



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

**GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO
SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 - 2018.**

AUTORA

ING. PATRICIA MARCELA ALVARADO CADENA

DIRECTOR

ECON. CARLOS EDISON ZAMBRANO, PhD.

**QUEVEDO – ECUADOR
2019**



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

**GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO
SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 Y 2018.**

AUTORA

ING. PATRICIA MARCELA ALVARADO CADENA

DIRECTOR

ECON. CARLOS EDISON ZAMBRANO, PhD

**QUEVEDO – ECUADOR
2019**

CERTIFICACIÓN

Econ. Carlos Edison Zambrano, PhD. en calidad de Director del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que el proyecto de investigación titulado. **“GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 Y 2018”**, de autoría de la Ing. PATRICIA MARCELA ALVARADO CADENA, ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación y sustentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, marzo del 2019

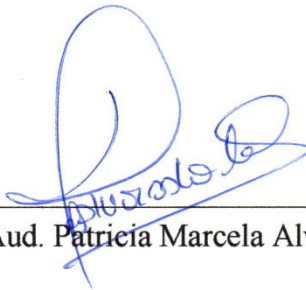


**Econ. Carlos Edison Zambrano, PhD.
DIRECTOR**

AUTORÍA

Yo, **PATRICIA MARCELA ALVARADO CADENA**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondiente a este trabajo, según lo establecido por la Ley de propiedad intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.



Ing. Cont. Aud. Patricia Marcela Alvarado Cadena

DEDICATORIA

A Dios quien me ha guiado me ha sostenido para no caer y continuar con mis anhelos, a mi madre Rosario Cadena Zambrano por darme su apoyo incondicional por enseñarme valores y principios que me han hecho un ser humano de bien, a mis hijos Odalys y Julio Cesar porque ellos son la inspiración de mis esfuerzos, por esperarme con paciencia, a mi esposo por su apoyo y comprensión en este nuevo reto de mi vida, a mis amigos por su paciencia y cariño.

AGRADECIMIENTO

Agradezco, a Dios por la Fortaleza que me da día a día, por darme la oportunidad de cumplir una meta importante en mi desarrollo profesional, a mi madre por darme su apoyo incondicional, a mis hijos porque ellos son la inspiración de mis esfuerzos, a mi esposo por su apoyo y comprensión en este nuevo reto de mi vida, a mi tutor por su paciencia y por su apoyo con nuevos conocimientos en el desarrollo del proyecto de tesis.

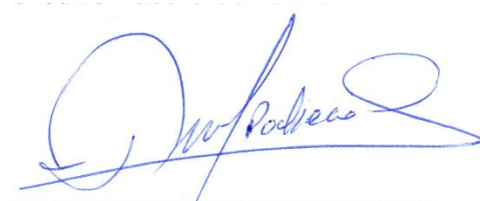
PRÓLOGO

La gestión de crédito proporciona la efectividad de los procesos y del cumplimiento de las condiciones establecidas al recibir el bien alcanzado, se muestra en la buena relación y comunicación con las partes involucradas, ya que incrementa el circulante y mejora el desempeño de los procesos de manera correcta, eficiente y eficaz, dando lugar a mitigar el riesgo financiero.

Tengo el agrado de presentar el trabajo de investigación de Gestión de crédito y su incidencia en la liquidez y rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, realizado por Patricia Alvarado Cadena, donde se ejecutará la investigación. Por su composición este proyecto expone un aporte para la eficiente gestión del crédito y el desarrollo de sus procesos.

Es importante la forma con la que se expone el tema de gestión de crédito porque permite a los lectores comprender sin mayor dificultad el tema de investigación, por lo que confío en que este trabajo servirá como una guía para orientar la gestión de crédito y determinar la efectividad de los controles.

Este estudio de Gestión de crédito, nació como una herramienta para que la Cooperativa logre incrementar su liquidez y rentabilidad, estableciendo controles eficaces para el logro de los objetivos establecidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.



Ing. Roberto Pacheco Rodríguez
CONTADOR DE LA CACPS



RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación se efectuó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario Agencia Vinces, cuya finalidad es evaluar la gestión de crédito y mejorar la rentabilidad, para brindar el servicio financiero a la ciudadanía proveniente de lugares aledaños a la ciudad de Vinces. Actualmente, la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo Solidario agencia Vinces, se encuentra en una fase de desarrollo, brindando una gama de servicios, siendo el más importante la concesión de créditos que asume una serie de riesgos financieros debido a que éste se basa en una relación de confianza y buena fe entre las partes, por tal razón la presente investigación se orienta a la evaluación de la gestión del crédito sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, para establecer y llevar un adecuado, eficiente y eficaz proceso de aprobación de créditos. Fueron aplicadas técnicas de investigación al personal administrativo y a los estados financieros. La concesión de créditos durante el período analizado presenta una disminución, al contrario de los gastos administrativos que aumentaron. La cooperativa no ha tenido rendimiento favorable de sus activos durante el periodo estudiado pues el valor porcentual del ROA está por debajo de la tasa de inversión.

Palabras clave: Crédito, efectivo, Pueblo solidario, utilidad

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the Savings and Credit Cooperative Village Solidarity Agency Vinces, whose purpose is to provide the financial service to all citizens from neighboring places in the city of Vinces. Currently, the Cooperativa de Ahorro y Credito Pueblo Solidario, agency Vinces, is in a development phase, offering a range of services, the most important being the granting of loans that assumes a series of financial risks because it is based on a relationship of trust and good faith between the parties, for this reason the present investigation is oriented to the evaluation of the credit management on the profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidario, to establish and carry an adequate, efficient and effective process of approval of credits. Research techniques were applied to saver account partners, administrative personnel and financial statements. The granting of credits during the period analyzed shows a decrease, contrary to the administrative expenses that increased. The cooperative has not had a favorable return on its assets during the period studied because the percentage value of the ROA is below the investment rate.

Keywords: Credit, cash, Pueblo solidario, utility

ÍNDICE

Portada	i
Hoja en blanco.....	ii
Copia de la portada	iii
Certificación.....	iv
Autoría.....	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento.....	vii
Prologo.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
Índice.....	xi
Índice de cuadros.....	xv
Índice de anexos.....	xvi
Índice de figuras.....	xvii
Introducción.....	xix

CAPITULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2 Situación actual de la problemática.....	3
1.3 Problema de investigación.....	4
1.3.1 Problema de general.....	4
1.3.2 Problemas Derivados	4
1.4 Delimitación del problema.....	5
1.5 Objetivos.....	5

1.5.1	Objetivo General.....	5
1.5.2	Objetivos Específicos.....	5
1.6	Justificación.....	6
CAPITULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN		
2.1	Fundamentación conceptual.....	9
2.1.1	Crédito.....	8
2.1.2	Gestión.....	10
2.1.3	Gestión del crédito	10
2.1.4	Cooperativas de crédito.....	11
2.1.5	Riesgo de crédito.....	12
2.1.6	Riesgo económico.....	12
2.1.7	Indicadores Financieros.....	13
2.1.8	Liquidez Financiera	13
2.1.9	Solvencia Financiera.....	14
2.1.10	Rentabilidad.....	14
2.1.11	Políticas.....	15
2.1.12	Control.....	16
2.1.13	Cuentas de crédito.....	16
2.1.14	Instrumento Financiero.....	17
2.1.15	Tasa de interés.....	17
2.1.16	Financiero.....	18
2.1.17	Análisis Financiero.....	18
2.1.18	Análisis Financiero vertical.....	19
2.1.19	Análisis Financiero horizontal.....	19

2.1.20	Utilidades.....	20
2.1.21	El control de gestión.....	20
2.1.22	Cuentas por cobrar.....	21
2.1.23	Cobranzas.....	22
2.1.24	Análisis de razones Financiera.....	22
2.1.25	Vigilancia del crédito individual.....	23
2.1.26	Razón Financiera de apalancamiento.....	23
2.1.27	Capacidad de endeudamiento.....	24
2.1.28	Ratios.....	24
2.1.29	Ahorro y crédito.....	25
2.1.30	Planeación.....	26
2.2	Fundamentación teórica.....	26
2.2.1	Clasificación del crédito.....	26
2.2.1.1	Por su destino.....	26
2.2.1.2	Por las garantías otorgadas.....	27
2.2.1.3	Por su duración.....	27
2.2.2	El factor clave del crédito.....	28
2.2.2.1	Políticas del crédito.....	28
2.2.3	Riesgo del crédito.....	30
2.2.3.1	Principales riesgos que afectan a las entidades de crédito.....	31
2.2.3.2	Riesgo, rentabilidad y liquidez.....	33
2.2.3.3	Gestión de riesgo de crédito.....	34
2.2.4	Las 5 c del crédito.....	34
2.2.4.1	Primera c: conducta.....	35

2.2.4.2	Segunda c: capacidad de pago histórica.....	36
2.2.4.3	Tercera c: capacidad de endeudamiento.....	37
2.2.4.4	Cuarta c: condiciones macroeconómicas	40
2.2.4.5	Quinta c: capacidad de pago proyectada	40
2.2.5	Desarrollo del sistema de gestión	41
2.2.5.1	Gobierno de empresa	41
2.2.5.2	Elementos esenciales de gestión.....	41
2.2.5.3	Elementos fundamentales.....	44
2.2.6	Las cooperativas de crédito.....	45
2.2.6.1	Clases de Cooperativas de Crédito.....	46
2.2.7	Proceso de seguimiento y control.....	46
2.2.8	Herramientas para evaluar la situación financiera de una empresa.....	47
2.2.8.1	Objetivos del análisis financiero.....	47
2.3	Fundamentación legal.....	49
2.3.1	Constitución de la república del Ecuador.....	50
2.3.2	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, LORTI	51
2.3.3	Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.....	52

CAPITULO III METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1	Tipo de investigación.....	54
3.1.1	Investigación Exploratoria.....	54
3.1.2	Investigación Descriptiva.....	54
3.1.3	Investigación Analítica.....	54
3.1.4	Investigación Bibliográfica.....	54

3.2	Métodos de investigación.....	54
3.2.1	Método Análisis.....	54
3.2.2	Método Inductivo.....	55
3.2.3	Método de síntesis.....	55
3.3	Construcción metodológica de la investigación.....	55
3.3.1	Población y Muestra	55
3.3.2	Técnicas de investigación.....	56
3.3	Instrumento de la investigación	56
3.3.1	Formulación de encuesta.....	56
3.4	Elaboración del marco teórico.....	57
3.5	Recolección de la información empírica.....	57
3.6	Procesamiento y análisis de información.....	58

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION

4.1	Proceso de gestión de crédito de la CACPS.....	60
4.1.1	Gestión de crédito bajo la perspectiva del personal administrativo.....	60
4.1.2	Discusión de resultados de gestión de crédito.....	67
4.2	Variaciones y composición de los estados financieros de la CACPS...	68
4.2.1	Análisis horizontal y vertical de los estados financieros de la CACPS para el periodo 2017-2018.	68
4.2.2	Análisis horizontal periodos 2017-2018.....	71
4.2.2.1	Análisis horizontal del estado de situación financiera de la CACPS periodos 2017-2018.....	72
4.2.2.2	Análisis horizontal del estado de resultados integrales de la CACPS	

periodos 2017-2018.....	80
4.2.3 Análisis vertical periodos 2017-2018.....	85
4.2.3.1 Análisis vertical del estado de situación financiera de la CACPS periodos 2017-2018.....	86
4.2.3.2 Análisis vertical del estado de resultados integrales de la CACPS periodos 2017-2018.....	90
4.3 Razones financieras de liquidez y rentabilidad de la CACPS.....	92
4.3.1 Indicadores de liquidez o solvencia.....	93
4.3.2 Indicadores de rentabilidad.....	94
 CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones.....	97
5.2 Recomendaciones.....	98
Referencias bibliográficas.....	99

INDICE DE CUADROS

CUADRO	Pág.
No. 1 Condiciones de riesgo, rentabilidad y liquidez.....	33
No. 2 Pirámide de responsabilidades de la empresa.....	43
No. 3 Población del personal involucrado en la gestión del crédito.....	55
No. 4 Verificación del buró de crédito.....	60
No. 5 Conocimiento de los requisitos para la concesión del crédito.....	61
No. 6 Conocimiento de políticas del crédito.....	62
No. 7 Calificación del proceso del crédito.....	63
No. 8 Calificación del expediente del cliente.....	64

No. 9	Políticas documentadas para el crédito.....	65
No. 10	Seguimiento a los crédito otorgados.....	66
No. 11	Estado de situación financiera periodo 2017-2018.....	69
No. 12	Estado de resultados integrales periodo 2017-2018.....	70
No. 13	Análisis Horizontal del estado de situación financiera periodo 2017-2018.....	72
No. 14	Análisis horizontal del estado de resultados integrales del periodo 2017-2018.....	81
No. 15	Análisis vertical del estado de situación financiera del periodo 2017-2018.....	86
No. 16	Análisis vertical del estado de resultados integrales, periodo 2017-2018.....	90
No. 17	Indicadores de liquidez o solvencia.....	93
No. 18	Indicadores de rentabilidad.....	94

INDICE DE FIGURAS

FIGURAS		Pág.
No. 1	Verificación del buró de crédito.....	60
No. 2	Conocimiento de los requisitos para la concesión del crédito.....	61
No. 3	Conocimiento de las políticas para la concesión del crédito.....	62
No. 4	Conocimiento de la calificación del proceso del crédito.....	63
No. 5	Conocimiento del expediente del crédito por cliente.....	64
No. 6	Políticas documentadas para crédito.....	65
No. 7	Seguimiento al otorgamiento de microcréditos.....	66

No. 8	Variación absoluta en el activo corriente del estado de situación financiera periodo 2017 – 2018.....	77
No. 9	Variación absoluta en el activo no corriente del estado de situación financiera periodo 2017–2018.....	78
No. 10	Variación absoluta en el pasivo corriente del estado de situación financiera periodo 2017–2018.....	79
No. 11	Variación absoluta de los resultados de periodos anteriores 2017 – 2018.....	79
No. 12	Variación absoluta del comportamiento de los ingresos operacionales y no operacionales del estado de resultados integrales del periodo 2017 – 2018.....	80
No. 13	Variación absoluta del comportamiento de los costos y gastos administrativos del estado de resultados integrales del periodo 2017 – 2018.....	84
No. 14	Composición porcentual, del activo en el periodo 2017 – 2018.....	88
No. 15	Composición porcentual, del pasivo en el periodo 2017 – 2018.....	89

ANEXOS

ANEXOS	Pág.
Anexo No. 01	Certificado Urkund..... 104
Anexo No. 02	Solicitud de petición para realizar la investigación..... 105
Anexo No. 03	Solicitud de Autorización para realizar la investigación..... 106
Anexo No. 04	Solicitud de petición a la CACPS por haber finalizado la investigación 107
Anexo No. 05	Certificado por haber culminado la investigación en la CACPS..... 108
Anexo No. 06	RUC de la Cooperativa..... 109
Anexo No. 07	Encuesta aplicada al personal de la CACPS (agencia – matriz)..... 111

INTRODUCCIÓN

La Gestión de créditos ocupa un importantísimo lugar en el mundo monetario ya que este se encuentra globalizado y requiere resaltar sus factores en el mercado bancario porque es un instrumento financiero y administrativo para la concesión de créditos, es decir los principios y ventajas competitivas son fundamentales para la evolución en el mercado financiero. Las Cooperativas de Ahorro y Crédito constituyen una parte esencial de las fuerzas productivas, un elemento sin el cual es imposible la producción social y sostenible de los sectores de mayor vulnerabilidad en el desarrollo económico, por ello se considera que la gestión de crédito debe difundirse de manera estratégica para la aprobación del crédito. El control de la actividad y su rendimiento depende de las políticas de control que se efectúen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito para lograr los objetivos formulados que permitan el logro de metas propuestas.

