes tendrán derecho a un solo voto, sin considerar el monto de sus aportaciones y que podrá ser ejercido en forma directa o mediante delegación a otro socio. Sus decisiones y resoluciones obligan a todos los socios y a los órganos de la cooperativa.

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

Los vocales durarán en sus funciones el tiempo fijado en el estatuto social, que no excederá de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez.

Art. 79.- Tasas de interés.- Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Art. 86.- Cupo de créditos.- Las cooperativas de ahorro y crédito manejarán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes en unión de hecho legalmente reconocidas y sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y afinidad.

2.3.2 Ley de Cooperativas

Registro Oficial 400 de 29 de Agosto del 2001

Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Art. 5.- Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo con personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el Reglamento General.

Art. 30.- El gobierno, administración, contraloría y fiscalización de una cooperativa se hará a través de la Asamblea General de Socios, del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, de la Gerencia y de las Comisiones Especiales, de conformidad con las atribuciones señaladas en esta Ley, en el Reglamento General y en el estatuto de cada uno de los organismos.

2.3.3 Ley Orgánica del Sistema Cooperativo y Financiero popular y solidario

Registro Oficial Suplemento 648 de 27 de febrero de 2012

Art. 1.- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, así como la organización y funciones de la Superintendencia del Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, (SSPS), en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del Sistema

Cooperativo y Financiero Popular y Solidario, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público.

El Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario está integrado por sociedades cooperativas, cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de control de gestión, solvencia y prudencia financiera y estarán bajo el control y vigilancia de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario, dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica.

Art. 7.- Son sujetos de la presente ley las personas jurídicas organizadas para realizar actividades sin ánimo de lucro, en las cuales los trabajadores o los usuarios según el caso, son simultáneamente sus aportantes y gestores, creadas con el objeto de producir, distribuir y consumir conjunta y eficientemente, bienes y servicios para satisfacer las necesidades de sus miembros y al desarrollo de obras de servicio a la comunidad en general, observando en su funcionamiento las siguientes características:

- a) Estar organizada como empresa que contemple en su objeto social, el ejercicio de una actividad socioeconómica, tendiente a satisfacer necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras de servicio comunitario.
- b) Tener establecido un vínculo asociativo, fundado en los principios y fines contemplados en la presente ley.
- c) Tener incluido en sus estatutos o reglas básicas de funcionamiento la ausencia de ánimo de lucro, movida por la solidaridad, el servicio social o comunitario.
- d) Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de sus miembros sin consideración a sus aportes.
- e) Establecer en sus estatutos un monto mínimo de aportes sociales no reducibles, debidamente pagados, durante su existencia.

f) Integrarse social y económicamente, sin perjuicio de sus vínculos con otras entidades sin ánimo de lucro que tengan por fin promover el desarrollo integral del ser humano.

Art. 18.- Las cooperativas constituyen una forma de organización social integrada por personas físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Art. 27.- La constitución de las cooperativas deberá realizarse en Asamblea General que celebren los interesados, y en la que se levantará una acta que contendrá:

- a) Datos generales de los fundadores;
- b) Nombres de las personas que hayan resultado electas para integrar por primera vez consejos y comisiones, y
- c) Las bases constitutivas.

Los socios deberán acreditar su identidad y ratificar su voluntad de constituir la cooperativa y de ser suyas las firmas o las huellas digitales que obran en el acta constitutiva, ante notario público y a falta de éste, de un juez de paz del lugar en donde la cooperativa tenga su domicilio.

Art. 29.- Las cooperativas podrán adoptar el régimen de responsabilidad limitada o suplementada de los socios. La responsabilidad será limitada, cuando los socios solamente se obliguen al pago de los certificados de aportación que hubieren suscrito.

2.3.4 Estatuto social de la institución

Art. 3. Objeto social.- La cooperativa tendrá por objeto social principal realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y clientes.

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria distingue a las cooperativas de ahorro y crédito en abiertas y cerradas, entendiéndose que las primeras exigen como requisito a sus socios únicamente la capacidad de ahorro y el domicilio en una situación geográfica determinada.

Art. 4. Actividades sociales.- La cooperativa podrá efectuar todo acto o contrato lícito tendiente al cumplimiento de su objeto social, especialmente, los siguientes:

1. Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
2. Otorgar préstamos a sus socios
3. Efectuar servicios de caja y tesorería
4. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras mencionadas o extranjeras

2.3.5 Sección 23 de las NIIFs para PYMES

2.3.5.1 Principios generales para la medición de ingresos de actividades ordinarias

Los ingresos de actividades ordinarias deben medirse al valor razonable de la contraprestación por recibir. El valor razonable de la contraprestación, recibida o por recibir, tiene en cuenta el importe de cualesquiera descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y rebajas por volumen de ventas que sean practicados por la entidad.

Cuando se difieren las entradas de efectivo o equivalentes al efectivo, y el acuerdo constituye efectivamente una transacción de financiación, el valor razonable de la contraprestación es el valor presente de todos los cobros futuros determinados utilizando una tasa de interés imputada. Una transacción de financiación surge cuando, por ejemplo, una entidad concede un crédito sin intereses al comprador o acepta un efecto comercial, cargando al comprador una tasa de interés menor que la del mercado, como contraprestación por la venta de bienes.

2.3.5.2 Principios generales para el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias

El reconocimiento implica incorporar una partida que concuerde con la definición de ingresos de actividades ordinarias en el estado del resultado integral (o en el estado de resultados si se adopta el enfoque de doble estado de resultados), siempre que cumpla con los siguientes criterios:

- que sea probable que la entidad obtenga algún beneficio económico futuro asociado con la partida de ingresos de actividades ordinarias, y
- que el importe de los ingresos de actividades ordinarias pueda medirse con fiabilidad.

La NIIF para las PYMES proporciona una guía para reconocer las siguientes categorías específicas de ingresos de actividades ordinarias:

Intereses, regalías y dividendos

En el caso de los intereses, las regalías y los dividendos, siempre que se cumplan los principios generales para el reconocimiento de ingresos de actividades ordinarias, los ingresos de actividades ordinarias se reconocerán de la siguiente manera:

- Intereses: según el método del interés efectivo.
- Regalías: según una base de acumulación de acuerdo con la esencia del acuerdo correspondiente.
- Dividendos: cuando se establezca el derecho del accionista a recibir el pago.

Identificación de la transacción

Normalmente, los criterios de reconocimiento se aplican por separado a cada transacción. No obstante, en determinadas circunstancias, es necesario aplicar tales criterios de reconocimiento, por separado, a los componentes identificables de una única transacción, con el fin de reflejar la esencia de la transacción.

Por ejemplo, cuando el precio de venta de un producto incluye una cantidad identificable a cambio de algún servicio futuro, tal importe se diferirá y reconocerá como ingreso de actividades ordinarias en el intervalo de tiempo durante el que tal servicio será ejecutado. Estas ventas suelen conocerse como ventas de elementos múltiples.

Por el contrario, una entidad aplicará los criterios de reconocimiento a dos o más transacciones, conjuntamente, cuando estén ligadas de forma que el efecto comercial no pueda ser entendido sin referencia al conjunto completo de transacciones. Los requerimientos para la identificación de la transacción concuerdan con el concepto de contabilización de las transacciones de acuerdo con su realidad económica, y no según su forma legal.

2.3.5.3 Alcance de la norma

Esta Sección se aplicará al contabilizar ingresos de actividades ordinarias procedentes de las siguientes transacciones y sucesos:

- (a) La venta de bienes.
- (b) La prestación de servicios.
- (c) Los contratos de construcción en los que la entidad es el contratista.
- (d) El uso, por parte de terceros, de activos de la entidad que produzcan intereses, regalías o dividendos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Materiales y métodos

Este proyecto de investigación se fundamenta en los materiales, métodos, técnicas y procedimientos que permiten recabar la información suficiente utilizada para desarrollar los objetivos planteados a inicios de esta investigación; dentro de los cuales se utilizaron los siguientes métodos y técnicas.

3.1.1 Materiales utilizados

Dentro de los materiales utilizados en esta investigación, tuvimos:

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Libros	5
Artículos científicos	2
Revistas científicas	1
Boletines informativos	2
Computador	1
Dispositivo USB	1
Impresora	1
Hojas A4	1200
Calculadora	1

3.1.2 Métodos de la investigación

Los métodos de investigación, constituyen la base de todo proyecto investigativo, ya que son la forma más directa de acercarnos al conocimiento y ponerlo en práctica; los métodos utilizados fueron:

3.1.2.1 Método inductivo

La inducción trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades haciendo registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y la entrevista no estructurada. Se utilizó el método inductivo, para obtener conclusiones que partieron de hechos particulares aceptados como válidos para llegar a conclusiones cuya aplicación sean de carácter general.

El mismo que permitió inferir a la población estudiada con sustento en estimadores construidos en base a los datos provenientes de muestras sobre las cuentas por cobrar que mantiene la empresa con sus socios.

3.1.2.2 Método deductivo

La deducción es un procedimiento que consiste en el desarrollo real de los conocimientos sobre los procesos, su comportamiento y sus interacciones. La utilización de este método consistió en deducir mediante las entrevista a los responsables del área evaluada, la causa que originó el estudio de los procedimientos administrativos y operativos utilizados para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná.

3.1.2.3 Método descriptivo

El problema se lo describió conforme a la realidad en que se presentaron en forma interpretativa, sobre la base que se compartieron los hechos o fenómenos directamente con el personal investigado, se presentaron alternativas de solución basadas en preguntas directrices.

Este estudio permitió indagar los controles que se llevan en los diferentes procesos administrativos, contables y operativos los mismos que se evaluaron a través de las políticas de crédito implementadas en la organización.

3.2 Técnicas de la investigación

3.2.1 Entrevista

La entrevista corresponde a una técnica científica que permite la recolección directa de la información necesitada por parte de los responsables de un área o departamento en una entidad u organización; al aplicar esta técnica intervienen dos personas, entre ellas el entrevistador y el entrevistado, en la que se responde a una serie de preguntas que corresponden a un orden lógico.