El presente trabajo de Investigación titulado Gestión de Crédito y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario de la ciudad de Vines, Periodo 2017 y 2018, se realizó en base a la necesidad de contribuir con la correcta aplicación del crédito, y los procesos administrativos desarrollados en la cooperativa, tomando en cuenta los entes que la regulan como: La Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de economía popular y solidaria, y Servicios de Rentas Internas.

La Cooperativa de ahorro y crédito Pueblo Solidario, realiza la estructura del

presupuesto de acuerdo a las disposiciones legales, reglamentarias y normas, metas, y objetivos que constan en el plan de desarrollo y control de los recursos, así como la optimización de los mismos, poniendo énfasis en la gestión de crédito. El perfil de investigación está compuesto de los siguientes capítulos.

El primer capítulo se desarrolló el Marco Contextual donde se describe la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, y su problemática en relación a la Gestión de crédito, además contiene la Ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, Problemas de investigación, delimitación del problema, justificación, cambios esperados con la investigación, objetivo general y específicos.

El segundo capítulo se centra en el Marco teórico donde se hace referencia a los criterios expuestos por varios autores conocedores del tema bajo tres aspectos: fundamentación conceptual, teórica y legal de la investigación.

El tercer capítulo hace referencia a la Metodología de la investigación en la cual describe los métodos y técnicas que se utilizarán en la investigación, la construcción metodológica objeto de investigación, la elaboración del marco teórico, la recolección de la información empírica, la descripción de la información obtenida en la investigación, el análisis e interpretación de resultados, y la construcción del informe.

El cuarto capítulo contiene los resultados obtenidos sobre crédito y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, así como la discusión de la información obtenida.

El quinto capítulo describe las principales conclusiones y recomendaciones sobre el estudio de la gestión de crédito,

Finalmente se presenta las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.

*Una vida sin riesgo es una vida gris,
pero una vida sin control
probablemente será una vida corta.*

Bertrand Russell.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario que tiene como actividad principal la intermediación financiera, se encuentra ubicada en la provincia de Los Ríos, cuenta con una matriz en la ciudad de Vines y con dos sucursales ubicadas en: la primera en la ciudad de Palenque y la segunda en la ciudad de Baba.

La importancia de las cooperativas reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria (SEPS) radica en la inclusión financiera pues tienen presencia en muchos cantones de alta situación de pobreza del Ecuador. Sin embargo, las cooperativas de ahorro y crédito vienen pasando por dificultades como la liquidación debido a la incapacidad de cumplir con las obligaciones con los socios e insolvencia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, actualmente tiene bajo su responsabilidad 3.655 cuentas de ahorro que corresponde a los socios, distribuidos de la siguiente manera: 2240 socios en Vines, 700 en Palenque y 715 en Baba, siendo estos 3.655 socios personas naturales, habitantes de los sectores rurales y dedicados a la actividad agrícola y agropecuaria.

El compromiso, de la Cooperativa por ahorro de sus socios ascienden hasta el 31 de diciembre del 2018 a \$ 410.729.91 dólares americanos, convirtiéndose estos ahorros en su principal recurso para la otorgación de créditos futuros para los socios, y los intereses que generan los créditos otorgados es su ingreso principal para solventar los gastos que se generan por su operatividad junto con otros servicios que brinda la cooperativa. Como se lo menciona anteriormente existe una matriz y dos sucursales que tienen definidos sus sectores geográficos de captación de clientes, las mismas que poseen personal en diferentes departamentos en cada lugar generándose un costo de operatividad por cada agencia.

La cooperativa es una institución con derecho privado con finalidad social,

constituida con acuerdo Ministerial No. 0747 del 23 agosto del 2007, inscrita en el registro general de cooperativas con el número de orden 7175, su finalidad principal es promover el desarrollo socio económico de sus asociados y de la sociedad mediante la prestación de servicios financieros, conexos y complementarios en el marco de la norma establecida en la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General, además de fomentar la cultura del ahorro de los socios de la comunidad general, teniendo como actividad principal la intermediación financiera.

La Cooperativa de Ahorro Pueblo Solidario durante los dos últimos periodos 2017 y 2018, presenta una cartera de crédito materializada en relación con sus ingresos. El departamento financiero contable es una de las áreas de la cooperativa que presenta inconveniente, por la afectación del manejo de los recursos administrativos, materiales y financieros, donde la falta de la gestión de las cobranzas se refleja en los controles deficientes sobres créditos otorgados.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La problemática actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario está ligada a la deficiente gestión del crédito ya que internamente el área de cobranzas presenta lentitud para gestionar los cobros, lo que ocasiona un efecto negativo en el grado de liquidez de la cooperativa, es decir no se cumplen eficazmente los procedimientos, políticas y estatutos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario. El departamento de crédito presenta deficiencias en el cumplimiento de los procesos que deben efectuarse a diario para la obtención de resultados óptimos, por lo tanto, existe una manera incorrecta de ejecutar los controles existentes.

La deficiente gestión, incumplimiento y seguimiento de los controles, ha traído como consecuencia que los objetivos planteados no se cumplan y esto repercute en la falta de liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, este efecto no permite promover el desarrollo socio

económico de la cooperativa y sus asociados en general, el propósito de la CACPS es proteger la responsabilidad Administrativa, civil o penal; el Gerente y los Socios están obligados a crear, conservar y evaluar periódicamente la gestión realizada en la cooperativa, apegados a los cambios constantes establecidos por la ley de economía popular y solidaria y su reglamento general.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.3.1 Problema General.

¿Cómo incide la gestión de crédito en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo Solidario?

1.3.2 Problemas Derivados.

¿Cómo se desarrolla el proceso de gestión de crédito en la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo solidario?

¿Cuáles son las variaciones y la composición de las cuentas de los estados financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario durante el periodo 2017-2018?

¿Cuál es el grado de liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

El presente trabajo de investigación realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario del cantón Vinces, provincia de Los Ríos, permitió obtener información sobre la Gestión de crédito, el grado de liquidez y rentabilidad de la misma, evaluando los controles y los procesos que se deben cumplir para alcanzar los objetivos.

CAMPO	: Ciencias Administrativas
ÁREA	: Gestión de crédito.
LINEA DE INVESTIGACIÓN	: Emprendimiento, Administración y Desarrollo de Empresas.
ASPECTO	: Gestión de Crédito
TIEMPO	: Enero - diciembre del 2017-2018

1.5 OBJETIVOS.

1.5.1 Objetivo General.

Evaluar la incidencia de la gestión de crédito en el grado de liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario durante el período 2017-2018.

1.5.2 Objetivos Específicos.

- a) Analizar el proceso de gestión de crédito aplicado por la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo solidario.
- b) Medir las variaciones y la composición de las cuentas de los estados

financieros de la cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario durante el periodo 2017-2018.

- c) Establecer la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

1.6 JUSTIFICACIÓN

Considerando los cambios permanentes en los procedimientos al otorgar un crédito, el sistema financiero implementa políticas internas de créditos, como estrategia de las entidades financieras, para evaluar al cliente, así como su capacidad de pago, además es importante que cualquier proceso diseñado para recuperar cartera, tenga claro que la finalidad es cobrar los valores adeudados manteniendo las relaciones comerciales, claro están que ante clientes refractarios es mejor realizar acuerdos de pagos en efectivo desde el principio. Es necesario recordar siempre que, al recuperar créditos, se provee a la empresa mayor liquidez, para seguir reinvertiendo en los créditos y afianzar así la gestión empresarial, satisfaciendo las necesidades de los clientes internos y externos.

Existe preocupación por la gestión del crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, por lo que, se hace necesario implementar mecanismos que permitan mejorar la gestión de crédito y cobranzas, mediante la aplicación de líneas de crédito que ayuden a disminuir la tasa de falta de liquidez de los créditos.

La implementación de políticas de gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, tiene como objetivo principal, minimizar los

riesgos crediticios al momento de otorgar un crédito y mejorar la recuperación de cartera, estimulando el uso correcto de recursos y el cumplimiento de los compromisos de pago dentro de los plazos establecidos.

Finalmente, este trabajo se justifica porque ayudará a los directivos, a mejorar su desempeño y a comprender que la aplicación de los procesos crediticios internos de manera planificada, organizada, integrada y participativa permite obtener resultados eficientes, y mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, cuando se han fijado procesos y controles eficaces que conllevan a mejorar los resultados y permiten visualizar una mejor gestión.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El crédito es la creencia u opinión que goza una persona del exacto cumplimiento de sus obligaciones o compromisos.

Jean S. Bay.

2.1. FUNDAMENTACION CONCEPTUAL

2.1.1 Crédito

El crédito es un préstamo en dinero, donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiere. La palabra crédito viene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar. En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que en éste sólo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que en el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. A la vez, el financiamiento se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos, que se encuentran detallados según su procedencia, en el pasivo del balance y como inversiones en el activo (Morales, y Morales, 2014).

Un crédito es: la posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro (Pere, 2015).

2.1.2 Gestión

La palabra gestión, significa, según la Real Academia Española, administrar. Es decir, hacer diligencias conducentes al logro de unos objetivos. A quien efectué diligencias para lograr un objetivo se le llama gestor, gestor es pues, quien gestiona, ejecuta acciones para llegar a un resultado (Ramírez, 2013).

Formaliza la documentación correspondiente al pedido solicitado por el cliente, o dirigido al proveedor, utilizando las aplicaciones informáticas estándar y/o específicas y verificando su corrección, de acuerdo con el procedimiento interno y la normativa vigente, para la gestión eficaz del proceso administrativo de compra y venta (Izquierdo, 2014).

2.1.3 Gestión del crédito

En los tiempos en que la economía discurre de forma morosa la gestión del crédito de clientes se convierte en un elemento clave de la administración de las empresas. Muchos empresarios han vivido en carne propia que en épocas de crisis no basta con vender y facturar, sino que es primordial que el giro comercial se convierta en cash al vencimiento de las facturas (Pere, 2015).

La existencia del crédito comercial es una consecuencia natural del tráfico ordinario de las empresas: el aplazamiento en los pagos por ventas y prestaciones de servicios proporciona al adquirente la oportunidad de verificar el cumplimiento de las condiciones contractuales y el correcto desempeño del bien adquirido, y ofrece al comerciante una poderosa arma comercial. Desde esta perspectiva la

política de crédito se basa en una relación de confianza y buena fe entre las partes, sin embargo, lo cierto es que dicha política configura el proceso de conversión del capital circulante en tesorería, y en definitiva condiciona la continuidad del ciclo de negocios: un diseño incorrecto de la política comercial puede minorar peligrosamente los ingresos, o reducir la rentabilidad económica e incrementar los costos financieros (Piñeiro, Llanos, y Álvarez, 2012).

2.1.4 Cooperativas de crédito

Son sociedades bajo la forma jurídica de cooperativas, de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya titularidad corresponde a los socios, que son quienes las administran mediante la elección democrática de sus órganos rectores y del equipo de dirección profesional. Esta particular forma jurídica implica que, se hallan sometidas en los aspectos sociales a la Ley de Cooperativas, y el sistema financiero (Ortiz, 2012).

Son aquellas sociedades cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, siendo el número de sus socios ilimitado, y alcanzando la responsabilidad de los mismos por las deudas sociales solo al valor de sus aportaciones (Bahillo, Pérez, y Escribano, 2013).

Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por medio de una empresa de propiedad conjunta y

gestión democrática (Fernández, y Miró, 2016).

2.1.5 Riesgo de crédito

Considerado como el riesgo por antonomasia de las entidades bancarias, hace referencia a la probabilidad de impago por parte del prestatario y al incumplimiento de las condiciones pactadas en el contrato (Ruza y Curbera, 2013).

El riesgo de crédito de las empresas por parte de los inversores y prestamistas ha sido, y sigue siendo, un tema de evidente interés en la literatura financiera, interés que ha crecido más aún. Dentro de los modelos contables es posible distinguir a su vez dos grupos: modelos univariantes y multivariantes. El análisis univariante analiza una a una la información de una serie de variables sin cruzar información de distintos indicadores (Trujillo, Ponce, Medina, y Riportella, 2013).

2.1.6 Riesgo económico

Tiene su origen en la naturaleza de la actividad de la empresa y las características del mercado de sus productos y servicios. El riesgo aumenta con la sensibilidad de sus resultados a la situación económica o cuando depende de uno o pocos proveedores, tecnologías, productos o clientes. Las consecuencias de materializarse estos riesgos (como, por ejemplo, perder al cliente clave o que se quede obsoleto el único producto estrella) es la caída de las ventas o el aumento de los gastos y la consecuente reducción del beneficio (Pérez, y Carballo, 2015).

Se origina como consecuencia de la naturaleza de las operaciones que

desarrolla la empresa en su sector de actividad. Se expresa en función de la variabilidad de los beneficios generados por las inversiones, sin considerar los costes de la financiación, los factores pueden ser: el producto que comercializa, la estructura de costes, la distribución de clientes y proveedores y el suministro de materia prima (Rajadell, 2013).

2.1.7 Indicadores financieros

Los indicadores financieros miden la capacidad del sistema financiero para acompañar el crecimiento. Los indicadores monetarios, las tasas de interés, y los indicadores que miden la captación y el financiamiento bancario (Cabrera, Gutiérrez, y Miguel, 2015).

Matemáticamente, un ratio es una razón, es decir, la relación entre dos números. Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del balance o del estado de resultados. Los ratios provienen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean estos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno (Aching, y Aching, 20012).

2.1.8 Liquidez financiera

Es el recurso económico principal para atender las obligaciones de la empresa a su vencimiento, lo que sucede en términos de balance con las deudas clasificadas en el corto plazo, mientras que la solvencia supone valorar la capacidad de la empresa, definido un coeficiente de apalancamiento, para devolver las deudas contraídas (Corona, Bejarano, y González, 2014).

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen, se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda (Córdova, 2012).

2.1.9 Solvencia Financiera

Se refiere a la garantía de la empresa para hacer frente a todo su exigible por terceros, por lo que tiene una perspectiva de largo plazo. Para ello la empresa cuenta con todas sus propiedades o activos, se es solvente cuando se tiene más de lo que se debe, por ello, la solvencia puede estimarse por cuantas veces el valor del activo supera el pasivo, de todas formas, además de solvencia hay que tener liquidez para cancelar efectivamente dicho exigible a su vencimiento. Como la inmensa mayoría de los activos no son tesorería, en caso de necesidad habrá que vender activos (Pérez, y Carballo, 2015).

La solvencia fija la capacidad de pago de la empresa con su activo circulante comparándolo con su activo total. Es importante que esta relación sea positiva para la organización y no tener así problemas de pago y vender parte del activo fijo para cubrir las deudas (García, y Paredes, 2014).

2.1.10 Rentabilidad

Es el indicador idóneo de los resultados de la gestión estratégica de la empresa, responsable de los resultados de las estrategias del mercadeo, de producción y de financiamiento. La rentabilidad del patrimonio es el indicador

fundamental del desempeño de la empresa en los frentes del mercado, de la producción y de las finanzas, refleja los resultados de las estrategias elegidas por los responsables de la gestión estratégica (Ceballos, 2016).

La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. También podemos decir que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial, es la relación entre los ingresos y los costos (Córdova, 2012).

2.1.11 Políticas

Son políticas contables los principios, bases, convenciones, reglas y procedimientos específicos adoptados por una entidad al preparar y presentar estados financieros. La entidad revelará los valores en libros de cada una de las siguientes categorías de activos financieros y pasivos financieros en la fecha sobre la que se informa, en total, en el estado de situación financiera o en las notas financieras (Cardozo, 2015).

Las políticas son de alto costo y bajo impacto. Es evidente que una oferta que atienda a todos resultará muy cara y su abaratamiento solo es posible sea disminuyendo la calidad y, por tanto, deteriorando el impacto del programa sobre los supuestos beneficiarios, sea recortando la universalización por criterios no transparente, que orientan los servicios proporcionados en beneficio de un grupo restringido (Arteaga C, y Solís S, 2012).

2.1.12 Control.

Es el poder de dirigir las políticas financieras y de operación de una entidad, para obtener beneficios de sus actividades (Cardozo, 2015).

El control se puede entender como el ejercicio del poder; es así como en las organizaciones se requiere controlar diversos asuntos, cosas, procesos, personas y demás. De esta necesidad se ha desarrollado el concepto de control organizacional. Ahora bien, el poder puede entenderse desde diferentes perspectivas siendo la más simple y básica como la capacidad de mandar y castigar. Tal noción es de poca utilidad en las organizaciones empresariales, dado que su interés primordial no estriba en someter a los demás a sus arbitrios (Manco, 2014).

2.1.13 Cuentas de crédito

Estos créditos consisten en que el banco pone a disposición de la empresa una cierta cantidad de dinero durante un determinado tiempo. La empresa solo hará uso del dinero que necesite y cuando lo necesite y pagará intereses por la cantidad utilizada y no por la cantidad total concedida. Las cuentas de crédito permiten a las empresas cubrir desfases temporales de tesorería (Pombo, 2016).

La póliza de crédito es un contrato bilateral por el que la entidad financiera se obliga a poner a disposición del cliente, en la forma y tiempo negociado, el límite del crédito pactado, que está condicionado por el nivel de riesgo que la entidad va asumir con la operación, mientras que el cliente se obliga al pago de los intereses, comisiones y gastos pactados, así como la devolución de la cantidad dispuesta al

vencimiento de la operación (Ortiz, 2013).

2.1.14 Instrumento financiero

Es, por tanto, un reconocimiento de deuda que emite un prestatario, quien recibe a cambio financiación, y entrega al prestamista que le ha facilitado los recursos correspondientes; de este se deriva dos corrientes: el prestamista acreedor y deudor o agente con NF, recibiendo a cambio un justificante de la entrega, que es un compromiso de pago (Pampillón, Cuesta, y Ruza, 2017).

Un instrumento financiero es el contrato que da lugar a un activo, pasivo financiero o instrumento de capital. Por su parte un activo financiero es cualquier activo en forma de efectivo (Vásquez, y Díaz, 2013)

2.1.15 Tasa de interés

La palabra tasa se deriva del verbo tasar que significa medir. Como expresión matemática la tasa de interés (i) es la relación entre lo que se recibe de intereses (I) y la cantidad prestada o invertida, la tasa de interés se expresa en forma de porcentaje para un periodo de tiempo determinado (Meza, 2013).

Son pagos de forma inmediata en contraprestación de un servicio público o por la realización de una actividad que proporciona un beneficio directo al usuario (Izquierdo, 2014).

2.1.16 Financiero

Analiza la obtención de los recursos para hacer frente a los compromisos de la empresa, como ver con qué dinero cuenta la empresa, conocer los plazos de cobro a clientes y compromisos de pagos a acreedores (Córdova, 2014).

El administrador financiero toma decisiones en las empresas que desarrollan sus operaciones en un ámbito caracterizado por múltiples factores como: la competencia de otras empresas, del mismo giro o de productos sustitutos, las regulaciones legales por parte del gobierno, de las instituciones financieras e instituciones de consumidores etc., que en conjunto define el medio ambiente donde la empresa compra-produce y vende sus especializadas productos y servicios e interactúan de diversas maneras, por ejemplo por el número de empleos que ofrecen, las medidas que adoptan para el cuidado del medio ambiente, el pago de impuestos (Morales, Morales, y Alcocer, 2014).

2.1.17 Análisis Financiero

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía, permitiéndole con ello una adecuada toma de decisiones (Baena, 2014).

El análisis de los estados financieros es una actividad instrumental diseñada en función de objetivos precisos. Se puede dar de muchas formas: diagnóstico de áreas con problemas de gestión, previsión de situaciones y de resultados financieros

futuros, selección de inversiones por parte de potenciales inversores en acciones, evaluación de la gestión, evaluación de la garantía para otorgar créditos (Pacheco, 2014).

2.1.18 Análisis financiero vertical

Tiene la función de dar a conocer la distribución porcentual de las cifras de los estados financieros, en momento dado. El resultado de la distribución porcentual deberá reflejar el comportamiento de las cifras del estado de resultados en relación con las ventas y el estado de posición financiera, con el total de activos y pasivos más el capital. El método para obtener la distribución porcentual del estado de resultados es a partir de las ventas netas considerándolas el 100% y el sacar el porcentaje del costo de venta y de la utilidad bruta; posteriormente, por cada gasto se obtiene el porcentaje de las ventas (Rodríguez, 2017).

Es tipo de análisis consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas de los estados financieros con referencia sobre el total de activos o total patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados (Ricra, 2014).

2.1.19 Análisis financiero horizontal

Se encarga de medir el comportamiento de un año a otro de los estados financieros de la empresa; esto significa el crecimiento o disminución de ingresos, costos, gastos y utilidad en el estado de resultados y el crecimiento o disminución de los activos, pasivos y capital en el balance general fundamentalmente con la información obtenida se analiza las tendencias históricas de la empresa con el

método de serie de tiempo como promedios móviles, se puede desarrollar pronóstico de venta, de costo, de gastos y mostrar la tendencia (Rodríguez, 2017).

Este tipo de análisis lo que busca es analizar la variación absoluta o relativa que ha sufrido las distintas partidas de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Esto es importante para saber si se ha crecido o disminuido en un periodo de tiempo determinado (Ricra, 2014).

2.1.20 Utilidades

Son aquellas cantidades que las sociedades obtienen como consecuencia del ejercicio de su actividad social, y que constituye un superávit a las aportaciones realizadas por los socios o accionistas al capital social, resultado de la operación de la entidad económica (Sánchez, 2017).

Es el resultado obtenido al restar de las ventas el costo de las mercancías vendidas. Esta primera presentación de rentas empresarial es la más significativa y decisiva dentro de los resultados económicos de la empresa (Zapata, 2013).

2.1.21 El control de gestión

En el control empresarial conviven instrumentos muy diferentes, aunque con una finalidad compartida: contribuir a alcanzar los objetivos de la empresa. En este sentido cabe diferenciar el control operativo del control de gestión. El control de gestión es la función por la cual la Dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos

prefijados (Pérez, y Carballo, 2013).

El control solo puede aportar un grado razonable de seguridad, no la seguridad total a la dirección de una empresa, ya que existen limitaciones que son inherentes a todos los sistemas de control. Estas limitaciones se deben a que las opiniones sobre las que se basan las decisiones en materia de control pueden ser erróneas. Los empleados encargados del establecimiento de controles tienen que analizar la relación coste/beneficio de los mismos, y pueden producirse problemas en el funcionamiento del sistema como consecuencia de fallos humanos, aunque se trate de simples equivocaciones (De Jaime Eslava, 2013)

2.1.22 Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan para todo negocio una de las partidas más importantes, ya que con una buena administración es posible el crecimiento de la entidad, por lo cual se requiere que estén adecuadamente valuadas y presentadas, con el propósito de facilitar su entendimiento y juicio para la toma de decisiones oportunas, de ahí la importancia de que se revise el adecuado cumplimiento de la normativa contable NIIF. Son cuentas por cobrar a corto plazo aquellas cuya recuperación está prevista dentro de un plazo no mayor a un año posterior a la fecha del estado de situación financiera o no mayor al ciclo operativo de la entidad, conforme a la NIF B-6 (Madroño M, 2016).

Cuentas del activo corriente, eventualmente parte del crédito concedido podría corresponder al activo a largo plazo, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personas naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales (Zapata, 2013).

2.1.23 Cobranzas

Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible (Zapata, 2013).

Cobranzas recuperar en su totalidad la cartera de las empresas. Es muy frecuente que los clientes dejen pendientes de pago partidas de mediano o pequeño monto, con el objeto que al paso del tiempo se olviden y se vean sujetas a un ajuste o bien sean canceladas (Molina, 2012).

2.1.24 Análisis de razones financieras

Son las relaciones existentes entre los diversos elementos que integran los estados financieros utilizados en forma lógica. Las razones son simples cuando se obtienen de la relación directa entre dos o más cifras, y se serán estándar cuando se compare el resultado contra un parámetro (Madroño M, 2016).

Las razones financieras son la comparación de dos o más cuentas de los estados financieros con el fin de analizar la información presente en estos, este análisis busca proporcionar indicios y detectar hechos o tendencias que sin la aplicación del análisis hubiesen quedado ocultos. El objetivo de las razones financieras es analizar y simplificar las cifras de los estados financieros, realizar comparaciones históricas, interpretar los datos presentes en los informes financieros y permite evaluar los proyectos de inversión de las empresas (García, y Paredes, 2014).

2.1.25 Vigilancia del crédito individual

Detecta el deterioro de la solvencia de un cliente, para ello lo más aconsejable es conocer el saldo más antiguo, así como que el cliente no deje que sus antecedentes de pago oportuno rebasen el periodo fijado y que no exceda del límite del crédito autorizado (Madroño M, 2016).

Una vez que el administrador financiero ha fijado los estándares y las condiciones de crédito aceptables para los clientes créditos de la compañía, la atención se enfoca en el desarrollo por el área de cobranzas. El administrador financiero debe determinar los periodos aceptables de cobro o niveles de días de venta pendiente, que la empresa puede mantener sin que afecte la rentabilidad financiera, así como relaciones aceptables de deudas incobrables a venta a crédito. Si los estándares del crédito cambian, debe reconocerse que los indicadores que se usan para monitorear los resultados del departamento de cobrabilas (Morales, y Morales, 2014).

2.1.26 Razón financiera de apalancamiento

Esta razón financiera permite conocer el nivel de los activos totales de la empresa son financiados por proveedores, acreedores, préstamos bancarios, etc., es decir todos los elementos presentes en el pasivo. El gerente general informa por cada peso invertido en la empresa han sido financiados (García, y Paredes, 2014).

Este indicador analiza la estructura financiera (recursos de capital y de deuda) que el deudor utiliza para llevar a cabo las operaciones de la empresa. Su estructura

financiera se mide a través del análisis del estado actual y de la tendencia de las siguientes razones financieras: $\text{Apalancamiento} = \text{pasivo total} / \text{capital contable}$; $\text{Palanca financiera} = \text{pasivo con costo} / \text{capital contable}$. Este análisis se complementa analizando la posición de apalancamiento de la industria a la que pertenece el deudor (Morales y Morales, 2014).

2.1.27 Capacidad de endeudamiento

Se define que la proporción entre el pasivo total y el capital contable es bajo, situado en 0.12/1, lo cual significa que por cada dólar invertido en el capital contable se tiene adicionalmente un financiamiento de doce centavos (García, y Paredes, 2014).

La capacidad de endeudamiento es el nivel de deuda que el proyecto es capaz de servir por completo durante el periodo de amortización del préstamo. Se suele calcular a partir del flujo de efectivo descontando año por año. Se trata de establecer la cantidad máxima de apalancamiento a la cual se puede acceder, teniendo en cuenta las características financieras del proyecto y las condiciones establecidas por los prestamistas (Miranda, 2012).

2.1.28 Ratios

Los ratios son otra cosa que una relación que se establece entre dos o más variables con el objeto de ayudar a diagnosticar una situación determinada, pronosticar que sucederá con alguna variable a partir de información disponible para otras. Es decir, los ratios son, simplemente, una forma de reordenamiento de la información que se utiliza para facilitar y enriquecer su interpretación, lo que

hacen los ratios al relacionar variables, es relativizar la información que cada una de ellas proporciona por separado, significa no solo ponerla en su justo contexto, sino también ampliar el panorama que el analista enfrenta (Mondino, y Pendas, 2012).

Los ratios son índices, razones, divisiones que comparan dos partidas de los estados financieros; se dividen en: índices de liquidez, índices de gestión, índices de solvencia e índices de rentabilidad (Tanaka, 2013).

2.1.29 Ahorro y crédito

El ahorro, la finalidad puede ser contar con un fondo para enfrentar imprevistos, y el crédito, cubrir adecuadamente el pago mensual, pero en ambos casos se requiere separar una parte de los ingresos mensuales y programar los gastos de tal modo que la cantidad restante permita cubrir el monto del ahorro o de los pagos del crédito sin problemas. De esta manera, si cada mes reserva una cantidad fija para el ahorro y al mismo tiempo resuelve tus gastos cotidianos sin dificultades, estas desarrollando una habilidad que te será de gran utilidad para manejar adecuadamente un crédito (Wolfgang, 2017).

Al fin y al cabo, si las economías siempre pueden endeudarse en el exterior, las tasas de ahorro nacional no deberían importar. Sin embargo el crédito externo puede ser más costoso y aumentar el riesgo de crisis. Los flujos financieros internacionales son volátiles, y la historia nuestra que se agota justo cuando más se necesita. El sistema financiero mueve los recursos de aquellas personas que ahorran hacia aquellos que necesitan dichos recursos para invertir (Cavallo, y Serebrisky,

2016).