En este proyecto de investigación se hizo necesario recurrir a esta técnica puesto que el cuestionario aplicado requirió de la obtención directa de la información de parte de los responsables de cuentas por cobrar.

3.3 Tipo de Investigación

3.3.1 Exploratoria

Este tipo de investigación permitió realizar una especie de sondeo con lo cual se alcanzó una idea general de lo que se quiso investigar referente a los créditos otorgados, para de esta manera desarrollar el trabajo investigativo.

3.3.2 Bibliográfica

La construcción del conocimiento se realizó a partir de la revisión, el análisis y la síntesis de la información a partir de libros, folletos, productos, diarios, boletines en otros materiales escritos, visuales o audiovisuales.

3.4 Diseño de investigación

La investigación se inició haciendo una observación del problema que mantiene la entidad, en un trabajo de levantamiento de información referente a la operatividad y evaluación de las cuentas por cobrar; luego se recopiló la información bibliográfica referente al tema objeto de estudio e información administrativa y contable para evaluar la misma y sacar conclusiones.

Para el desarrollo del marco teórico, se procedió a establecer las categorías de análisis mediante las cuales se determinó el problema de la investigación y sus sub-problemas, luego fue necesario indicar las categorías de la investigación para así poder determinar los títulos y subtítulos del marco teórico, el cual sirvió de base para la comprensión del campo problemático de la investigación.

La investigación aplicada permitió obtener información mediante la técnica de la entrevista la cual estuvo dirigida a los directivos, funcionarios y empleados de la entidad analizada; la información recopilada luego del respectivo análisis permitió obtener y presentar las conclusiones parciales y finales del trabajo desarrollado.

Se aplicaron preguntas para la hipótesis general, para las hipótesis específicas que fueron planteadas en el problema de investigación, las mismas que se aplicaron a los colaboradores de la organización. Para el análisis e

interpretación de los resultados se tomaron en cuenta los datos cualitativos y cuantitativos que nos proporcionaron en la entidad.

Luego se procedió a preparar la información para su depuración y organización con el fin de que esta sea confiable y exacta lo que permitió realizar un análisis claro, preciso y oportuno de acuerdo a las respuestas que dieron los entrevistados. Finalmente, se estudiaron las características de los datos obtenidos en la investigación, que permitieron aceptar las hipótesis planteadas.

El informe final de la investigación consistió en la presentación escrita y detallada de los resultados obtenidos a través de la información proporcionada por la organización, los cuales están debidamente sustentados con documentación válida.

En dicho informe se da a conocer de forma clara y precisa la naturaleza del problema, los aspectos relevantes de la información, los resultados obtenidos a través de entrevistas, que nos proporcionaron los directivos y empleados de la organización; el análisis de la información que permitió obtener las conclusiones y recomendaciones indicadas en este documento. También se detallaron las conclusiones finales que forman parte del objetivo general de la investigación.

3.5 Población y muestra

Los datos pertenecientes a esta investigación constituyen la cantidad de crédito otorgados durante el periodo 2012; sin embargo se hace necesario escoger una muestra del total de los créditos. Para el cálculo de la muestra se ha decidido utilizar la fórmula general para calcular la muestra:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{(N - 1)e^2 + PQZ^2}$$

n= Tamaño de la muestra para la encuesta

e= Margen de error

Z= Nivel de confianza

N= Población de influencia

P= Probabilidad de aceptación

Q= Probabilidad de rechazo

DETALLE:

Z= 95% = 1,960

e= 5% (0,05)

N= 64

P= 50%

Q= 50%

$$n = \frac{(64)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(64 - 1) (0,05)^2 + (0,5)(0,5)(1,960)^2}$$

$$n = \frac{61,47}{0,1575 + 0,9604}$$

$$n = \frac{61,47}{1,1179}$$

$$n = 55$$

CAPÍTULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Examen de los parámetros administrativos y financieros para el otorgamiento de créditos.

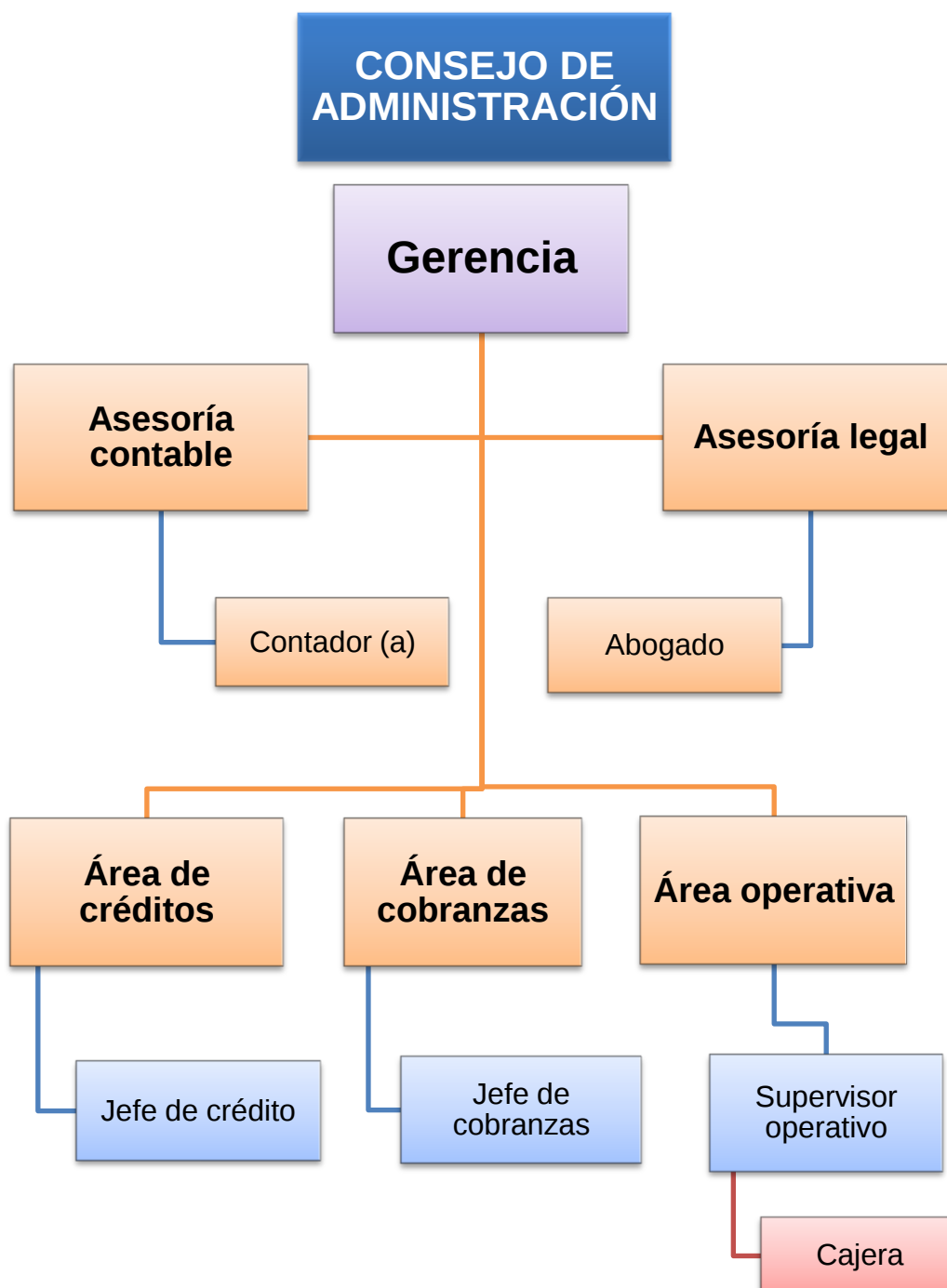
PROGRAMA DE TRABAJO			Página 1/1
			Período 2012
Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón La Maná			
Nº	ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1	Conocimiento del negocio	13 de enero de 2014	17 de enero de 2014
2	Identificación de las normas, estatutos, reglamentos y políticas	20 de enero de 2014	24 de enero de 2014
3	Entrevista con los directivos de la institución	27 de enero de 20124	31 de enero de 2014
4	Recopilación de la información pertinente a los créditos otorgados en la Cooperativa	27 de enero de 20124	31 de enero de 2014
5	Recopilación de datos contables procesados en la Cooperativa	03 de febrero de 2014	07 de febrero de 2014
6	Procesamiento de la información contable	03 de febrero de 2014	07 de febrero de 2014
7	Análisis de las cuentas por cobrar en relación a las NIIF para PYMES	10 de febrero de 2014	14 de febrero de 2014
8	Determinación del rendimiento financiero	10 de febrero de 2014	14 de febrero de 2014
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.	