2.1.30 Planeación

Establecer, coordinar y administrar como parte integral de la dirección, un plan adecuado cuyo fin es controlar las operaciones incluye: planeación financiera a corto y largo plazo; elaboración del presupuesto de desembolso de capital; políticas de fijación de precios; pronósticos de ventas; evaluación económica; análisis de adquisición y desinversiones (Tanaka, 2013).

La planeación tiene como objetivo establecer los objetivos que se desean alcanzar, después de hacer un análisis de la compañía y su interacción con el medio ambiente donde se desarrollan los caminos para alcanzar los objetivos, a esas vías se les denomina estrategias y tácticas (Morales, y Morales, 2014).

2.2 FUNDAMENTACION TEÓRICA

2.2.1 Clasificación del crédito

De acuerdo con Morales y Morales (2014), las operaciones de crédito se clasifican normalmente siguiendo los siguientes criterios: su destino; las garantías que se otorgan para su obtención; la personalidad del prestatario y, finalmente, su duración.

2.2.1.1. *Por su destino*

Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las inversiones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la

producción de bienes y servicios. También se puede clasificar el crédito a la producción de acuerdo con el rubro específico de su aplicación, como puede ser la agricultura, la pesca, el comercio, la industria, el transporte, la construcción, etc. En el caso de los créditos para el consumo, son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario.

2.2.1.2 Por las garantías otorgadas

Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal, el cual es avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial.

2.2.1.3. Por su duración

Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar. Así, el crédito a corto plazo (generalmente a no más de un año) incrementa el capital circulante o de trabajo de las empresas comerciales, industriales y de servicios, ayudándolas a pagar salarios y adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de sus ventas. El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto/proceso/producto cuyo ciclo es mayor de un año. El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles.

2.2.2 El factor clave del crédito

De acuerdo con Pere (2013), el factor clave de las concesiones de crédito y de las transacciones crediticias es la promesa de pago en una fecha futura. En consecuencia, la concesión del crédito se basa en la confianza.

2.2.2.1. Políticas del crédito

Las políticas del crédito y cobranzas son el esqueleto que permiten transmitir y aplicar de forma práctica los fundamentos teóricos de la estrategia.

Una política de empresa es la forma como quiere la compañía que se hagan las cosas en lo relativo al crédito al cliente, los criterios que se van a tomar para tomar decisiones, así como los objetivos del crédito que se han de alcanzar cuantificados en cifras, las políticas de crédito sirven para facilitar que los empleados tengan una pauta de trabajo para conseguir los mejores resultados en la gestión del crédito comercial.

La política empresarial puede ser la inexistencia de una política: “la política de la empresa es dejar libertad de actuación a sus empleados”. La política de crédito y cobro son una serie de directivas dictadas por la dirección de la empresa.

Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobro son:

- Normales
- Restrictivas
- Flexibles

a) *Las políticas de crédito normales*

Las políticas de créditos normales son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales, es decir son las más convencionales y buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algún caso ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria.

Las empresas que adoptan este tipo de crédito tendrán que financiar moderadamente a sus clientes y por ello deberán asumir ciertos costos financieros.

Esta clase de política de puede aplicar cuando en la situación interna de la empresa se dan las siguientes condiciones:

- La empresa proveedora goza de una buena salud financiera.
- La empresa está suficientemente capitalizada.
- La empresa tiene capacidad de endeudarse a corto plazo con costos razonables.
- Los márgenes obtenidos de las ventas de los productos son suficientemente buenos.
- La empresa cuenta con una capacidad de producción adecuada para suministrar regularmente a sus clientes.
- Los clientes suelen cumplir con sus compromisos de pago
- Los niveles de morosidad y la siniestralidad de las empresas del sector son bajos.
- No se prevén cambios en el mercado ni se contemplan a corto plazo crisis

sectoriales.

b) *Las políticas de créditos y cobro restrictivas*

Son aquellas en las que predomina el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al costo del crédito y no a los efectos comerciales que pueda significar la decisión de conceder o denegar un crédito. Las empresas que adoptan este tipo de políticas no tienen grandes planes de crecimiento a corto plazo y se conforman con mantener su cifra de ventas y cuotas de mercado.

La misión de esta clase de política es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras. Las políticas de cobro restrictivas preponen los pagos al contado a los aplazamientos de pago, establecen plazos cortos de crédito, limitan el volumen de crédito concedido y seleccionan minuciosamente a los clientes que merecen el crédito. El objetivo de esta clase de políticas es conseguir una elevada rotación de los saldos del cliente y que el PMC se mantenga lo más bajo posible.

2.2.3 Riesgo del crédito

De acuerdo con Amat, Pujadas y Lloret (2012), la intermediación financiera consiste en facilitar el flujo de dinero de los ahorradores a los demandantes de dinero, ya sean consumidores o inversores. A través de este proceso se captan fondos y se distribuyen posteriormente. Este proceso es llevado a cabo por las entidades financieras y otros agentes que operan en el mercado (bancos, cajas de ahorro, cooperativas, fondos de pensiones, compañías de seguro etc...) en este flujo es vital la función de las entidades financieras como facilitadoras de fondos a los

inversores y garantes de los mismos a los ahorradores.

Para los demandantes la disposición de fondos implica un costo (intereses y comisiones) y para los ofertantes una rentabilidad (intereses). Sin embargo, el proceso de intermediación comporta riesgos que se han de gestionar adecuadamente para garantizar la solvencia y la rentabilidad de las entidades de crédito. Un riesgo es la probabilidad de que se produzca un suceso que genere pérdida.

2.2.3.1. *Principales riesgos que afectan a las entidades de crédito*

Los principales riesgos que afectan las entidades de crédito son financieros y no financieros:

Riesgos financieros

- a) **Riesgo de crédito:** La intermediación financiera, principal cometido de las entidades de crédito, lleva como riesgo asociado la posibilidad de que un demandante de dinero no asuma sus compromisos de devolución, se entiende por ***riesgo de crédito***, el crédito de pérdida que se puede producir sino se recupera el dinero prestado. Dentro del riesgo de crédito se incluye el ***riesgo de concentración***, que es el riesgo motivado por exposiciones significativas que estén sujetas a unos factores de riesgos comunes a todas ellas, por tratarse del mismo sector o del mismo país. ***Riesgo país***, es el riesgo de una inversión debido solo a factores específicos y comunes a un cierto país. El riesgo país está relacionado con la eventualidad de que un país no pueda cumplir con sus obligaciones con prestatarios extranjeros, por razones fuera de los riesgos usuales que surgen de cualquier relación crediticia.
- b) **Riesgo de liquidez,** es el riesgo de no poder atender los compromisos de pago

o de incurrir en pérdidas como consecuencia de no disponer de fondos líquidos suficientes a un costo razonable.

- c) **Riesgo de mercado**, es el riesgo de la pérdida que se puede ocasionar por la variación del precio de los activos y pasivos de la entidad, se puede medir mediante el cálculo del valor en riesgo, que es la pérdida máxima esperada en una posición expresada en unidades monetarias, en la que se puede incurrir debido al riesgo.
- d) **Riesgo de cotización**, es el riesgo derivado de las fluctuaciones en los precios de activos que cotizan en un mercado como las acciones.
- e) **Riesgo de tipo de interés**, es el riesgo derivado de los movimientos de los tipos de interés que provocan diferencias entre los tipos de interés de las inversiones y los tipos de financiación. Si las fluctuaciones en los tipos de interés evolucionan de forma desfavorable provocarán pérdidas.
- f) **Riesgo de tipo de cambio**, es el riesgo derivado de los movimientos de los tipos de cambio entre divisas que pueden provocar beneficios, pero también pérdidas.
- g) **Riesgo operacional**, es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la falta de adecuación o fallos en procesos, personas o eventos externos.
- h) **Riesgo tecnológico**, es consecuencia de errores en los sistemas tecnológicos y de procesamiento de información.
- i) **Riesgo de cumplimiento normativo**, viene derivado del incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables.
- j) **Riesgo reputacional**, es la posibilidad de incurrir en pérdidas debido a la publicidad negativa que provoca una disminución de la confianza en

institución, esta pérdida son consecuencias de la disminución de clientes y de volumen de actividad que provoca la pérdida de imagen.

2.2.3.2. *Riesgo, rentabilidad y liquidez*

Cualquier operación de crédito comporta un riesgo, es por ello que en el proceso de análisis del riesgo surge la determinación de la remuneración a aplicar para compensar el nivel de riesgo que se está asumiendo. Además, las operaciones se han de diseñar para conseguir que la entidad siempre disponga de la liquidez necesaria para su normal funcionamiento, por ello las operaciones de crédito deben contribuir al mantenimiento de un adecuado equilibrio entre riesgo asumido y rentabilidad obtenida considerando la liquidez comprometida.

CUADRO No. 1 CONDICIONES DE RIESGO, RENTABILIDAD Y LIQUIDEZ

CONDICIONES	INDICADOR
Riesgo asumido:	▪ Seriedad y comportamiento del cliente
	▪ Capacidad de devolución del cliente
	▪ Garantías de la operación
Rentabilidad obtenida	▪ Ajustada al riesgo
	▪ Global del cliente, teniendo en cuenta los diferentes productos y servicios que utiliza.
Liquidez comprometida	▪ Gestión coordinada de los plazos de activos y pasivos para prevenir el riesgo de liquidez.

Fuente: Amat, Pujadas y Lloret (2012).

2.2.3.3. *Gestión de riesgo de crédito*

La gestión del riesgo del crédito descansa sobre varios pilares:

- **Aspectos externos (marco regulatorio).** Las entidades financieras han de cumplir diversas normativas en relación con el riesgo de crédito. Los aspectos más importantes son:
 - a) La necesidad de unos recursos propios mínimos (**capital regulatorio**) en función de los riesgos asumidos que determinan el nivel de capitalización y el grado de **apalancamiento de la entidad**.
 - b) La dotación de provisiones para cubrir las situaciones de impago.
- **Aspectos internos.** Estos aspectos son decididos por la propia entidad:
 - a) **Políticas y normativas internas.** Cada entidad fija unas políticas y unas normativas propia para gestionar el riesgo, que pueden tener un ámbito general (políticas de actuación, límites globales de riesgo) o específico (por sectores, por producto, por líneas de negocio, por cliente...). Uno de los principales objetivos de estas políticas es la diversificación del riesgo.
 - b) **Metodología y procedimientos.** El análisis y seguimiento del riesgo del crédito es un proceso que utiliza diferentes herramientas y métodos que se exponen en el crédito.

2.2.4. Las 5 c del crédito

De acuerdo con Morales y Morales (2014), las 5 c del crédito contemplan los factores de riesgo que deberán ser evaluados al realizar un análisis de crédito.

2.2.4.1. Primera c: conducta

El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación.

Grado de evidencia en la información

Este factor evalúa la calidad de la información financiera del deudor, presentada a los bancos donde solicita crédito.

Experiencia de pago

Este factor evalúa el comportamiento del historial de pago del deudor con los bancos en los últimos 24 meses. Asimismo, analiza la oportunidad de pago en sus obligaciones y el cumplimiento en sus líneas y contratos crediticios.

Conocimiento y experiencia del cliente

Este factor estudia el comportamiento de pago del deudor con terceros (otras instituciones financieras y proveedores). La consulta del historial de pago se realiza en el Buró de Crédito, pieza fundamental de este análisis. Además, dentro de este rubro se evalúa el impacto de las demandas administrativas y judiciales en la operación de la empresa.

Tipo de administración y estructura organizacional

- Este factor analiza la estructura organizacional de la empresa. Mediante este análisis se determina la capacidad que tiene el deudor para optimizar la operación de sus negocios.
- Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial Grado de evidencia en la información.
- Este factor evalúa la calidad de la información financiera² del deudor, presentada a los bancos donde solicita crédito.

Tipo de administración y estructura organizacional

Este factor analiza la estructura organizacional de la empresa. Mediante este análisis se determina la capacidad que tiene el deudor para optimizar la operación de sus negocios.

Toma de decisiones, asertividad y visión empresarial

Este factor evalúa la capacidad empresarial del cliente para construir un historial exitoso de rentabilidad y un manejo prudente de la operación de sus negocios:

- a) La dependencia de la toma de decisiones: ¿quién o quiénes determinan?
- b) Experiencia de negocios dentro de su ramo: conclusión exitosa de proyectos.

2.2.4.2. Segunda c: capacidad de pago histórica

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir

con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación,

Operación histórica

Este factor evalúa el comportamiento de las ventas y utilidades del cliente, reflejadas en el estado de resultados. Este análisis tiene como objetivo describir tendencias significativas de las ventas y de las utilidades durante los dos últimos años.

Flujo neto histórico

Este factor evalúa la capacidad de generar recursos (efectivo) provenientes de la propia actividad del negocio. Este análisis se fundamenta en el estudio detallado del flujo de efectivo (total) del cliente.

2.2.4.3. Tercera c: capacidad de endeudamiento

El objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

Liquidez

Este factor analiza la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus compromisos a tiempo, y se calcula a través de las siguientes razones financieras:

- a) $\text{Liquidez inmediata} = (\text{caja, bancos y Val. Realizable} + \text{clientes}) / \text{pasivo a corto plazo}$
- b) $\text{Liquidez} = \text{activo circulante} / \text{pasivo a corto plazo}$

Este análisis de las razones financieras se debe complementar con un estudio del nivel de liquidez de la industria a la que pertenece el deudor. Asimismo, el análisis en el uso de los activos evalúa:

- a) Rotación de inventarios.
- b) Rotación de cuentas por cobrar.
- c) Rotación de cuentas por pagar (ciclo económico).

Apalancamiento

Este indicador analiza la estructura financiera (recursos de capital y de deuda) que el deudor utiliza para llevar a cabo las operaciones de la empresa. Su estructura financiera se mide a través del análisis del estado actual y de la tendencia de las siguientes razones financieras:

- a) **Apalancamiento** = $\text{pasivo total} / \text{capital contable}$
- b) **Palanca financiera** = $\text{pasivo con costo} / \text{capital contable}$

Este análisis se complementa analizando la posición de apalancamiento de la industria a la que pertenece el deudor.

Rentabilidad y eficiencia

Este factor identifica el flujo de utilidades en los últimos dos años de operación del deudor. Para ello, se construyen las siguientes razones financieras:

- a) **ROA (rendimiento sobre el activo)** = utilidad neta / activo total
- b) **ROE (rendimiento sobre el patrimonio)** = utilidad neta / capital contable

Estas razones miden las tendencias y permiten realizar análisis comparativos respecto al promedio de rentabilidad de la industria a la que el deudor pertenece. De manera paralela, se lleva a cabo un análisis del estado actual y de la tendencia de la eficiencia del deudor a través de la razón: Utilidad neta / Ingresos netos.

2.2.4.4. Cuarta c: condiciones macroeconómicas

El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

El riesgo país

Se refiere al riesgo que asumen las entidades financieras por el posible impago por operaciones comerciales o préstamos que realizan a los sectores público y privado de otro país.

Perspectiva de la industria

Se determina la situación y perspectiva de crecimiento de la industria a la que pertenece el deudor dentro del contexto del perfil macroeconómico del país. Para ello, se evalúa el nivel de riesgo o atractividad de la industria mediante tres factores: el económico, el de portafolio y el financiero.

Posicionamiento de la empresa y participación

Este factor busca comparar a la empresa dentro de su industria, para determinar sus ventajas competitivas sostenibles y las desventajas frente a sus competidores. Además, busca conocer el comportamiento del mercado donde el cliente participa a través de los factores que definen la competencia (mecanismos de asignación de precios, nivel tecnológico, grado de integración, requerimientos de inversión, grado de regulación, tipo de organización industrial, etc.) y el grado de influencia de la empresa sobre proveedores, clientes y otros agentes económicos que participen en la cadena productiva.

2.2.4.5. Quinta c: capacidad de pago proyectada

El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad del negocio, dentro de la industria.

Fuente primaria de pago

La fuente primaria de pago se define como los recursos esperados de pago, expresados en el balance del deudor. Generalmente, la fuente primaria de pago se encuentra ligada con el destino que el deudor dará al crédito solicitado. El indicador más común es el flujo de efectivo neto. Con este indicador se llevan a cabo proyecciones del comportamiento de la fuente primaria de pago, con el mismo plazo establecido del crédito. Estas proyecciones incluyen escenarios desfavorables y promedio, los cuales ayudan a determinar el rango de variaciones negativas que puede presentar.

Fuente(s) alterna(s) de pago

Las fuentes alternas de pago son un recurso adicional del deudor para hacer frente a sus compromisos financieros, cuando la fuente primaria de pago resulta insuficiente. Se reconocen principalmente como fuentes alternas de pago las siguientes:

- a) Fuentes de fondeo con otras instituciones financieras.
- b) Fuentes de fondeo con mercados de deuda.
- c) Aportaciones de capital.
- d) Operaciones de factoraje.

2.2.5. Desarrollo del sistema de gestión

2.2.5.1. Gobierno de empresa

De acuerdo con Ogalla (2012), se denomina al conjunto de elementos de gestión que van hacer posible que la empresa permanezca en el tiempo y, por tanto, que alcance la visión que se propone. Los cambios en estos elementos de gestión son como los golpes de timón que marcan el rumbo de una nave. Estos elementos se han agrupado en: elementos esenciales y elementos fundamentales.

2.2.5.2. Elementos esenciales de gestión

Se han considerado elementos esenciales de gestión aquellos que su falta impide que se pueda establecer una alineación coherente entre lo que la empresa hace y lo que la empresa quiere ser.

Misión

La misión expone que necesidad social se está satisfaciendo a través de la oferta de productos o servicios adecuados. Cuando las personas saben con claridad que necesidades sociales están satisfaciendo se identifican mejor con lo que hacen. Cuando los productos o servicios ofertados satisfacen plenamente necesidades sociales, la sociedad se identifica con la empresa. La misión expone claramente para que trabaja la organización y, por lo tanto, para que trabaja cada una de las personas que la componen. Si la misión está bien definida la organización sabe para qué hace las cosas. La misión ayuda a identificar, concretar e incluso medir el segmento de mercado y tipo de cliente al que la empresa se quiere dirigir.

Visión

Es aquella definición que trasciende de la misión y da una propuesta de futuro a la organización. Concreta lo que quiere ser de la organización y, por tanto, permite la identificación clara de objetivos estratégicos. Los objetivos planificados deben estar enfocados a alcanzar la visión. La visión debe responder a la pregunta: **¿qué deseamos crear?**, y tiene que ser compartida por toda la organización. La visión debe ser capaz de crear una imagen para la gente de la organización, esta imagen tiene que crear una asociación de vínculo común que impregne la organización y brinde coherencia a todas las actividades que desarrollan las estrategias. El sistema de gestión de la visión de la empresa asume las propuestas del desarrollo sostenible, por lo tanto, la visión consolida, profundiza y/o amplía el segmento de mercado y tipo de cliente al que la empresa se quiere dirigir.

Valores

Los valores deben impulsar a conseguir, a través del comportamiento, los

objetivos propuestos como visión de la empresa. Los valores son el fundamento de la cultura empresarial, del enfoque de los procesos y de la imagen de marca que legitime la aceptación social de la organización. Partiendo de los valores, la empresa tiene con que construir una identidad o personalidad propia que sea coherente entre lo que dice y lo que hace. Los valores éticos de la empresa son los valores que la empresa se da así mismo como conceptos fundamentales para desarrollar la política.

Los procedimientos y mediciones (indicadores) se refieren al como lo hemos hecho. Los valores éticos deben contestar al porque lo hemos hecho. Las decisiones derivadas de esta actuación deben ser justas para todos los grupos de interés. Si los indicadores de gestión miden los resultados de los procesos, desde un saber técnico, un cumplimiento de norma, y se refieren al como lo hemos hecho, el indicador del valor ético nos debe decir el por qué lo hemos hecho, dentro del marco social y humano en el que se inscribe. Los valores éticos de la empresa son la base desde la que se puede abordar un enfoque de **desarrollo sostenible**.

CUADRO No. 2 PIRÁMIDE DE RESPONSABILIDADES DE LA EMPRESA.

Responsabilidades	Valores
Con los grupos de interés Ética Legales Económicas.	▪ Comportamiento corporativo comprometido. ▪ Calidad y seguridad con el cliente. ▪ Sostenibilidad. ▪ Obligación de hacer lo que es correcto, justo y bueno. ▪ Obedecer la ley. ▪ Ser rentable.

Fuente: Ogalla (2012).

Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósitos y la orientación de la organización. Ellos tienen que crear y mantener un ambiente interno, en el cual la persona pueda involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Deben impulsar el equilibrio en la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas. Asimismo, deben realizar comportamientos y actividades capaces de cultivar el natural interés del ser humano por aprender.

Políticas y estrategias

Condiciones a tener en cuenta y procesos que la empresa se propone realizar para alcanzar unos objetivos dados, alineados con la misión y visión de la misma. Enfocados bajo la asunción de unos valores éticos. Normalmente quedan reflejados en el plan estratégico de la organización.

Comunicación

La comunicación permite el despliegue de las políticas y estrategias definidas para alcanzar los objetivos propuestos. El crecimiento de la empresa no es lineal, sino que se realiza en espiral. La comunicación necesita, en general, de una mayor madurez que la que se necesita simplemente para informar. La comunicación hace que los valores se conviertan en las actitudes y comportamientos necesarios para crear el tipo de empresa que propone la visión.

2.2.5.3. Elementos fundamentales

Se han considerado elementos fundamentales del modelo de gestión aquellos que permiten dirigir y operar con éxito las estrategias definidas por la organización.

Gestión por procesos

La empresa que quiera abordar la orientación a procesos como una filosofía de gestión lo primero que debe hacer es identificar, con total claridad los procesos que realiza, y obtener su mapa de procesos. Este mapa le dará la posibilidad de ver, por un lado, la cadena de valor de los procesos de negocio, por otro, como cada proceso afecta a la capacidad para satisfacer los requisitos de los grupos de interés. Todos los modelos de gestión, ineludiblemente, tienen que abordar la gestión de los procesos de la organización.

Tipos de procesos:

- Procesos estratégicos: los directivos necesitan información de los resultados económicos, del mercado, de los clientes actuales, de los procesos del negocio y de las personas que constituyen la organización.
- Procesos de negocios: se llama proceso de negocio al conjunto de actividades capaz de satisfacer la petición de un cliente, independientemente del departamento al que pertenezca.
- Procesos de soporte: son aquellas actividades que satisfacen los recursos que necesitan los procesos de negocio

2.2.6. Las cooperativas de crédito

De acuerdo con Bahillo y Pérez (2017), son aquellas sociedades cuyo objeto social es servir a las necesidades financieras de sus socios y de terceros, mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito, siendo el número de sus socios ilimitados, y alcanzando la responsabilidad de los mismos por las

deudas sociales al valor de sus operaciones.

2.2.6.1. *Clases de Cooperativas de Crédito*

Las cooperativas de créditos pueden ser:

- a) ***Cooperativas de crédito agrícolas:*** conocidas como cajas rurales, nacen con el objeto de proporcionar financiación al sector agrícola, ganadero y forestal y llevar a cabo aquellas actividades que mejoren las condiciones de vida del mundo rural.
- b) ***Cooperativas de crédito no agrarias:*** de carácter industrial y urbano. Su origen se encuentra en asociaciones y cooperativas gremiales y profesionales.

2.2.7. **Proceso de seguimiento y control**

De acuerdo con Cardozo (2015), el objetivo de los procesos es identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorar su capacidad de pago, solvencia o calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento de otorgamiento del crédito, y determinar la suficiencia en el nivel de cubrimiento de las provisiones. Para tal efecto, las organizaciones solidarias deberán evaluar periódicamente la certera de crédito según lo determine el consejo de administración, la junta directiva o quien haga sus veces, a través de una metodología técnicamente diseñada: muestra representativa, parámetros entre otras, teniendo en cuenta la exposición al riesgo crediticio de cada organización. Esta labor será desarrollada por el comité de evaluación de cartera de créditos designado por el consejo de administración o junta directiva, según sea el caso.

2.2.8. Herramientas para evaluar la situación financiera de una empresa.

De acuerdo al criterio de Baena (2014), las herramientas para evaluar la situación financiera de una empresa es la siguiente:

a) Estados financieros

- Conocimiento de la estructura de los estados financieros de propósito general y específico.
- Lectura horizontal y vertical
- Lectura e interpretación de los estados financieros

b) Indicadores financieros

- Análisis por medio de razones e indicadores financieros
- Movimiento de efectivo
- Análisis de fuentes y aplicación de fondos, flujo de caja.

2.2.8.1. Objetivos del análisis financiero

- Analizar las tendencias de las diferentes cuentas que constituyen el balance general y el estado de resultados.
- Mostrar la participación de cada cuenta, o subgrupo de cuentas, con relación al total de partidas que conforman los estados financieros.
- Calcular y utilizar los diferentes índices financieros para el análisis de la información contable.
- Explicar la importancia del concepto de capital de trabajo de una empresa.
- Preparar y analizar el estado de movimientos de fondo de una organización, resaltando su importancia en el análisis financiero.

- Conocer, estudiar, comparar y analizar las tendencias de las diferentes variables financieras que intervienen o son productos de las operaciones económicas de una empresa.
- Evaluar la situación financiera de la organización, es decir su solvencia y liquidez, así como su capacidad para generar recursos.
- Verificar la coherencia de los datos informados en los estados financieros, con la realidad económica y estructural de la empresa.
- Tomar decisiones de inversión y crédito, con el propósito de asegurar su rentabilidad y recuperabilidad.
- Determinar el origen y las características de los recursos financieros de la empresa, de donde provienen, cómo se invierten y que rendimiento generan o se puede esperar de ellos.
- Calificar la gestión de los directivos y administradores, por medio de evaluaciones consolidadas sobre la forma en que han sido manejados sus activos y planificada la rentabilidad, solvencia y capacidad de crecimiento del negocio.

a) ¿Para qué sirve el análisis financiero?

Todo análisis financiero realizado a la empresa, corresponde a su situación actual, basada en hechos presentes o en información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con la técnica de un análisis o de estadísticas; pero también se realiza para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión.

La situación actual de la empresa es un diagnóstico que identifica diferentes posiciones de la empresa. Ejemplo:

- Conocer cuál es el estado de liquidez de la empresa, y si el indicador es bajo o alto, determinar hasta qué punto será conveniente su tamaño. Un indicador bajo quiere decir que la empresa necesita efectivo, para el cubrimiento de los compromisos adquiridos especialmente aquellos que son de corto plazo.
- Saber cuál es nivel de endeudamiento de la empresa, no solo en el corto o largo plazo, sino también el endeudamiento financiero para determinar qué nivel de ventas se requiere para cubrir tal compromiso.
- Los resultados obtenidos en los indicadores de actividad reflejan el compromiso y desempeño de la administración en las políticas de la empresa. Tanto las cuentas de deudores clientes, como la de inventarios, determinan el nivel de convertibilidad a efectivo.
- La rentabilidad es otro elemento importante, y nos indica, además, que análisis financiero es útil para conocer si la empresa ha alcanzado su objetivo básico financiero (valor agregado) y si la inversión en activos fijos o los aportes de socios (capital) alcanzan los niveles de rendimiento esperado.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La presente indagación se toma como sustento legal las siguientes normativas.

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario Interno.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

2.3.1 Constitución de la república del Ecuador

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2018), en la sección octava de trabajo y seguridad social nos indica en el artículo 33, que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Además, en el capítulo sexto de trabajo y producción sección primera de formas de organización de la producción y gestión en el artículo 319, se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domesticas, autónomas y mixtas.

El estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

2.3.2 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, LORTI

La codificación 26 Registro Oficial Suplemento 463 (2004), en su última modificación del 28-dic.-2015 señala.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI (2015), en el artículo 19, nos indica que la obligación de llevar contabilidad y declarar el impuesto es en base a los resultados que arroje la misma, todas las sociedades, también lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias.

Además, en el artículo 20, nos indica en los principios generales, la contabilidad se llevará por el sistema de partida doble, en idioma castellano y en dólares de los Estados Unidos de América, tomando en consideración los principios contables de general aceptación, para registrar el movimiento económico y determinar el estado de situación financiera y los resultados imputables al respectivo ejercicio impositivo.

En el artículo 21, nos indica que los estados financieros, servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras, así como las entidades

y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

2.3.3 Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

El registro Oficial 444 (2011), en la modificación del 23-oct.-2018, establece como nota general lo siguiente:

Por mandato de la Disposición Reformatoria Quinta del Decreto Ejecutivo No. 7, publicado en Registro Oficial Suplemento 16 de 16 de junio del 2017, se reorganiza el Directorio de la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias, establecido en el artículo 162 de esta Ley.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (2018), en el artículo 1 nos indica 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.

Además, en el artículo 4 nos indica en el principio general, 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.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Las revoluciones científicas consisten en que un programa de investigación reemplaza a otro (superándolo de modo progresivo).

Imre Lakatos

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Investigación Exploratoria.

Con la investigación exploratoria se utilizó para identificar los problemas de la investigación, con el fin de conocer a profundidad las necesidades de la empresa.

3.1.2 Investigación Descriptiva

Con la investigación descriptiva se estuvo al tanto de la situación de los principales problemas que se están generando en la Cooperativa.

3.1.3 Investigación Analítica

La investigación analítica permitió inducir de mejor forma las variables establecidas en el desarrollo del proyecto de investigación.

3.1.4 Investigación Bibliográfica

La investigación bibliográfica permitió la revisión eficiente de libros, tesis, artículos, publicaciones en línea. Las cuales sirvieron como respaldo para el desarrollo de investigación relacionada con los procesos de la Gestión de crédito efectuada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, con la finalidad de verificar los procesos de la gestión de créditos para tomar medidas apropiadas.