ORGANIGRAMA DE LA COOPERATIVA

Página
1/1

Período
2012



Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome

Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO	Página 1/1
		Período 2012
El día lunes 13 enero de 2014, siendo las 09h30 a.m. en compañía del gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, se realizó la visita a las instalaciones de la institución antes mencionada, con el propósito de conocer la infraestructura física y organizacional que posee dicha entidad; dentro de las principales características observadas tenemos: ✓ La entidad funciona en local alquilado ubicado en las calles Eugenio Espejo y Gonzalo Albarracin del Cantón La Maná. ✓ Se pudo constatar el orden y la separación de funciones que existe en la entidad como parte de las regulaciones que hacen los organismos de control. ✓ Se comprobó que la institución mantiene informado a sus socios de las diferentes actividades que se ejecutan, mediante la cartelera que se encuentra ubicada en una zona visible para todos los socios y clientes. ✓ La Cooperativa tiene el área de gerencia, créditos, cobranzas, caja y servicios generales. ✓ Los empleados de la Cooperativa tienen orden en sus lugares de trabajo y en su aspecto físico, esto como parte de las políticas que han sido institucionalizadas. ✓ Los socios que realizan diferentes trámites en la Cooperativa, pueden recibir un servicio ágil y eficiente.		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	NARRATIVA DE LA RESEÑA HISTÓRICA	Página 1/2
		Período 2012
La Cooperativa de Ahorro y Crédito “CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ” fue creada mediante acuerdo del Ministerio de Bienestar Social N. 02348, en ese entonces Ministro de Bienestar Social el Arq. Guillermo Celi Dávila, con fecha 24 de Septiembre del 1999, es una sociedad con personería jurídica de derecho, sin fines de lucro, dedicada principalmente a brindar servicios de ahorro y crédito a la sociedad. Esta Institución nació gracias a la iniciativa del Señor Raúl Araque Arellano quien tras varias conversaciones con el Directorio de la Cámara de Comercio de La Maná y en vista que la misma en ese entonces daba créditos con súper intereses que encarecían hasta con un 4% mensual, nace la idea un 14 de Julio de 1999 en Asamblea General extraordinaria de crear la Pre-cooperativa de Ahorro y Crédito con la finalidad de mejorar la calidad de créditos con bajas tasas de interés para ayudar a nuestros comerciantes de la zona, en aproximadamente tres meses se presenta la documentación correspondiente al Ministerio de Bienestar Social para la aprobación del estatuto de la Pre-cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná, con domicilio en el Cantón La Maná, Provincia de Cotopaxi; entre viajes y viajes a la Capital de Quito hicimos amistad con el Abogado Carlos Vásconez Mejía, quien era Funcionario en el Ministerio nos ayudó, facilitó y nos orientó en el proceso de aprobación de nuestra noble Institución. Con fecha 6 de Septiembre de 1999 el Jefe del Departamento de Programación de la Dirección Nacional de Cooperativas emite el informe favorable N.026-ITP-DPC-99 para la consecución de la aprobación del estatuto en mención.		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	NARRATIVA DE LA RESEÑA HISTÓRICA	Página 2/2
		Período 2012
Las personas inmersas en este proyecto Sr. Raúl Araque Arellano, Carlos Ruperto García Paz, Fabi Benito Villagómez Zambrano, Washington Oliverio Yépez Ortega, Luis Octavio Jacho, Pantusing, Roberth William Rubio Lozada (+), Martha Lucrecia Zambrano Villavicencio, Galo Humberto Ortega Semanate, Oscar Armando Mena Mosquera, Fausto Alberto Yáñez Cárdenas, Manuel Santiago Pilaguano Arboleda, César Ricardo Madril, Martha Dolores Tapia Enríquez (+), y Susana Narcisa Gallo Cruz, contrataron los servicios profesionales que se requerían, posteriormente se acordó aportar una cantidad de dinero con la finalidad de capacitar al personal y formar la cooperativa de ahorro y crédito, a la vez que se analizaba el nombre que se debía dar a la institución optando por “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ”, llevando el nombre en honor a la CAMARA DE COMERCIO DE LA MANA, los trámites pertinentes para la creación del ente se realizaron con el asesoramiento de un profesional, llegando así a cristalizar el sueño de una cooperativa de ahorro y crédito que abrió sus puertas el día Sábado 24 de Septiembre del 1999 en la Ciudad de La Maná en la Av. 19 de Mayo y Manabí, edificio del señor Pilaguano, desde aquella fecha con trabajo dedicado, viene laborando junto a su equipo de trabajo y ha logrado obtener la aceptación requerida debido a la facilidad que brinda en sus actividades financieras como la concesión de diferentes tipos de créditos como vivienda, consumo, productivo y microcréditos siendo el más acogido por los socios para mejorar su microempresa, comercio o negocio, con montos desde los \$100 a \$3000 quirografaria y desde \$3001 hasta \$5.000 hipotecario con el interés más bajo del mercado y los mejores plazos, la institución ha zonificado su cartera en dos la primera comprende los sectores del Centro, El Triunfo, Las Colonias 1, 2 y 3, La Unión, Valencia, Quevedo y Buena Fe, y la segunda zona está conformada por los sectores de El Carmen, El Tingo, Guasaganda, Pucayacu y Sigchos		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	PRINCIPIOS FILOSÓFICOS	Página 1/2
		Período 2012
MISIÓN La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná es una Institución de Intermediación Financiera con productos y servicios rápidos y oportunos, que contribuye al desarrollo socio-económico de nuestros socios y clientes, a través de una adecuada y eficiente administración de sus recursos.		
VISIÓN Ser su Cooperativa de confianza, con cobertura regional especializada en micro créditos manejando mejores estándares de calidad en nuestros productos y servicios, y desarrollando un personal comprometido con la Institución.		
VALORES ✓ Solidaridad ✓ Confianza ✓ Honestidad ✓ Comunicación ✓ Responsabilidad ✓ Equidad ✓ Justicia ✓ Liderazgo		
PRINCIPIOS ✓ Transparencia ✓ Seguridad y solvencia ✓ Compromiso ✓ Responsabilidad con los socios		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	PRINCIPIOS FILOSÓFICOS	Página 2/2
Período 2012		
SERVICIOS INSTITUCIONALES ✓ Microcrédito ✓ Crédito de consumo ✓ Inversiones ✓ Cuenta de ahorro ✓ Pago de servicios ✓ SOAT		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	REQUISITOS PARA ACCEDER A MICROCRÉDITOS	Página 1/1
		Período 2012
Sujeto de crédito: Personas naturales o jurídicas, que tengan relación con el sector productivo, comercial o de servicios.		
Requisitos ✓ Copia blanco/negro o a color legibles de la cédula de ciudadanía del solicitante, garante y cónyuges (si son casados) ✓ Copia blanco/negro o a color legibles del certificado de votación del solicitante, garante y cónyuges (si son casados) (último proceso electoral) ✓ Copia del comprobante de agua, luz o teléfono del solicitante y del garante según sea el caso (con una antigüedad no mayor a 60 días) ✓ Para compras de activos fijos: cotización o proforma del bien a adquirir.		
Para créditos mayores a \$ 3.000,00 ✓ Copia legible del Registro Único de Contribuyentes RUC o Régimen Impositivo Simplificado Ecuatoriano RISE del solicitante ✓ Copia legible del título de propiedad o pago del impuesto predial o contrato de arrendamiento del lugar de la inversión, o certificado actualizado de posesión o del trámite de adjudicación contenido por el organismo competente.		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	MATRIZ DE FINANCIAMIENTO		Página 1/1
			Período 2012
Financiamiento		Interés	
Hasta el 100% del proyecto a financiar		Hasta del 11% de producción y 15% para comercio y servicios	
Montos		Plazo	
Hasta \$ 20.000,00		Hasta 5 años	
Destino del crédito		Garantía	
Capital de trabajo y activos fijos		Quirografaria (personal) prendaria o hipotecaria	
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.	

CUADRO N° 1.- ENTREVISTA GERENTE			
Nombre del entrevistado:		Tlgo. Ángel Amado Araque Arellano	
Función que desempeña:		Gerente	
N°	CONTENIDO	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	La gestión administrativa y contable de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná ¿se desarrolla en base a criterios legales y técnicos?	SI	Las respuestas proporcionadas por el Gerente, manifiestan que la gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná se realiza basada en los componentes estructurales y metodológicos que otorgan los máximos directivos de esta institución bancaria.
2	¿La institución posee un Manual de Funciones Administrativa?	NO	
3	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná ¿aplica técnicas de control interno en el proceso administrativo y financiero para evitar el riesgo operativo?	SI	
4	El otorgamiento de créditos ¿se lleva conforme a las políticas establecidas por los el Consejo de Administración que posee la institución?	SI	
5	¿Existe una planificación de actividades en función de alcanzar los objetivos de la organización?	SI	

Fuente: Gerente
Responsable: Juana Angueta Jácome

CUADRO N° 2.- ENTREVISTA JEFA DE CRÉDITO			
Nombre del entrevistado:		C.P.A Safira García	
Función que desempeña:		Jefa de Crédito	
Nº	CONTENIDO	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	¿Cree usted que los resultados obtenidos en la gestión operativa son los esperados por los directivos de la Cooperativa?	SI	Las respuestas proporcionadas por la Jefa de Crédito, demuestran que existe una gestión administrativa por parte del área operativa aceptable. Sin embargo, la carencia de un Plan presupuestario, la no realización de Flujos de efectivo para la optimización de recursos y la falta de políticas para la recuperación de cartera vencida; propone crear mecanismos que permitan mejorar la gestión contable en Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná .
2	¿Conoce usted si los procedimientos operativos son monitoreados y evaluados permanentemente?	SI	
3	¿Se elabora un plan presupuestario interno para cada área siguiendo las directrices de la organización?	NO	
4	¿Existen reportes de registro y control de ingresos y egresos?	SI	
5	¿Se elabora un flujo de caja con el fin de optimizar el uso de los recursos financieros?	NO	
6	¿Se cuenta con un archivo en dónde consten todos los bienes patrimoniales de la institución?	SI	
7	¿Existen políticas de cobro por mora a los clientes que no cancelen a tiempo sus créditos?	SI	

Fuente: Jefa de Crédito

Responsable: Juana Angueta Jácome

CUADRO N° 3.- ENTREVISTA JEFA DE COBRANZAS			
Nombre del entrevistado:		C.P.A Inés Quintana	
Función que desempeña:		Jefa de cobranzas	
Nº	CONTENIDO	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	Las tareas asignadas al personal administrativo y operativo que forma parte de la Cooperativa ¿Son realizadas a entera satisfacción?	SI	Las respuestas proporcionadas por la Jefa de Créditos, señalan que el nivel operativo de la organización es aceptable.
2	¿Piensa usted que el desempeño operativo de la entidad alcanza sus niveles esperados?	SI	
3	¿Conoce usted sobre el organigrama estructural de la institución?	SI	
4	Desde su punto de vista ¿Cuál o cuáles serían los responsables a realizar una eficiente gestión administrativa para el desempeño satisfactorio de la organización?	GERENTE	
5	De acuerdo a sus visión profesional ¿en qué área le gustaría que mejore la institución?	OPERATIVA	
6	En su puesto de trabajo ¿le supervisan las actividades que realiza a diario?	SI	

Fuente: Jefa de Cobranzas

Responsable: Juana Angueta Jácome

CUADRO N° 4.- ENTREVISTA SUPERVISORA OPERATIVA			
Nombre del entrevistado:		Lcda. Lilian Suárez	
Función que desempeña:		Supervisora operativa	
N°	CONTENIDO	RESPUESTA	ANÁLISIS
1	Las tareas asignadas al personal administrativo y operativo que forma parte de la Cooperativa ¿Son realizadas a entera satisfacción?	SI	Las respuestas proporcionadas por la Supervisora Operativa, demuestran que el nivel operativo de la organización es bueno. Sería necesario que la parte operativa de la entidad sea participe de los niveles de desempeño.
2	¿Piensa usted que el desempeño operativo de la entidad alcanza sus niveles esperados?	NO	
3	¿Conoce usted sobre el organigrama estructural de la institución?	SI	
4	Desde su punto de vista ¿Cuál o cuáles serían los responsables a realizar una eficiente gestión administrativa para el desempeño satisfactorio de la organización?	GERENTE	
5	De acuerdo a sus visión profesional ¿en qué área le gustaría que mejore la institución?	OPERATIVA	
6	En su puesto de trabajo ¿le supervisan las actividades que realiza a diario?	SI	

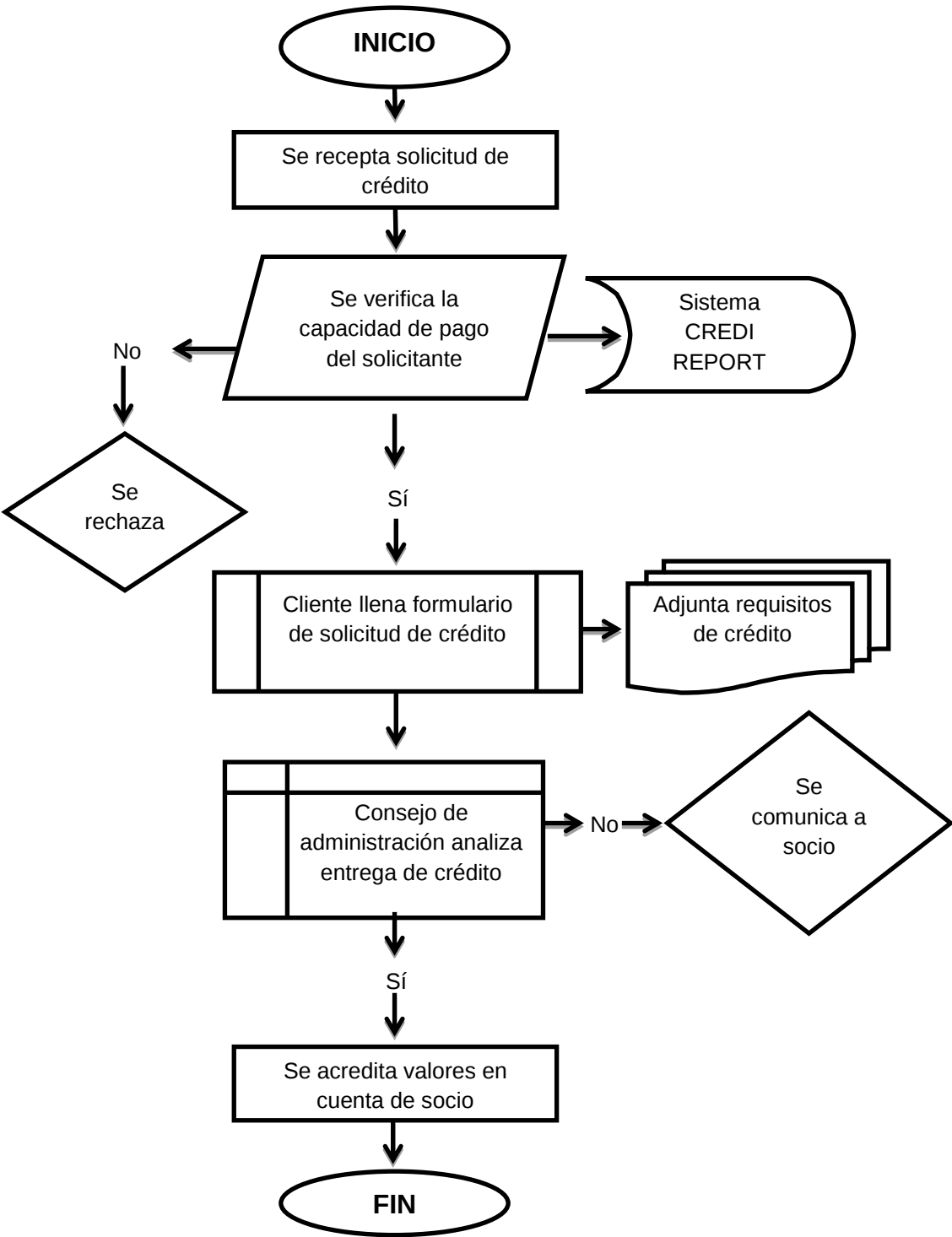
Fuente: Supervisora Operativa
Responsable: Juana Angueta Jácome



**FLUJOGRAMA DE PROCESOS
ADMINISTRATIVOS**

Página
1/1

Período
2012



Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome

Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná

	MATRIZ DE GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO	Página 1/1
Período 2012		
OBJETIVOS		
Crear una cultura de riesgo y compromiso en todos los niveles de la Cooperativa concerniente a la gestión diaria de las actividades y el riesgo operativo.	Identificar eventos de riesgos que impliquen pérdida financiera para la Cooperativa.	
Medir, controlar y mitigar los eventos identificados, de tal forma que se generen propuestas y planes de acción preventivos o correctivos para su implementación, una vez aprobados por la gerencia.	Prevenir (minimizar) pérdidas derivadas de las fallas originadas por los factores de riesgo.	
Optimizar la efectividad y eficiencia de las operaciones del negocio contribuyendo a la reducción de costos y ahorro de capital.	Mejorar la toma de decisiones incluyendo la inversión de recursos y focos de gestión.	
Responder rápidamente ante nuevas amenazas y oportunidades de mercado	Cumplir con los requerimientos regulatorios.	
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome	Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.	

	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO	Página 1/1
		Período 2012
CAUSAS PRIMARIAS		
PERSONAS		
Se refiere a fallas (eventos de riesgo) generadas por personas, como por ejemplo: negligencia, error humano, sabotaje, fraude, robo, paralizaciones, apropiación de información sensible, lavado de dinero.		
PROCESOS		
Conjunto de actividades que transforman insumos en productos o servicios con valor para el cliente. Las fallas en este factor son por ejemplo: políticas y procedimientos inadecuados o inexistentes que pueden ocasionar la suspensión de servicios o bien el desarrollo deficientes de operaciones.		
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN		
Las fallas asociadas a este factor son por ejemplo: fallas totales en el sistema, falta de seguridad en la información, vencimiento de licencias.		
EVENTOS EXTERNOS		
Se refiere a eventos ajenos al control de la Cooperativa, sin embargo impacta en la operatividad, como por ejemplo: desastres naturales, fallas del suministro de energía y acontecimientos de conmoción social.		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	EVENTOS DE RIESGO	Página 1/1
		Período 2012
EVENTOS REALES		
Hechos que han generado pérdidas económicas para la Cooperativa, que incluye: ✓ Costos legales ✓ Acciones regulatorias (multas) ✓ Pérdida o daño de los activos ✓ Pérdidas financieras		
EVENTOS POTENCIALES		
Hecho cuya ocurrencia no se ha originado, sin embargo existe la posibilidad de que en corto o mediano plazo se puedan convertir en eventos reales.		
POSIBILIDADES		
✓ Falta de verificación de documentos del área legal ✓ Hurto y fraude interno ✓ Falta de seguridades físicas ✓ Descuadre de caja ✓ Inadecuada contratación de personal ✓ Procesos no definidos		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

	RIESGOS EN LAS ACTIVIDADES	Página 1/1
		Período 2012
EFFECTOS DIRECTOS		
✓ Pérdida de tiempo y recursos (humano, tecnológico y material) ✓ Disminución en la eficiencia de las actividades ✓ Sanciones pecuniarias a los responsables		
EFFECTOS INDIRECTOS		
✓ Pérdidas financieras para la Cooperativa ✓ Daños a la institución		
POSIBLES SOLUCIONES		
✓ Buscar apoyo inmediato jerárquico superior ✓ Recomendar acciones correctivas o controles que permitan minimizar el evento ✓ Gestionar la aplicación de las medidas adoptadas ✓ Coordinar la ejecución de controles con la gerencia sobre el riesgo operativo como unidad de apoyo y gestión		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

		COMPONENTES PARA LA GESTIÓN DE RIESGO OPERATIVO			Página 1/1
					Período 2012
Estrategia y gobernabilidad		Administración del riesgo operativo			Monitoreo
Ambiente interno	Establecimiento de objetivos	Identificar	Medir	Controlar	Cumplimiento y mejora
Filosofía Gestión R.O	Estratégicos	Línea del negocio	Impacto y probabilidad	Calificación de controles	Seguimiento de controles y planes de acción
Sólida cultura de gestión R.O	Operacionales	Factores de riesgo	Mapa de calor	Planes de acción	Reportes e indicadores de gestión
	Información	Tipos de evento		Tratamiento de riesgo	Administración de base de datos
	Cumplimiento	Eventos de orden legal			
PLANIFICACIÓN					
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome			Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.		