3.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Método de análisis

Con el método análisis se obtuvo la información, a través de una muestra de los documentos de los créditos otorgados para analizar el proceso de gestión de créditos

aplicado por la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo solidario.

3.2.2 Método inductivo

El método inductivo sirvió para verificar la composición de las cuentas de los estados financieros a través del análisis vertical y horizontal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

3.2.3 Método de síntesis

El método síntesis sirvió para determinar las razones financieras de liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

3.3 CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población y Muestra

La población que se consideró para este trabajo de investigación está representada por 6 administrativos relacionados con el crédito de acuerdo a la información obtenida de parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

CUADRO No. 3 POBLACIÓN DEL PERSONAL INVOLUCRADO EN LA GESTIÓN DEL CRÉDITO.

POBLACION	No. DE EMPLEADOS Y SOCIOS
Gerente General	1
Jefe de Créditos	1
Contador	1
Asesores de crédito	3
TOTAL	6

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

Para esta investigación al personal administrativo se tomó como muestra el total de la población, Técnicas de la investigación.

3.3.2 Técnicas de la investigación

Las principales técnicas utilizadas en la investigación son las siguientes:

- **Técnica de Verificación ocular.** - Esta técnica permitió conocer los departamentos donde se sitúan cada uno de los funcionarios de la Cooperativa. Igualmente, la observación de campo permitió verificar las actividades y procesos que se ejecutan en la Cooperativa.
- **Técnica de Verificación verbal.** - Se mantuvo reuniones con la Directiva, socios, y personal administrativo, donde se aplicó una encuesta, donde se percibirá la mayor información posible que posteriormente será analizada y clasificada.
- **Técnica de Verificación Física.** - A través de la inspección de documentos almacenados en los archivos se comprobó la autenticidad de su existencia durante el periodo del estudio.
- **Técnica de Verificación Escrita.** - Se confirmó, tabuló y analizó la información y los estados financieros proporcionado por el Gerente General de la cooperativa.

3.3. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Formulario de encuesta

Se realizó una encuesta a los empleados de la Cooperativa de las áreas involucradas en el proceso de la asignación del crédito. Por medio de este instrumento

se conoció las opiniones del personal que labora en la Cooperativa con el fin de conocer el motivo de la deficiente gestión de crédito y la lentitud de la gestión de los cobros (Anexo 3).

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para resolver el problema de investigación se dividió el marco teórico en tres secciones la primera corresponde a la base conceptual de los términos relevantes del estudio, la segunda una revisión bibliográfica de información secundaria sobre teorías que aportan al conocimiento general en gestión de créditos y rentabilidad, el tercer aspecto se basa en la normativa legal ecuatoriana que respalda el tema de investigación. Los datos de información secundaria fueron recopilados de libros, revistas, documentos electrónicos, páginas de internet referentes al tema.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN EMPIRICA

La recolección de la información inició con visitas a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, posteriormente fueron realizadas entrevistas formales e informales. La información bibliográfica se obtuvo de libros virtuales, archivos de la institución y de varias bibliotecas, se realizaron encuestas para conocer sobre los procesos de la gestión de crédito y evaluar la liquidez y rentabilidad de los recursos de la cooperativa.

Las encuestas se aplicaron a los directivos, y personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, para este trabajo de campo se efectuó un análisis a la Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario en la ciudad de

Vinces.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS.

Una vez que se adquirió la información, se procedió al análisis e interpretación de los resultados a través de cuadros y gráficos generados en Excel, lo que permitió cualificar la información mediante las herramientas que brinda este programa, y en base a esos resultados se generó un análisis concreto para obtener las conclusiones y elaborar las respectivas recomendaciones mediante tablas y gráficos secuenciales, considerando los objetivos específicos de la investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“En la mayoría de casos ser un buen jefe significa contratar personas con talento y luego salir de su camino.”

Tina Fey.

4.1 PROCESO DE GESTIÓN DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO

El análisis de la gestión de crédito se realizó al personal administrativo de la cooperativa cuyos resultados se presenta a continuación.

4.1.1 Gestión de crédito bajo la perspectiva del personal administrativo.

Los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario (matriz y agencia) se presentan siguiendo la secuencia de preguntas (Pn).

P1. ¿La comprobación de datos de los socios cuenta ahorristas para concesión de créditos son verificados en el buró de crédito?

CUADRO 4. VERIFICACIÓN DEL BURÓ DE CRÉDITO

VARIABLE	TOTAL	%
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado: Autora

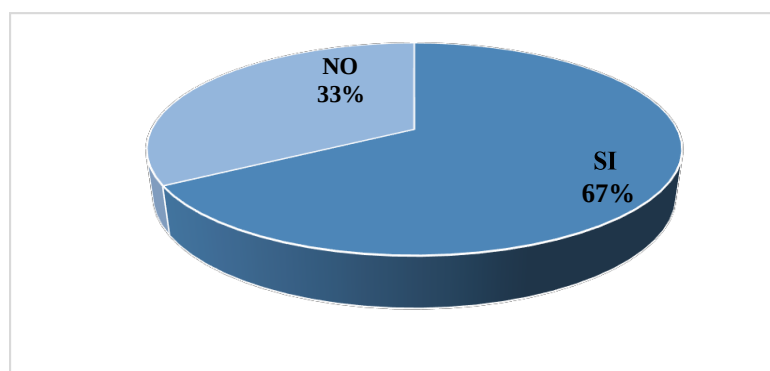


Figura 1. Verificación del buró de crédito

Una de las situaciones que involucra al personal con el cliente es que conozcan las funciones del departamento de crédito para que de esa manera puedan constatar la información antes de conceder los créditos y de esa manera poder mitigar el riesgo crediticio, por lo tanto, el resultado de las encuestas nos señaló que el 67% realiza el procedimiento mientras que el 33% no lo realiza.

P2. ¿Conoce usted con claridad los requisitos que exige la Cooperativa para aprobar un crédito?

CUADRO 5. CONOCIMIENTO DE REQUISITOS PARA LA CONCESIÓN DEL CRÉDITO

VARIABLE	TOTAL	%
SI	5	83%
NO	1	17%
<i>TOTAL</i>	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autora

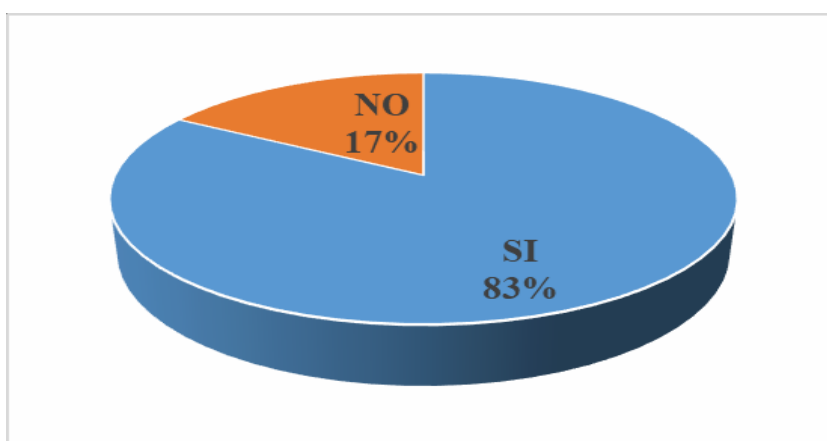


Figura 2. Conocimiento de requisitos para concesión de crédito

De la totalidad de encuestados, el 83% si conoce los requisitos para conceder un crédito, mientras que el 17% no conoce con claridad, lo mismo que dificulta el

proceso para su verificación.

3. ¿Conoce Usted las políticas de crédito que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

CUADRO 6. MATRIZ DE CONOCIMIENTO DE POLÍTICAS DEL CRÉDITO.

VARIABLE	TOTAL	%
SI	3	50%
NO	3	50%
<i>TOTAL</i>	6	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado: Autora

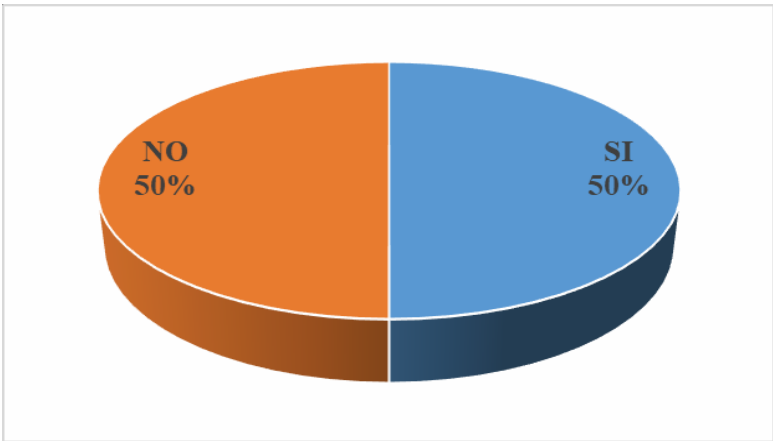


Figura 3. Conocimiento de políticas para conceder crédito.

El 50% del personal administrativo señaló que conoce las políticas de crédito, mientras el otro 50% respondió que no conoce, debido a que el manual de políticas de crédito no ha sido socializado y éste está acorde a las condiciones de la sucursal de Vines.

P4. ¿Cómo usted califica los procesos para la ejecución de los créditos?

CUADRO 7. CALIFICACIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO

VARIABLE	TOTAL	%
Eficiente	4	67%
Deficiente	2	33%
<i>TOTAL</i>	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autora

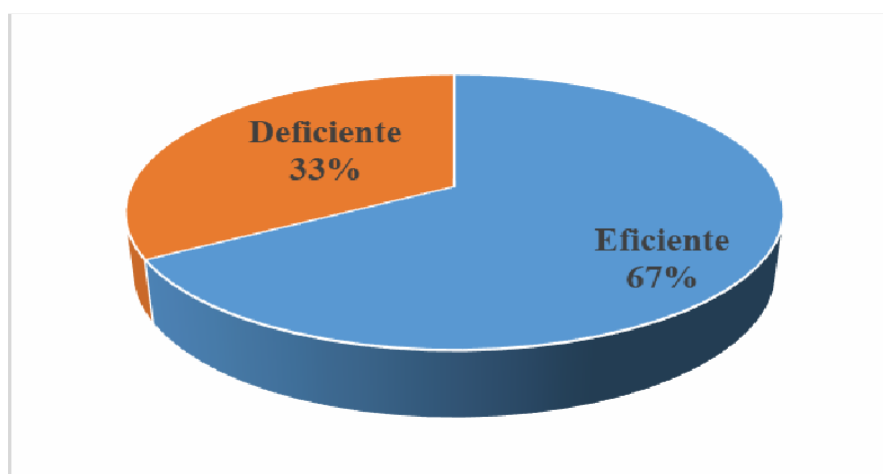


Figura 4. Conocimiento de calificación del proceso de crédito.

Del 100% de los encuestados, el 67% certifica que los procesos de crédito son eficientes a pesar de que el manual de políticas de crédito no haya sido socializado, mientras que el 33% menciona que si es deficiente el proceso de crédito.

P5. ¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le otorga un crédito?

CUADRO 8. CALIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE DEL CLIENTE.

VARIABLE	TOTAL	%
SI	4	67%
NO	2	33%
<i>TOTAL</i>	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autora

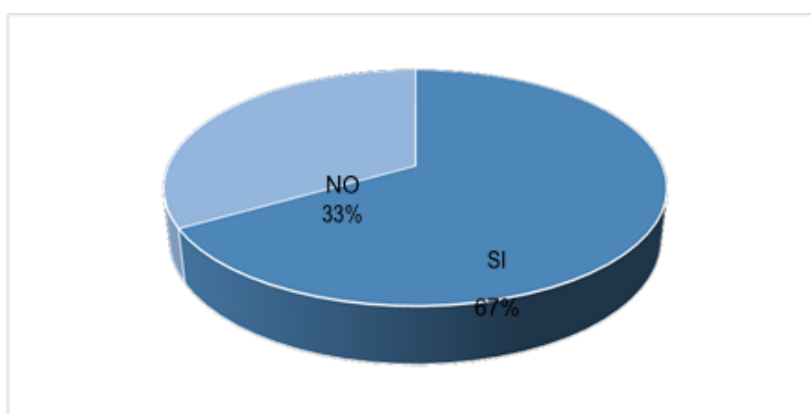


Figura 5. Conocimiento del expediente del crédito por cliente.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario el 67% de funcionarios señala que, si cuenta con un expediente de los clientes por el crédito otorgado, mientras que el 33% mencionó que no existe.

P6. ¿Se tienen documentadas las políticas de la cooperativa para otorgar crédito a los clientes?

CUADRO 9. POLÍTICAS DOCUMENTADAS PARA CRÉDITO.

VARIABLE	TOTAL	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autora

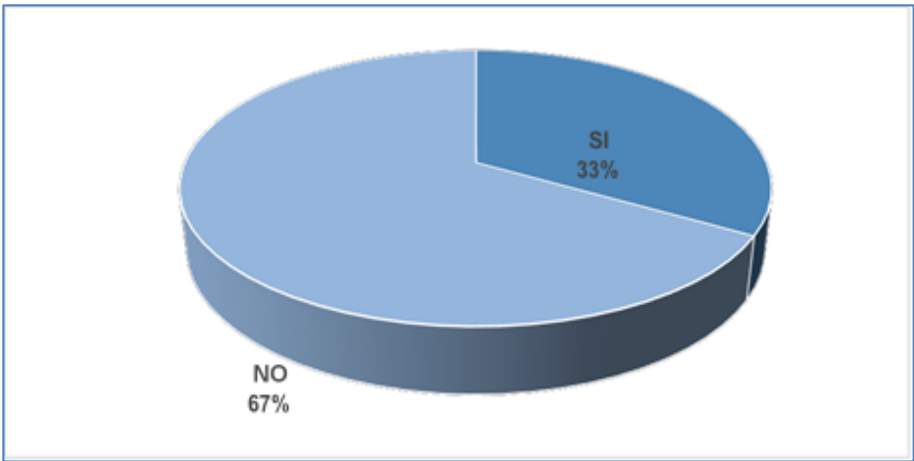


Figura 6. Políticas documentadas para crédito.

El 67% del personal manifestó incumplimiento a la tarea de documentar las cuentas de los clientes acorde a las políticas de crédito, mientras que el 33% menciona que si lo custodian.

P7. ¿Se realiza seguimiento a los créditos otorgados a los clientes según la normativa establecida en la Cooperativa?