4.1.2 Evaluación del tratamiento contable que se da a las cuentas por cobrar.

		CRÉDITOS CONCEDIDOS		Página 1/3
				Período 2012
N°	NOMBRES	MONTO	TASA DE INTERÉS	
1	Enríquez Juana	119,48	16 %	
2	Jaramillo Manuel	173,33	16 %	
3	Bonilla Edgar	173,33	16 %	
4	Naulaguari José	260,00	16 %	
5	Medina Nidia	260,00	16 %	
6	Bravo Eunicia	214,03	16 %	
7	Ortega Elsa	520,00	16 %	
8	Belaño María	520,00	16 %	
9	Chicaiza María	499,19	16 %	
10	Ortega Emma	693,36	16 %	
11	Tipan José	346,67	16 %	
12	Herrera Jenifer	260,00	16 %	
13	Chila Eduardo	719,59	16 %	
14	Terán Miguel	867,67	16 %	
15	Guamán Ulbio	650,00	16 %	
16	Sánchez Leonor	1.517,36	16 %	
17	Riasco Abelino	1.300,00	16 %	
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.		

		CRÉDITOS CONCEDIDOS		Página 2/3
				Período 2012
N°	NOMBRES	MONTO	TASA DE INTERÉS	
18	Pilatasig Gladys	693,33	16 %	
19	Cabrera Gloria	701,62	16 %	
20	Sigcha Diana	606,67	16 %	
21	Ayala María	606,67	16 %	
22	Angueta Nancy	1.700,00	16 %	
23	Ayala Marcia	1.040,00	16 %	
24	Rodríguez Lourdes	720,98	16 %	
25	Villafuerte Ignacio	520,00	16 %	
26	Jacho Luís	530,33	16 %	
27	Cirino Lidia	1.147,50	16 %	
28	Guanín Edison	780,00	16 %	
29	Espín Rosita	844,43	16 %	
30	Tayo Oswaldo	1.170,00	16 %	
31	Loor Editá	1.950,00	16 %	
32	Parrales Olber	693,34	16 %	
33	Molina Manuel	1733,38	16 %	
34	Olmedo Gladys	869,44	16 %	
35	Echevez Florentino	1.040,00	16 %	
36	Macías Juan	866,67	16 %	
37	Acosta María	1.588,95	16 %	
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.		

		CRÉDITOS CONCEDIDOS		Página 3/3
				Período 2012
N°	NOMBRES	MONTO	TASA DE INTERÉS	
38	Wong Lucía	2.383,35	16 %	
39	Chito Jessy	1.664,00	16 %	
40	De La Cruz Eva	1.664,00	16 %	
41	Santos María	1.664,00	16 %	
42	Freire Angelita	1.664,00	16 %	
43	Guanochanga Luís	1.664,00	16 %	
44	Chito Lidia	1.664,00	16 %	
45	Quintanilla Celio	2.600,00	16 %	
46	Chitalogro Pedro	1.020,00	16 %	
47	Iza Marco	1.640,00	16 %	
48	Enríquez Jaime	2.600,00	16 %	
49	Paula Martha	2.600,00	16 %	
50	Chito Ana	1.802,67	16 %	
51	Chunuhay Klever	2.080,00	16 %	
52	Zambrano Carmen	1.848,91	16 %	
53	Guamangate Juan	7.225,00	16 %	
54	Cortez Danny	2.269,34	16 %	
55	Cruz Felicita	817,24	16 %	
TOTAL DE MICROCRÉDITO		\$ 68.287,83		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.		

		CUENTAS INCOBRABLES		Página 1/3
				Período 2012
N°	NOMBRES	CAPITAL	INTERÉS	MORA
1	Cruz Felicita	43,01	12,67	12,68
2	Cruz Felicita	43,01	11,61	11,97
3	Cruz Felicita	43,01	11,33	11,24
4	Cruz Felicita	43,01	10,32	10,53
5	Cruz Felicita	43,01	10,00	9,79
6	Cruz Felicita	43,01	9,33	9,06
7	Cruz Felicita	43,01	8,39	8,35
8	Cruz Felicita	43,01	8,00	7,62
9	Cruz Felicita	43,01	7,10	6,91
10	Cortez Danny	126,07	15,13	20,82
11	Cortez Danny	126,07	26,06	32,09
12	Cortez Danny	126,07	23,53	30,25
13	Cortez Danny	126,07	22,58	28,33
14	Cortez Danny	126,07	20,84	26,42
15	Cortez Danny	126,07	18,49	24,58
16	Cortez Danny	126,07	17,34	22,66
17	Villafuerte Ignacio	65,00	6,27	13,64
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome			Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.	

		CUENTAS INCOBRABLES		Página 1/3
				Período 2012
N°	NOMBRES	CAPITAL	INTERÉS	MORA
18	Villafuerte Ignacio	65,00	5,37	12,66
19	Villafuerte Ignacio	65,00	4,33	11,71
20	Villafuerte Ignacio	65,00	3,58	10,72
21	Villafuerte Ignacio	65,00	2,60	9,77
22	Pilatasig Gladys	115,56	3,08	15,63
23	Cañizares Sonia	178,77	2,46	46,13
24	Cañizares Sonia	178,77	9,85	54,09
25	Cañizares Sonia	178,77	7,39	51,38
26	Cañizares Sonia	178,77	4,61	48,84
27	Moreira Lisseth	63,89	8,80	16,34
28	Moreira Lisseth	63,89	7,67	15,40
29	Moreira Lisseth	63,89	7,04	14,43
30	Moreira Lisseth	63,89	5,96	13,50
31	Moreira Lisseth	63,89	5,28	12,53
32	Moreira Lisseth	63,89	4,40	11,56
33	Moreira Lisseth	63,89	3,41	10,62
34	Moreira Lisseth	63,89	2,64	9,66
35	Moreira Lisseth	63,89	1,70	8,72
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome			Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.	

		CUENTAS INCOBRABLES		Página 1/3
				Período 2012
N°	NOMBRES	CAPITAL	INTERÉS	MORA
36	Moreira Lisseth	63,89	11,44	19,18
37	Moreira Lisseth	63,89	10,56	18,21
38	Moreira Lisseth	63,89	9,06	17,31
39	Ayala Marcia	130,00	12,54	30,20
40	Ayala Marcia	130,00	10,40	28,29
41	Ayala Marcia	130,00	8,96	26,32
42	Ayala Marcia	130,00	6,93	24,41
43	Ayala Marcia	130,00	5,37	22,44
44	Ayala Marcia	130,00	3,58	20,47
45	Ayala Marcia	130,00	1,73	18,56
46	Chunuhay Luis	72,22	2,89	15,96
47	Chunuhay Luis	72,22	1,99	14,87
48	Chunuhay Luis	72,22	1,00	13,78
49	Chunuhay Luis	72,22	8,96	22,39
50	Chunuhay Luis	72,22	7,96	21,30
51	Chunuhay Luis	72,22	6,52	20,27
Análisis.- De acuerdo al reporte que se obtuvo del sistema CONEXUS, los datos presentados corresponden a los créditos que son considerados incobrables, puesto que existen cuotas pendientes de cobro.				
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome			Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.	



ANÁLISIS DE LOS CRÉDITOS

Página
1/1

Período
2012

De acuerdo a la revisión de los documentos referentes a los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, se pudo comprobar que existe un sistema contable y financiero denominado **CONEXUS**, el mismo que establece los procedimientos contables para el registro de las transacciones; la Cooperativa registra todos sus movimientos operacionales en el sistema que adquirió para ejecutar las operaciones financieras.

Para el registro de las cuentas por cobrar, el contador al culminar de un año obtiene el reporte de los créditos otorgados y los refleja en los Estados Financieros pertinentes. A continuación se muestra el reporte del sistema:

CAMARA DE COMERCIO DE LA MANA												
REPORTE DE CREDITOS CONCEDIDOS												
OFICINA : MATRIZ												
TIPO DE CREDITO : --TODOS--												
FECHA DE LIQUIDACION												
FECHA: 2013-11-19												
Pagina: 1												
#	No.Credito	#Client	Nombres	Cuota	Fecha Conc	Valor Usuario	Destino	Recuperacion	Pagare	F.Venc	Tasa Int.	Nro.Com
- CARTERA MICROCREDITO -												
1	231004000019	448	ENRIQUEZ CHUGHILLAN JUANA CARMELIN	1	2012-07-17	119.48	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2012-08-17	16.0000	-1
2	231004000043	564	JARAMILLO MUÑOZ MANUEL ELISEO	2	2012-12-26	173.33	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-26	16.0000	-1
3	231004000030	588	BONILLA UGHA EDGAR ERMEL	2	2012-08-31	173.33	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2012-10-30	16.0000	-1
4	231004000031	437	HAULAGUARE VILLA JOSE MIGUEL	3	2012-09-28	260.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2012-12-28	16.0000	-1
5	231004000046	469	MEDINA COLONON KIDIA INES	3	2012-12-07	260.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-03-07	16.0000	-1
6	231004000026	587	BRAYO BERNARDEZ EUNICIA ELIZABETH	3	2012-12-26	214.03	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-03-26	16.0000	-1
7	231004000035	638	ORTEGA OLIVO ELSA MARGOTH	3	2012-12-21	520.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-03-21	16.0000	-1
8	231004000037	440	BELOAN CAISA MARIA OFELIA	4	2012-12-10	520.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-03-21	16.0000	-1
9	231004000034	561	CHICATZA PILATASIG MARIA VILMA	4	2012-12-12	499.19	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-04-06	16.0000	-1
10	231004000036	640	TIPAN DOICELA JOSE BENIGNO	4	2012-09-13	693.36	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-04-12	16.0000	-1
11	231004000032	673	HERRERA ANCHUNDIZA JENIFER KATERINE	4	2012-12-03	346.67	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-01-13	16.0000	-1
12	231004000008	410	CHILA RAMOS EDUARDO BOLIVAR	4	2012-10-30	260.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-04-03	16.0000	-1
13	231004000039	553	TERAN JARA MIGUEL ANGEL	5	2012-12-06	719.59	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-28	16.0000	-1
14	231004000038	596	GUAMAN TERAN /ACURIO SALGUERO ULBIO	5	2012-12-06	867.67	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-05-06	16.0000	-1
15	231004000038	596	GUAMAN TERAN /ACURIO SALGUERO ULBIO	5	2012-12-06	650.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-05-17	16.0000	-1
16	231004000041	644	SANCHEZ PEREZ LEONOR ALEXANDRA	5	2012-12-28	1517.36	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-05-06	16.0000	-1
17	231004000009	60	RIASCO OCAÑA ABELINO ERIBERTO	6	2012-12-17	1300.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-05-28	16.0000	-1
18	231004000013	41	PILATASIG SANTO GLADYS	6	2012-07-23	693.33	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-06-17	16.0000	-1
19	231004000025	513	CABRERA ZAMBRANO GLORIA PIEDAD	7	2012-12-04	701.62	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-01-23	16.0000	-1
20	231004000042	586	SICCHA GALLO DIANA ELIZABETH	7	2012-12-17	606.67	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-07-04	16.0000	-1
21	231004000040	648	AYALA VEGA MARIA CRISTINA	7	2012-12-04	606.67	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-07-17	16.0000	-1
22	231004000005	268	ANGUETA HINOJOSA NANCY ELIZABETH	8	2012-02-29	1700.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-07-04	16.0000	-1
23	231004000017	330	AYALA TIGMASI MARCIA CARLOTA	8	2012-02-10	1040.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2012-10-29	16.0000	-1
24	231004000021	395	RODRIGUEZ CONTRERAS LOURDES ANITA	8	2012-02-29	720.98	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2012-10-29	16.0000	-1
25	231004000028	450	VILLAFUERTE TOALA IGNACIO JAVIER	8	2012-06-26	520.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-26	16.0000	-1
26	231004000011	450	VILLAFUERTE TOALA IGNACIO JAVIER	8	2012-06-26	520.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-26	16.0000	-1
27	231004000006	4	JACHO PANTUSING LUIS OCTAVIO	9	2012-05-15	844.43	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-26	16.0000	-1
28	231004000003	339	CIRINO ARCOS LIDIA AMELIA	9	2012-09-19	1170.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-15	16.0000	-1
29	231004000047	510	GUANIN HARO EDISON HERIBERTO	9	2012-12-17	780.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-06-19	16.0000	-1
30	231004000020	552	ESPIN DORIS ROSITA	9	2012-02-06	844.43	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-09-17	16.0000	-1
31	231004000045	657	LOOR ALBAN EDITA MONSERRATE	9	2012-12-06	1170.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-02-26	16.0000	-1
32	231004000048	443	PARRALES QUINTANA OLBER ROBIN	9	2012-12-03	1950.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-09-17	16.0000	-1
33	231004000023	570	MOLINA HERRERA MANUEL AQUILINO	10	2012-12-27	693.34	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-10-03	16.0000	-1
34	231004000053	584	OLMEDO REAL GLADYS LUCIA	10	2012-11-29	869.44	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-10-27	16.0000	-1
35	231004000050	591	ECHAVEZ FLORENTINO	10	2012-12-04	1040.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-09-29	16.0000	-1
36	231004000033	653	MACIAS VELEZ JUAN MANUEL	10	2012-09-10	866.67	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-10-04	16.0000	-1
37	231004000022	411	ACOSTA LAJE MARIA GUILLERMINA	11	2012-05-29	1588.95	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-07-10	16.0000	-1
38	231004000051	589	WONG CARRILLO LUCIA DEL CARMEN	11	2012-12-20	2383.35	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-04-29	16.0000	-1
39	231004000057	484	CHITO DE LA CRUZ JESSY ISABEL	12	2012-12-26	1664.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-11-20	16.0000	-1
40	231004000062	487	DE LA CRUZ LUZPA EVA PIEDAD	12	2012-12-27	1664.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-12-26	16.0000	-1
41	231004000058	489	SANTOS ZAMBRANO MARIA ALEXANDRA	12	2012-12-28	1664.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-12-27	16.0000	-1
42	231004000059	491	FREIRE COLLAGUASO ANGELITA SUSANA	12	2012-12-28	1664.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-12-28	16.0000	-1
44	231004000060	495	GUANOCHANGA PILATASIG LUIS VICENTE	12	2012-12-28	1664.00	ADMINISTRA ACTIVOS NO BIEN ES MENSUAL (FE) 0			2013-12-28	16.0000	-1

Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome

Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSC.

	TRATAMIENTO DE LAS CUENTAS POR COBRAR SEGÚN LA SECCIÓN 23 DE LAS NIIF PARA PYMES	Página 1/1
		Período 2012
La Cooperativa deberá reconocer un activo financiero en su Estado de Situación Financiera sólo cuando la entidad se convierta en parte, según las cláusulas contractuales del instrumento financiero. Las partidas por cobrar de forma incondicional se reconocen como activos cuando la entidad se convierte en parte del contrato y, como consecuencia de ello, tiene el derecho legal a recibir efectivo o la obligación legal de pagarlo. Para el caso de los préstamos concedidos, se reconoce una cuenta por cobrar al valor presente de la cuenta por cobrar en efectivo (incluyendo los pagos por intereses y el reembolso del principal) de esa entidad.		
Elaborado por: Juana Alexandra Angueta Jácome		Revisado por: C.P.A Rosa Torres Briones. MSc.

4.1.3 Determinación del rendimiento financiero en relación de los créditos otorgados.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ BALANCE GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 D1 DE DICIEMBRE DEL 2012

ACTIVOS

ACTIVO CORRIENTE

Caja	\$	9.539,10	
Bco. Nacional de Fomento Cta. N° 0149592	\$	5.066,87	
Cartera de créditos por cobrar	\$	80.327,65	
Cuentas por cobrar	\$	1.542,72	
Otras cuentas por cobrar	\$	883,68	
Provisión Cuentas Incobrables	\$	(6.088,31)	
TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE			\$ 91.271,71

ACTIVO FIJO

Muebles de oficina	\$	1.211,60	
Equipos de computación	\$	845,50	
Programa contable	\$	1.630,00	
Dep. Acum. Muebles y Enseres	\$	(162,30)	
Dep. Acum. Equipos de computación	\$	(349,22)	
TOTAL DE ACTIVOS FIJOS			\$ 3.175,58
TOTAL DE ACTIVOS			\$ 94.447,29

PASIVOS

PASIVOS CORRIENTES

Depósitos a plazo	\$	10.916,60	
Depósitos de ahorro	\$	42.266,13	
Depósitos de encaje	\$	15.429,76	
Interés Certificado Aportación	\$	367,09	
Interés Acumulados por pagar	\$	65,31	
Impuestos por pagar	\$	949,08	
Impuestos a la renta por pagar	\$	935,88	
15 % participación trabajadores	\$	705,64	
Asesoría contable por pagar	\$	1.200,00	
Cuentas por pagar auditoría	\$	720,00	
Excedente repartible entre socios	\$	1.648,25	
Cuentas por pagar remodelación de oficina	\$	2.800,00	
Otras cuentas por pagar	\$	2.800,00	
TOTAL DE PASIVOS			\$ 80.803,74

PATRIMONIO

Aportes apertura de cuenta	\$	654,00	
Donaciones de capital	\$	2.330,00	
Certificados de aportación	\$	4.461,12	
Aportes futuras capitalizaciones	\$	3.788,85	
Reserva legal	\$	1.870,75	
Previsión y asistencia social	\$	219,85	
Contribución SEPS	\$	318,98	
TOTAL DE PATRIMONIO			\$ 13.643,55
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO			\$ 94.447,29

Contador

Gerente

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
DEL 01 DE ENERO AL 31 D1 DE DICIEMBRE DEL 2012

INGRESOS

Intereses ganados sobre firmas	\$	7.796,23		
Intereses ganados préstamo prendario	\$	24,04		
Interés por mora	\$	8.101,81		
Ingresos por servicios bancarios	\$	1.003,72		
Ingresos por abrir libretas	\$	64,80		
Ingresos por reactivación de libretas	\$	8,00		
Inscripción	\$	114,00		
Ingresos por cierres de libretas	\$	94,49		
Inspección	\$	182,00		
Intereses ganados por cuenta de ahorros	\$	145,17		
TOTAL DE INGRESOS			\$	17.534,26

GASTOS

Sueldos básicos	\$	2.640,00		
Transporte	\$	41,80		
Honorarios profesionales	\$	1.200,00		
Servicios prestados	\$	360,00		
Asesoría contable	\$	800,00		
Suministros de oficina	\$	489,05		
Mantenimiento equipos de oficina	\$	118,85		
Gastos de arriendo	\$	433,80		
Varios	\$	287,78		
Mantenimiento de oficina	\$	155,00		
Gastos de planilla de luz	\$	73,75		
Gastos de interés	\$	946,40		
Publicidad	\$	600,00		
Gastos de imprenta	\$	145,20		
Gastos de cuentas incobrables	\$	5.620,14		
Depreciación de muebles y enseres	\$	121,16		
Depreciación de equipos de computación	\$	278,85		
TOTAL DE GASTOS			\$	14.311,78
EXCEDENTE DEL EJERCICIO			\$	3.222,48
2 % Interés Certificados de Aportación			\$	193,35
EXC. ANTES DE PART. UTI A TRAB.			\$	3.029,13

Contador

Gerente

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA
MANÁ
CONCILIACIÓN TRIBUTARIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 D1 DE DICIEMBRE DEL 2012**

EXCEDENTE A DISTRIBUIR SEGÚN BALANCE	\$	3.029,13
15 % participación a trabajadores	\$	454,37
EXCEDENTE ANTES DE CONCILIACIÓN TRIBUTARIA	\$	2.574,76
CONCILIACIÓN TRIBUTARIA		
Gastos no deducibles	\$	-
Deducción por incremento de nuevos empleados	\$	-
BASE IMPONIBLE PARA CÁLCULO DE IMPUESTO A LA RENTA	\$	2.574,76
23 % Impuesto a la renta	\$	592,19
EXCEDENTE A DISTRIBUIR ENTRE SOCIOS	\$	1.982,57
EXCEDENTE A DISTRIBUIR	\$	1.982,57
50 % Reserva Legal	\$	991,29
5 % Contribución a Superintendencia de Cooperativas	\$	99,13
45 % Excedente repartible entre socios	\$	892,16
TOTAL DE EXCEDENTE	\$	1.982,57

Contador

Gerente

ANÁLISIS FINANCIEROS

Con el propósito de demostrar el rendimiento financiero que ha tenido la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de La Maná, se ha calculado los siguientes indicadores financieros:

RAZÓN CIRCULANTE

$$RC = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$RC = \frac{\$ 91.271,71}{\$ 80.803,74}$$

$$RC = \$ 1,13$$

Análisis.- Este cálculo demuestra que la Cooperativa posee \$ 1,13, por cada dólar que mantiene como obligación financiera.