CUADRO 10. SEGUIMIENTO A LOS CRÉDITOS OTORGADOS

VARIABLE	TOTAL	%
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado: Autora

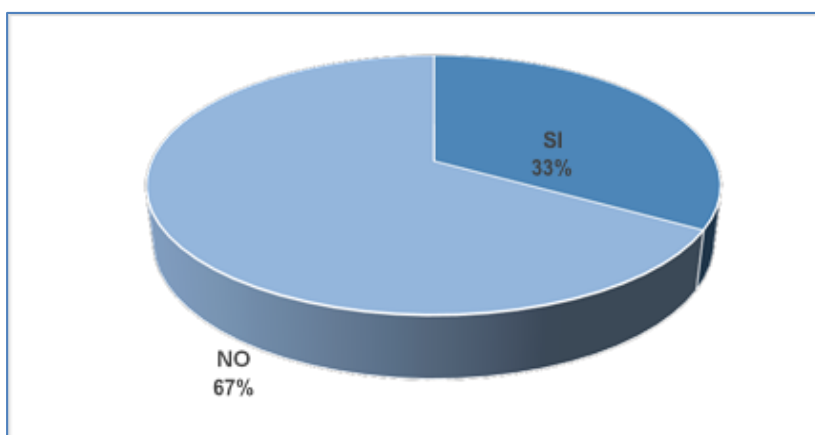


Figura 7. Seguimiento al otorgamiento de microcrédito

Del 100% de los encuestados, apenas el 33% manifestaron realizar seguimiento continuo (desde el primer día) a los microcréditos concedidos a los diversos clientes según los lineamientos establecidos por la cooperativa.

4.1.2 Discusión de resultados de gestión de crédito

El 83% del personal administrativo conoce los requisitos para conceder un crédito lo que está incidiendo en la aplicación de la solicitud de crédito. El 17% de los funcionarios desconoce las políticas de crédito debido a que éstas no han sido socializadas.

El 50% de funcionarios conoce de las políticas del proceso del crédito, calificando con un 67% eficiente al proceso de crédito señalando que los resultados que inciden en el procedimiento de evaluación crediticia.

El 67% del personal señala que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario si cuenta con un expediente de los clientes por el crédito otorgado, sin embargo, en algunas ocasiones se verifico la información requerida y se encuentra como carente.

El 33% del personal de la cooperativa manifestó que se cuenta con las políticas de crédito establecidas y documentadas, esto permite que a más del 67% de los clientes se les realice la verificación de las últimas declaraciones fiscales, así como la verificación de los movimientos económicos.

Apenas el 33% del personal administrativo manifiesta realizar seguimiento continuo a los microcréditos concedidos es por ello que únicamente el 67% de los funcionarios manifiesta no conocer las condiciones del crédito, de esto se puede deducir que el área de crédito viene incumpliendo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

4.2 VARIACIONES Y COMPOSICION DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO

La medición de las variaciones y la composición de cuentas de los estados financieros se realizaron a través del análisis vertical y horizontal de la cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario para el periodo 2017-2018.

4.2.1 Análisis horizontal y vertical de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario para el periodo 2017 – 2018.

El análisis Financiero se aplica de la siguiente manera: análisis vertical y horizontal; en análisis horizontal se emplea el método absoluto y relativo al estado de situación financiera para el periodo 2017 y 2018; y el vertical se aplica al estado de resultados integrales para el periodo 2017 y 2018 teniendo como referencia que el análisis vertical determina la participación de cada una de las cuentas de los estados financieros.

4.2.1.1 Estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, periodo 2017 – 2018.

El estado de situación financiera comprendido en los años 2017 y 2018; nuestra de manera general resultados discretos, puesto que en el año 2017 presenta una valoración de \$ 456.883,99 dólares en los activos totales; mientras que en los pasivos presenta una valoración de \$ 427.487,59 y en patrimonio \$ 29.464,98 centavos dólar. En el año 2018 presenta los siguientes resultados: en el total de activos \$ 474.550,66; en el pasivo \$ 457.376,89 y el patrimonio \$ 17.173,77 dólares.

▪ Estado de situación financiera

CUADRO 11. ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PERIODO 2017 – 2018

CUENTAS	2017	2018
ACTIVOS CORRIENTE		
EFFECTIVO - BANCOS	\$ 95.704,18	\$ 86.638,23
CARTERA DE CREDITO	\$ 250.066,35	\$ 291.785,12
CARTERA DE CREDITO POR VENCER	\$ 56.732,50	\$ 63.965,08
CARTERA DE CREDITO VENCIDA	\$ 193.333,85	\$ 227.820,04
PROVISION PARA CREDITO INCOBRABLE	-\$ 27.980,02	-\$ 27.980,02
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO	\$ 2.523,96	\$ 1.158,34
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO	\$ 4.081,74	\$ 4.918,79
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO	\$ 2.945,53	\$ 522,00
PRESTAMOS POR COBRAR A EMPLEADOS	\$ 73.281,26	\$ 67.033,10
ANTICIPO A PROVEEDORES	\$ 40.633,11	\$ 38.001,28
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	\$ 441.256,11	\$ 462.076,84
ACTIVOS NO CORRIENTE		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 10.759,89	\$ 7.537,25
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1.628,10	\$ 1.559,52
MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES	\$ 6.830,24	\$ 7.165,06
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	\$ 9.962,93	\$ 9.962,93
DEPRECIACION ACUMULADA MUEBLES Y EN	-\$ 1.172,30	-\$ 1.328,42
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPOS DE O	-\$ 437,66	-\$ 535,70
DEPRECIACION ACUMULADA INSTALACIONES	-\$ 341,25	-\$ 926,25
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPOS DE C	-\$ 5.710,17	-\$ 8.359,89
OTROS ACTIVOS	\$ 4.936,57	\$ 4.936,57
OTROS ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 5.173,11	\$ 5.173,11
AMORTIZACION ACTIVOS DIFERIDOS	-\$ 236,54	-\$ 236,54
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 15.696,46	\$ 12.473,82
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 456.952,57	\$ 474.550,66
PASIVO CORRIENTE		
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 421.069,73	\$ 422.434,93
DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 345.887,14	\$ 353.168,02
DEPOSITOS PLANIFICADOS	\$ 65.480,19	\$ 57.561,89
INTERESES X PAGAR CTA AHORRISTAS	\$ 9.702,40	\$ 11.705,02
CUENTAS X PAGAR	\$ 6.417,86	\$ 34.941,96
RETENCIONES		
RETENCION IMPUESTO AL VALOR AGREGAD	\$ 3,82	\$ 227,52
RET. IVA 30% POR PAGAR	\$ 0,11	\$ 126,00
RET. IVA 70% POR PAGAR	\$ -	\$ 65,52
RET. IVA 100% POR PAGAR	\$ 3,71	\$ 36,00
1% RETENCION POR PAGAR	\$ 125,98	\$ 125,98
2% RETENCION POR PAGAR	\$ 16,10	\$ 16,10
10% RETENCION POR PAGAR	\$ 147,98	\$ 147,98
CUENTAS POR PAGAR OBLIGACIONES AL PERSONAL		
BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR	\$ 5.198,05	\$ 5.253,69
APORTE AL IESS INDIVIDUAL	\$ 284,60	\$ 1.590,00
APORTE AL IESS PATRONAL	\$ 339,37	\$ 2.410,62
APORTE 0.50 % SETEC	\$ 15,22	\$ 71,18
APORTE 0.50 % IECE	\$ 15,22	\$ 255,98
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 267,70	\$ 318,10
PRESTAMO A EUCADE	\$ -	\$ 23.247,29
INTERESES X PAGAR EUCADE	\$ -	\$ 1.050,00
TOTAL DE PASIVO CORRIENTE	\$ 427.487,59	\$ 457.376,89
PATRIMONIO		
CAPITAL SUSCRITO ASIGNADO	\$ 17.675,62	\$ 21.204,94
DONACIONES	\$ 29.952,00	\$ 29.952,00
RESERVAS LEGAL	\$ 518,98	\$ 518,98
RESERVA FACULTATIVA	\$ 129,74	\$ 129,74
PERDIDA ACUMULADA DE EJERCICIO ANTERIORES	-\$ 20.947,08	-\$ 18.811,36
UTILIDAD DEL DEL EJERCICIO	\$ 2.135,72	-\$ 15.820,53
TOTAL DE PATRIMONIO	\$ 29.464,98	\$ 17.173,77
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	\$ 456.952,57	\$ 474.550,66

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

▪ **Estado de resultados integrales**

En estado de resultados integrales, presenta en el periodo 2017 una utilidad de \$2.135.72 dólares, y al contrario en el año 2018 registra una pérdida de \$ -15.820.53, afectado principalmente por la disminución de intereses por la actividad financiera y el incremento de costos administrativos.

CUADRO 12. ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES, PERIODO 2017 - 2018

<i>CUENTAS</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 107.129,26	\$ 77.756,65
INTERESES POR LA ACTIVIDAD FINAN	\$ 91.289,21	\$ 55.592,70
INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 13.632,08	\$ 19.262,52
OTROS INGRESOS	\$ 2.207,97	\$ 2.901,43
COSTOS Y GASTOS	\$ 104.994,04	\$ 93.657,26
COSTOS	\$ 12.381,98	\$ 14.591,12
INTERESES CAUSADOS	\$ 10.815,98	\$ 11.810,56
INTERESES FINANCIEROS	\$ 1.566,00	\$ 2.780,56
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 92.612,06	\$ 79.066,14
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 32.264,76	\$ 34.320,00
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 6.511,23	\$ 6.329,98
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 5.764,00	\$ 7.983,60
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 29.440,22	\$ 4.253,71
GASTOS DE ARRENDAMIENTO MERCA	\$ 7.702,28	\$ 7.439,17
MANTENIMIENTO Y REPRACIONES VA	\$ 288,15	\$ 1.111,81
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 218,37	\$ 312,33
PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	\$ -	\$ 20,00
SUMINISTRO, MATERIALES Y REPUEST	\$ 620,54	\$ 4.165,85
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ 122,91	\$ -
GASTOS DE MOVILIZACION	\$ -	\$ 80,08
DEPRECIACION DE PROPIEDAD PLANT	\$ 3.099,56	\$ 3.488,88
SERVICIOS BASICOS	\$ 1.996,67	\$ 1.194,53
SUSCRIPCIONES	\$ 4.583,37	\$ 8.286,12
GASTOS DE MOVILIZACION	\$ -	\$ 80,08
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 2.135,22	-\$ 15.820,53

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

4.2.2 Análisis horizontal periodos 2017 – 2018

Mediante el análisis horizontal se procede a determinar la variación que ha sufrido en un periodo a otro, en las cuentas que conforman es estado de situación financiera y el estado de resultados integrales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito pueblo Solidario, en valores nominales.

4.2.2.1 Análisis horizontal del estado de situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, periodo 2017 – 2018

CUADRO 13. ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE SITUACION FINANCIERA PERIODO 2017 – 2018

CUENTAS	2017	2018	VARIACION ABSOLUTA 2017- 2018	VARIACION RELATIVA 2017- 2018 %
ACTIVOS CORRIENTE				
EFFECTIVO - BANCOS	\$ 95.704,18	\$ 86.638,23	-\$ 9.065,95	-9,47 %
CARTERA DE CREDITO	\$ 250.066,35	\$ 291.785,12	\$ 41.718,77	16,68 %
CARTERA DE CREDITO POR VENCER	\$ 56.732,50	\$ 63.965,08	\$ 7.232,58	12,75 %
CARTERA DE CREDITO VENCIDA	\$ 193.333,85	\$ 227.820,04	\$ 34.486,19	17,84 %
PROVISION PARA CREDITO INCOBRABLE	-\$ 27.980,02	-\$ 27.980,02	\$ -	0,00 %
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO	\$ 2.523,96	\$ 1.158,34	-\$ 1.365,62	-54,11 %
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO	\$ 4.081,74	\$ 4.918,79	\$ 837,05	20,51 %
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO	\$ 2.945,53	\$ 522,00	-\$ 2.423,53	-82,28 %
PRESTAMOS POR COBRAR A EMPLEADOS	\$ 73.281,26	\$ 67.033,10	-\$ 6.248,16	-8,53 %
ANTICIPO A PROVEEDORES	\$ 40.633,11	\$ 38.001,28	-\$ 2.631,83	-6,48 %
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	\$ 441.256,11	\$ 462.076,84	\$ 20.820,73	4,72 %
ACTIVOS NO CORRIENTE				
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 10.759,89	\$ 7.537,25	-\$ 3.222,64	-29,95 %
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1.628,10	\$ 1.559,52	-\$ 68,58	-4,21 %
MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES	\$ 6.830,24	\$ 7.165,06	\$ 334,82	4,90 %
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	\$ 9.962,93	\$ 9.962,93	\$ -	0,00 %
DEPRECIACION ACUMULADA MUEBLES Y EN	-\$ 1.172,30	-\$ 1.328,42	-\$ 156,12	13,32 %
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPOS DE O	-\$ 437,66	-\$ 535,70	-\$ 98,04	22,40 %
DEPRECIACION ACUMULADA INSTALACIONES	-\$ 341,25	-\$ 926,25	-\$ 585,00	171,43 %
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPOS DE C	-\$ 5.710,17	-\$ 8.359,89	-\$ 2.649,72	46,40 %
OTROS ACTIVOS	\$ 4.936,57	\$ 4.936,57	\$ -	0,00 %
OTROS ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 5.173,11	\$ 5.173,11	\$ -	0,00 %
AMORTIZACION ACTIVOS DIFERIDOS	-\$ 236,54	-\$ 236,54	\$ -	0,00 %
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 15.696,46	\$ 12.473,82	-\$ 3.222,64	-20,53 %
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 456.952,57	\$ 474.550,66	\$ 17.598,09	3,85 %

PASIVO CORRIENTE							
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$	421.069,73	\$	422.434,93	\$	1.365,20	0,32 %
DEPOSITOS A LA VISTA	\$	345.887,14	\$	353.168,02	\$	7.280,88	2,10 %
DEPOSITOS PLANIFICADOS	\$	65.480,19	\$	57.561,89	-\$	7.918,30	-12,09 %
INTERESES X PAGAR CTA AHORRISTAS	\$	9.702,40	\$	11.705,02	\$	2.002,62	20,64 %
CUENTAS X PAGAR	\$	6.417,86	\$	34.941,96	\$	28.524,10	444,45 %
RETENCIONES							
RETENCION IMPUESTO AL VALOR AGREGAD	\$	3,82	\$	227,52	\$	223,70	5.856,02 %
RET. IVA 30% POR PAGAR	\$	0,11	\$	126,00	\$	125,89	114.445,45 %
RET. IVA 70% POR PAGAR	\$	-	\$	65,52	\$	65,52	#¡DIV/0! %
RET. IVA 100% POR PAGAR	\$	3,71	\$	36,00	\$	32,29	870,35 %
1% RETENCION POR PAGAR	\$	125,98	\$	125,98	\$	-	0,00 %
2% RETENCION POR PAGAR	\$	16,10	\$	16,10	\$	-	0,00 %
10% RETENCION POR PAGAR	\$	147,98	\$	147,98	\$	-	0,00 %
CUENTAS POR PAGAR OBLIGACIONES AL PERSONAL							
BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR	\$	5.198,05	\$	5.253,69	\$	55,64	1,07 %
APORTE AL IESS INDIVIDUAL	\$	284,60	\$	1.590,00	\$	1.305,40	458,68 %
APORTE AL IESS PATRONAL	\$	339,37	\$	2.410,62	\$	2.071,25	610,32 %
APORTE 0.50 % SETEC	\$	15,22	\$	71,18	\$	55,96	367,67 %
APORTE 0.50 % IECE	\$	15,22	\$	255,98	\$	240,76	1.581,87 %
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$	267,70	\$	318,10	\$	50,40	18,83 %
PRESTAMO A EUCADE	\$	-	\$	23.247,29	\$	23.247,29	#¡DIV/0! %
INTERESES X PAGAR EUCADE	\$	-	\$	1.050,00	\$	1.050,00	#¡DIV/0! %
TOTAL DE PASIVO CORRIENTE	\$	427.487,59	\$	457.376,89	\$	29.889,30	6,99 %
PATRIMONIO							
CAPITAL SUSCRITO ASIGNADO	\$	17.675,62	\$	21.204,94	\$	3.529,32	19,97 %
DONACIONES	\$	29.952,00	\$	29.952,00	\$	-	0,00 %
RESERVAS LEGAL	\$	518,98	\$	518,98	\$	-	0,00 %
RESERVA FACULTATIVA	\$	129,74	\$	129,74	\$	-	0,00 %
PERDIDA ACUMULADA DE EJERCICIO ANTERIORES	-\$	20.947,08	-\$	18.811,36	\$	2.135,72	-10,20 %
UTILIDAD DEL DEL EJERCICIO	\$	2.135,72	-\$	15.820,53	-\$	17.956,25	-840,76 %
TOTAL DE PATRIMONIO	\$	29.464,98	\$	17.173,77	-\$	12.291,21	-41,71 %
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	\$	456.952,57	\$	474.550,66	\$	17.598,09	3,85 %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

El análisis horizontal describe el comportamiento de las cuentas de manera general del estado de situación financiera y el estado de resultados integrales durante el periodo 2017 y 2018, para lo cual se determina las causas y los posibles resultados que pueden producir estas variaciones, el análisis horizontal prescribe el crecimiento o decrecimiento de los resultados de los estados financieros durante el periodo de estudio.