PRUEBA ÁCIDA

$$PA = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$PA = \frac{\$ 91.271,71 - 3.175,58}{\$ 80.803,74}$$

$$PA = \frac{\$ 88.096,13}{\$ 80.803,74}$$

$$PA = \$ 1,09$$

Análisis.- Esto demuestra que la entidad posee \$ 1,09, para cubrir de manera inmediata cualquier obligación que mantiene la empresa.

CAPITAL DE TRABAJO

$$CT = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

$$CT = \$ 91.271,71 - \$ 80.803,74$$

$$CT = \$ 10.467,97$$

Análisis.- La Cooperativa posee \$ 10.467,97 para funcionar con un capital operativo a corto plazo, por consiguiente se considera que la entidad cumple con el principio contable de negocio en marcha.

PRUEBA DEFENSIVA

$$PD = \frac{\text{Caja/Bancos}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$PD = \frac{\$ 14.605,97}{\$ 80.803,74}$$

$$PD = \$ 0,18$$

Análisis.- La Cooperativa posee \$ 0,18 de dólar en efectivo para cubrir el total de las obligaciones pendientes de pago consideradas pasivo corriente.

MARGEN DE UTILIDAD NETA

$$MUN = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total de ingresos}}$$

$$MUN = \frac{3.029,13}{17.534,26} * 100$$

$$MUN = 17,28 \%$$

Análisis.- La Cooperativa obtiene un margen de utilidad neta de 17,28 % sobre el total de créditos otorgados.

RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS

$$RA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Total de activos}}$$

$$RA = \frac{\$ 3.029,13}{\$ 94.447,29}$$

$$RA = \$ 0,03$$

Análisis.- La organización obtiene un rendimiento de \$ 0,03 centavos de dólar sobre el total de activos que mantiene.

SOLIDEZ FINANCIERA

$$SF = \frac{\textit{Total de activos}}{\textit{Total de pasivos}}$$

$$SF = \frac{\$ 94.447,29}{\$ 80.803,74}$$

$$SF = \$ 1,17$$

Análisis.- La Cooperativa mantiene \$ 1,17 para cubrir el total de las obligaciones a corto y largo plazo.

4.2 Discusión

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación, permitieron comprobar las hipótesis planteadas en el primer capítulo del presente proyecto investigativo; prueba de ello lo constituyen los procedimientos que se aplicaron para determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná; la comprobación de las hipótesis, está en consonancia con lo que expone la autora: **MARIA HORTENSIA MOYOLEMA MUYULEMA** del trabajo investigativo titulado: **“LA GESTION FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KURIÑAN DE LA CIUDAD DE AMBATO AÑO 2010”**, quien llega a las siguientes conclusiones:

“Al realizar un diagnóstico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan. Se establece que actualmente no cuenta con una gestión financiera adecuada lo cual no le ha permitido incrementar su rentabilidad y por ende no ha crecido como institución por lo que también no existen estrategias adecuadas en lo que la institución pueda respaldarse.

Se ha determinado también el retraso en la elaboración de los estados financieros por lo que no ha permitido realizar un análisis económico de la institución llevando a una inestabilidad económica financiera.

Desconocimiento sobre indicadores financieros y la inexistencia de un asesor permanente para realizar un análisis correspondiente de su liquidez provoca desconfianza de todos los socios.

No cuenta con un plan financiero que le ayude a mejorar la rentabilidad de la institución ya que es una herramienta muy necesaria para poder verificar cuanto seria la proyección para un determinado tiempo.”

Así también la autora sugiere las siguientes recomendaciones:

“Desarrollar un plan financiero mediante políticas internas de inversión para poder analizar la liquidez de la institución, en la cual se podrá regular los ingresos y los egresos.

Reestructurar los reglamentos, políticas internos que permita llevar una buena organización y mediante ello establecer normas de cumplimiento principalmente para el área financiera.

Diseñar cursos de capacitación sobre indicadores financieros en un plan de gestión financiera constituida como una herramienta de control que permitirá a la cooperativa cumplir con los objetivos propuestos y consecuentemente ayude a una correcta toma de decisiones.”

Estos criterios concuerdan con lo expuesto en nuestro trabajo, puesto que la mayoría de las instituciones de intermediación financiera que se manejan a nivel microeconómico y con determinados grupos sociales, no tienen un plan de manejo administrativo que sea eficiente, puesto que utilizan la experiencia como parte del eje administrativo; sin embargo, es importante que se establezcan mecanismos que permitan salvaguardar sus recursos financieros, entre ellos las cuentas por cobrar que mantiene la cooperativa como resultado de los créditos otorgados; de esta manera, se pueden obtener resultados económicos favorables para los socios y por ende la entidad.

4.3 Comprobación/Disprobación de la hipótesis

COMPROBACIÓN/DISPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS				
HIPOTESIS GENERAL	HIPOTESIS ESPECIFICAS	TEORÍA	RESULTADOS	ANÁLISIS
Las cuentas por cobrar inciden en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio del cantón La Maná.	Los parámetros administrativos y financieros utilizados por la institución para el otorgamiento de créditos a sus socios es poco confiable.	Toda organización requiere del planteamiento de procedimientos administrativos y financieros que le permitan cumplir con sus objetivos planteados desde sus inicios.	La Cooperativa mantiene procedimientos administrativos básicos, puesto que los créditos otorgados se realizan en su mayoría a los socios de la Cámara de Comercio los mismos que tienen un historial crediticio dentro de organización.	Los procedimientos administrativos que mantiene la Cooperativa, entre ellos la matriz de riesgo que propone la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria permiten comprobar la hipótesis planteada.
	El tratamiento contable que se da a las cuentas por cobrar de la organización es ineficiente.	Actualmente, las entidades requieren de un tratamiento contable adecuado, de sus cuentas que permita obtener resultados confiables, para la correcta toma de decisiones.	La organización rige sus procesos contables de acuerdo a los parámetros que establece el sistema CONEXUS; el mismo que no posee el formato NIIF PYMES.	La carencia de un sistema acorde a los nuevos lineamientos contables y financieros comprobar la hipótesis de la investigación.
	El rendimiento financiero que ha presentado los créditos otorgados en la cooperativa de ahorros y créditos es bajo.	Los Indicadores Financieros o Ratios Financieros son ratios o medidas que tratan de analizar el estado de una entidad desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.	De acuerdo al cálculo de los indicadores financieros, se pudo comprobar que el rendimiento obtenido por los créditos otorgados es bajo en relación a los gastos que se generan por la administración de la Cooperativa.	El resultado obtenido mediante la aplicación de los indicadores financieros, permitió comprobar la hipótesis planteada.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a los resultados obtenidos se establecen las siguientes conclusiones:

- ✓ Los parámetros administrativos y financieros que utiliza la institución para el otorgamiento de créditos están determinados por las disposiciones que emite la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así como lo que establece el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná; los mismos que a nuestro criterio son razonables tomando como base los requisitos que solicitan otras instituciones financieras; sin embargo, se pudo comprobar que el plan de cuentas que mantiene la Cooperativa debe ser mejorado de acuerdo a nuevos formatos que permitan optimizar los procesos crediticios para los socios.
- ✓ El tratamiento contable que se da a las cuentas por cobrar de la organización, se lo realiza en un sistema contable y financiero denominado CONEXUS; dicho sistema registra los créditos otorgados, así como las cuentas pendientes de cobro durante un período.
- ✓ El rendimiento financiero que ha presentado la cooperativa, es bajo ya que el cálculo realizado demuestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná obtiene un rendimiento del 17 %; sin embargo, este porcentaje es utilizado para cubrir los gastos operativos de la cooperativa, por lo que el valor obtenido por la intermediación financiera es bajo.

5.2 Recomendaciones

De las conclusiones obtenidas, se plantean las siguientes recomendaciones pertinentes a la investigación:

- ✓ La entidad debe utilizar parámetros administrativos y contables acorde con los requerimientos de la gestión administrativa moderna, utilizando como referencia indicadores de gestión, para medir la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones.
- ✓ El sistema contable utilizado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná; debe manejar los parámetros que determina las NIIF para PYMES, de tal manera que se optimice las cuentas por cobrar que maneja la organización.
- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio La Maná, debe medir permanentemente los rendimientos financieros que se obtengan como resultados del proceso de intermediación financiera que se ejecuta en la cooperativa.

CAPÍTULO VI
BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura citada

6.1.1 Bibliografía básica

CATACORA, F. (2010). Sistema de procedimientos contables. Venezuela: Editorial Camargo. Segunda edición.

HANSEN, M. (2012). NIIF para PYMES. Teoría y práctica. Guayaquil. Ecuador : HANSEN – HOLM & CO. Primera edición.

6.1.2 Bibliografía complementaria

ESTUPIÑAN, R. (2013). Control interno y Fraudes con base en ciclos transaccionales. Colombia: ECOE Ediciones. Edición actualizada.

FERNANDEZ, A. (2012). Nueva contabilidad general. México: Edición actualizada.

FERNANDEZ, J. (2009). Contabilidad intermedia. México: Instituto mexicano de contadores públicos. Segunda edición.

JAMES, V. H. (2012). Fundamentos de administración financiera. México: Pearson Prentice Hall. Edición actualizada.

ROMERO, J. (2012). Contabilidad superior. México: Mc Graw Hill. Cuarta edición.

SARMIENTO, R. (2009). Contabilidad general. Quito: Impresiones Andinos S.A. Segunda edición .

TAMAYO, M. (2010). Manual de Procedimientos Contables. Ecuador: Universidad Tecnológica Equinoccial. Primera edición.

WELSCH, H. (2010). Presupuesto. Planificación y control. México: Pearson Prentice Hall. Edición actualizada.

6.1.3 Referencia Linkográfica

<http://www.gerencie.com/estándares-de-crédito.html>. (s.f.). Recuperado el 12 de Enero de 2014

<http://www.gerencie.com/cooperativas.html>. (s.f.). Recuperado el 10 de Enero de 2014

CAPÍTULO VII

ANEXOS

7.1 Anexos

ANEXO N° 1.- Certificación de la empresa

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CÁMARA DE COMERCIO
DE LA MANÁ**

Acuerdo Ministerial N° 02348
Ruc: 0591700340001



La Maná, lunes 17 de febrero de 2014

SEÑORES
UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Ciudad.-

Saludos cordiales:

En respuesta a la solicitud realizada ante esta entidad por la estudiante Juana Alexandra Angueta Jacome, con fecha miércoles 24 de septiembre del 2013; en la que se propone realizar un trabajo de investigación con fines académicos (TESIS) para la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría; la Gerencia de esta entidad, presidida por el suscrito, certifica que se realizó la investigación titulada **“LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE LA MANÁ, AÑO 2012.”**

La presente certificación da fe que el trabajo fue realizado en todos sus componentes, cumpliendo con los aspectos prometidos a esta organización.

Atentamente

Tito. Angel Amado Araque Arellano
GERENTE GENERAL



ANEXO N° 2.- Copia del R.U.C



SRI
le hace bien al país!

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

SOCIEDADES

NUMERO RUC:	0501700340001		
RAZON SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE LA MANA		
NOMBRE COMERCIAL:			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		
REPRESENTANTE LEGAL:	ARADUE ABELLANO ANGEL AMADO		
CONTADOR:	QUINTANA ROMERO INES ROSARIO		

REC. INICIO ACTIVIDADES:	24/08/1998	REC. CONSTITUCION:	24/08/1998
REC. INSCRIPCION:	04/11/1998	FECHA DE ACTUALIZACION:	24/09/2013

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LA MANA Parroquia: LA MANA Barrio: VELASCO IBARRA Cello: EUGENIO ESPINOSA Número: 8/M Inscripción: GONZALO ALBARRACIN Edificio: FREIRE Referencia ubicación: FRENTE AL MERCADO MUNICIPAL
Teléfono Trabajo: 022689998

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA, SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

N° DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 001	ABIERTOS:	1
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO A COTOPAXI	CERRADOS:	0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SRI

Se verifica que los documentos de identidad y certificado de votación originales presentados, pertenecen al contribuyente.

24 SEP 2013

SERVICIO DE NULAS INTERNAS

Firma del Servidor Responsable

Declaro que los datos consignados en esta documentación son exactos y veros (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC, y Art. 8 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC)

Usuario: VMBP010211 Lugar de emisión: LA MANA/M 10 DE MAYO RUC: 0501700340001 y fecha: 24/09/2013 11:55:20

Página 1 de 2



SRI.gob.ec

ANEXO N° 3.- Registro de Directiva



107001425-1

Código de Documento: 107001425-1
Fecha de Registro: 17/09/2013
Fecha de Generación de Documento: 17/09/2013
Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

REGISTRO DE DIRECTIVAS DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN:

RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE
COMERCIO DE LA MANA
RUC: 0591700340001
PROVINCIA: COTOPAXI
CANTÓN: LA MANA
DIRECCIÓN: AV. EUGENIO ESPEJO Y GONZALO ALBARRACÍN S/N
AMAZONAS

DIRECTIVA:

PRESIDENTE designado en sesión del Consejo de Administración el 04/07/2013:
YANEZ CARDENAS FAUSTO ALBERTO

GERENTE nombrado en sesión del Consejo de Administración el 15/07/2013:
ANGEL AMADO ARAQUE ARELLANO

SECRETARIO designado en sesión del Consejo de Administración el 04/07/2013:
SAFIRA ELIZABETH GARCIA SORIA

CERTIFICO: Que es fiel copia del documento que reposa en archivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de comercio de La Maná.

Ing. Safira Garcia S.
SECRETARIA

CAO. CREDITO
CAMARA DE COMERCIO
LA MANA

ANEXO N° 4.- Certificación del Balance Financiero

Balance Financiero almacenado satisfactoriamente

Recibido x

servicios.electronicos@seps.gob.ec

13:41 (hace 20
horas)

para mí, coop.camaracom.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

DIAGNOSTICO DE VALIDACION

- Organización: **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CAMARA DE COMERCIO DE LA MANA**
- Estructura: **Balance Financiero**
- Periodicidad:
- Fecha de datos: **31/12/2012**
- Fecha de recepción: **Thu Aug 08 13:42:13 ECT 2013**
- Estado de validación: **ACEPTADA**

Saludos Cordiales.

Servicios Electrónicos

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA - SEPS

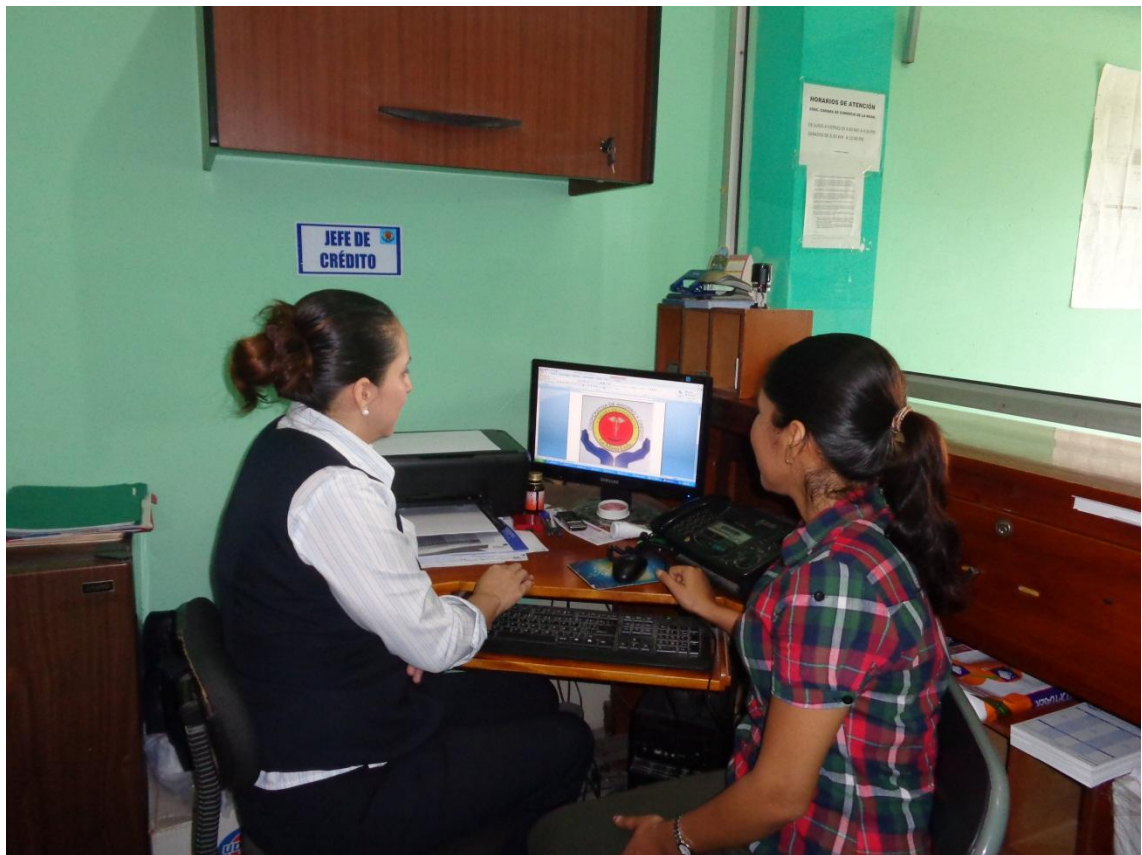
Telf. (593 2) 3948840 ext.
- Ecuador

Clausula de Confidencialidad: La información contenida en el presente mensaje es confidencial, está dirigida exclusivamente a su destinatario y no puede ser vinculante. La **SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA** no se responsabiliza por su uso y deja expresa constancia que en los registros de la Institución consta la información originalmente enviada. Este mensaje está protegido por la Ley de Propiedad Intelectual, Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes de datos, reglamentos y acuerdos internacionales relacionados. Si usted no es el destinatario de este mensaje, recomendamos su eliminación inmediata. La distribución o copia del mismo, está prohibida y será sancionada de acuerdo al Código Penal y demás normas aplicables. La transmisión de información por correo electrónico, no garantiza que la misma sea segura o esté libre de error, por consiguiente, se recomienda su verificación. Toda solicitud de información requerida de manera oficial a la **SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA** debe ser ingresada por Secretaría General y dirigida a la máxima autoridad de la Institución, conforme a la Ley y dem

ANEXO N° 5.- Portada de la institución



Anexo N° 6.- Área de crédito



ANEXO N° 7.- Instalaciones de la organización