La variación absoluta y relativa, dadas durante el periodo 2017 y 2018 en las cuentas del grupo de los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, se presenta en los siguientes rubros:

- **Efectivo - bancos:** conformada por el monto que se encuentra registrado en la cuenta efectivo, de la caja general (matriz y agencias), bancos (cuenta de ahorro y corriente del Banco del Pichincha; cuenta corriente de Ban-Ecuador, cuenta de ahorro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio), estos valores presentan una disminución del **-9.47%** para el periodo 2018 por un valor de \$ -9.065.95 dólares, causada por la caída del efectivo de la Cooperativa.
- **Cartera de crédito:** esta cuenta con el registro de las solicitudes de créditos concedidos aprobados y desembolsados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, en los diferentes créditos como: crédito microempresa, de consumo, de vivienda, estos montos representan un aumento del 16.67% por los créditos concedidos desde el periodo 2017 al 2018 distribuidos de la siguiente manera: ***cartera de crédito por vencer*** con una variación relativa del 12.75% y variación absoluta de \$ 7.232.58; mientras que ***la cartera de crédito vencida*** muestra una variación relativa del

17.84% y una variación absoluta de \$ 34.486.19 dólares.

- **Cuentas por Cobrar:** este rubro está integrado por divisas pendientes de cobro por: crédito tributario a favor del sujeto pasivo en: ***anticipo de impuesto a la renta*** presenta una variación relativa en el periodo 2017 – 2018 de -54.11% con una variación relativa de \$ -1365.62 dólares se mantiene en el periodo 2018 en el monto de \$ 1523.96 dólares , ***crédito tributario del iva*** presenta una variación relativa de 20.51% y una variación absoluta de \$ 837.05 dólares, ***crédito tributario por retenciones*** presenta una variación relativa de -82.28% y una variación absoluta de \$ -2423.53 dólares, ; préstamos por cobrar a empleados hubo un incremento en el periodo 2018 por lo tanto presenta una variación relativa de -8.53% y una variación absoluta de \$ -6248.16 dólares los mismos que no cuentan con una política establecida para su concesión ya que esto está perjudicando a la cooperativa en su liquidez, el anticipo a proveedores tuvo un incremento en el periodo 2018 para lo cual presenta una variación relativa de -6.48% y una variación absoluta de \$ -2631.83 dólares,

El activo corriente presenta de manera general, la variación en los rubros de mayor liquidez, como efectivo y bancos; cartera de crédito; y cuentas por cobrar y anticipo a proveedores en el periodo 2018, este desfase no permite la concesión de créditos con mayor frecuencia.

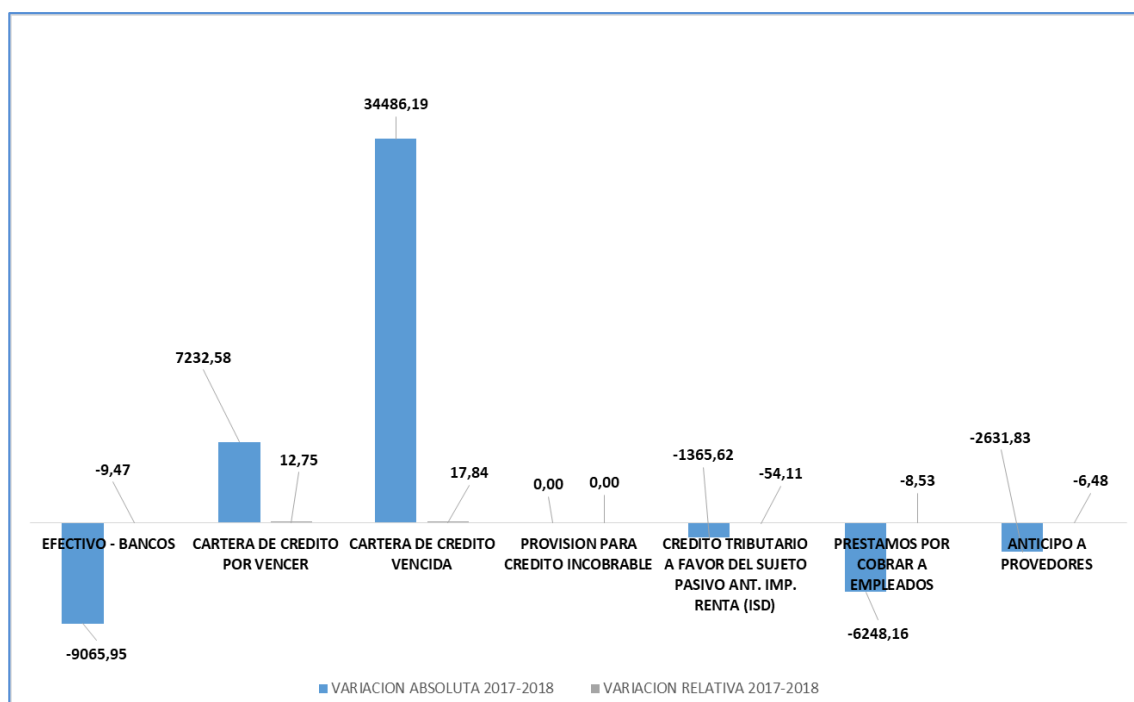


Figura 8. Variación absoluta en el activo corriente, periodo 2017 – 2018.

Propiedad planta y equipo: este grupo del activo no corriente se encuentra conformado de los siguientes rubros:

- ***El activo no corriente de propiedad planta y equipo – activos diferidos:*** está conformado por las siguientes cuentas: muebles y enseres, equipo de computación y software, maquinaria – equipo e instalaciones, depreciación acumulada y otros activos, en general este grupo es el activo de menor liquidez de la cooperativa para lo cual presenta la siguiente variación absoluta en el periodo 2017 – 2018 del \$ -3222.64 y una variación relativa de -29.95% es decir refleja una disminución por la depreciación acumulada por el desgaste físico y técnico de este grupo de activos no corrientes; en los activos diferidos no presenta variación alguna.

En el grupo del **pasivo corriente**, las variaciones absolutas y relativas, que se presentan en el periodo comprendido entre 2017 y 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario se presentan en las siguientes cuentas:

- **Obligaciones con el público:** este rubro está integrado por los depósitos a la vista, depósitos planificados, y los intereses por pagar a cuenta ahorristas, estos montos corresponde al dinero captado por los socios mediante la modalidad del ahorro, este rubro presenta un aumento en el periodo 2018; en **depósitos a la vista** presenta una variación relativa del **2.10%** que corresponde a una variación absoluta de \$ 7.280.88 dólares, **depósitos planificados** presenta una variación relativa del **-12.09%** que corresponde a una variación absoluta de \$ -7280.88 dólares y **los intereses por pagar** presenta una variación relativa del **20.64%** que corresponde a una variación absoluta de \$ 2002.62 dólares debido por los depósitos que a través de las diferentes situaciones socio-económicas se han empleado estrategias en el sistema financiero para salvaguardar el dinero de los socios.

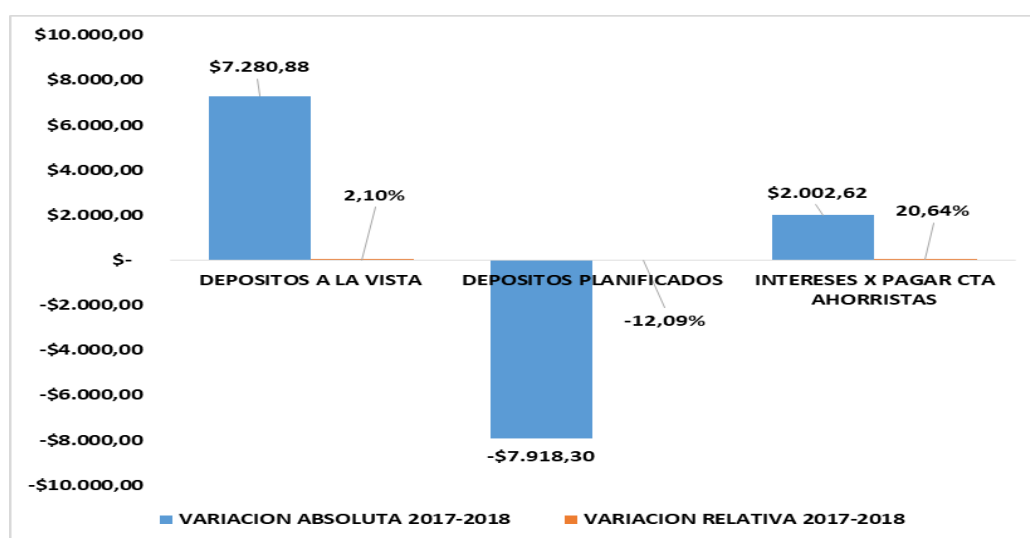


Figura 9. Variación absoluta y relativa del pasivo corriente, periodo 2017 – 2018.

- **Cuentas por pagar:** esta cuenta está conformada por los siguientes rubros de cuentas: retenciones por pagar de renta y de IVA, beneficios sociales del personal, aportaciones al seguro social (IESS), préstamo UCADE, intereses por pagar a UCADE, y otras cuentas por pagar, esta cuenta tuvo un incremento en el año 2018, en un 7.01% que corresponde a \$ 29.957.88 provocando un gasto alto por pagar en relación al año 2017.

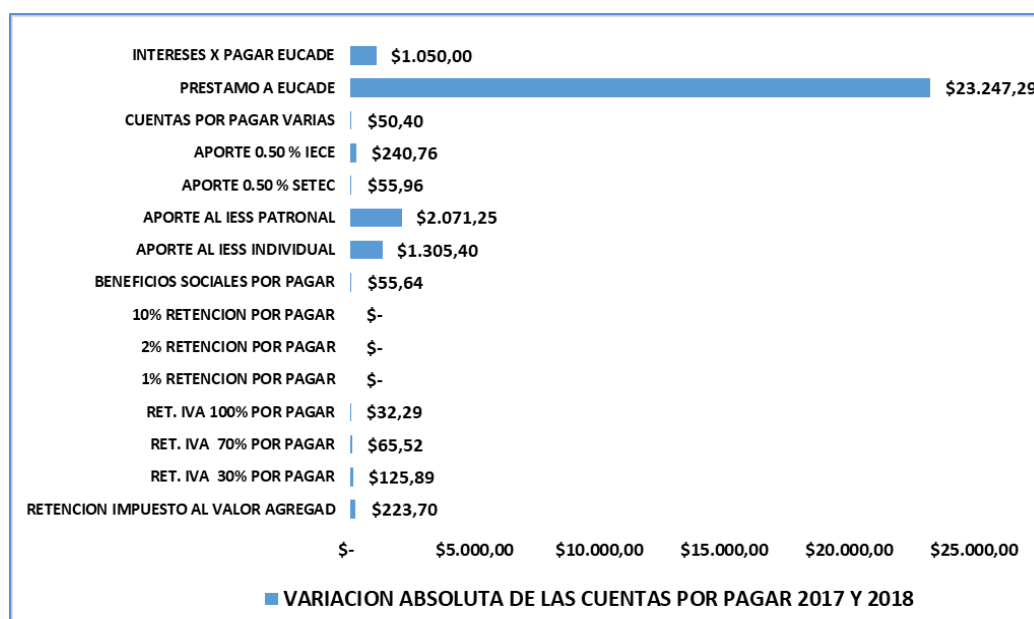


Figura 10. Variación absoluta en el pasivo corriente rubro cuentas por pagar, periodo 2017 – 2018.

En el grupo del patrimonio, la variación absoluta y relativa, que se presenta en el periodo comprendido entre 2017 y 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario se presentan en las siguientes cuentas:

- **Capital suscrito asignado:** este rubro está integrado por los aportes de los socios, la variación absoluta y relativa en esta cuenta se representa mediante un aumento en el periodo 2018 en un 19.97% que corresponde a \$ 3.529.32 dólares.
- **Reserva por donaciones:** en el periodo 2018 hubo una donación por parte

de los accionistas de la cooperativa, por un monto de \$ 29.952,00 dólares.

- **Reserva legal y facultativa:** en este rubro el monto por reserva se ha mantenido en los dos últimos periodos por el valor de \$ 518.98 dólares.
- **Pérdida acumulada del ejercicio:** dada las circunstancias de la cooperativa la perdida no se ha podido amortizar en su totalidad, se refleja una disminución en el periodo 2018 por \$ -18.811.36 dólares quedando un saldo por amortizar para el periodo 2019 de \$ 2.135.72 dólares.
- **Utilidad del ejercicio:** en este rubro la cooperativa en el periodo 2018 tuvo una variación absoluta y relativa en déficit por el -840.76% que corresponde a una variación absoluta de \$ -15.820,53 dólares, donde esto refleja un efecto de disminución en el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

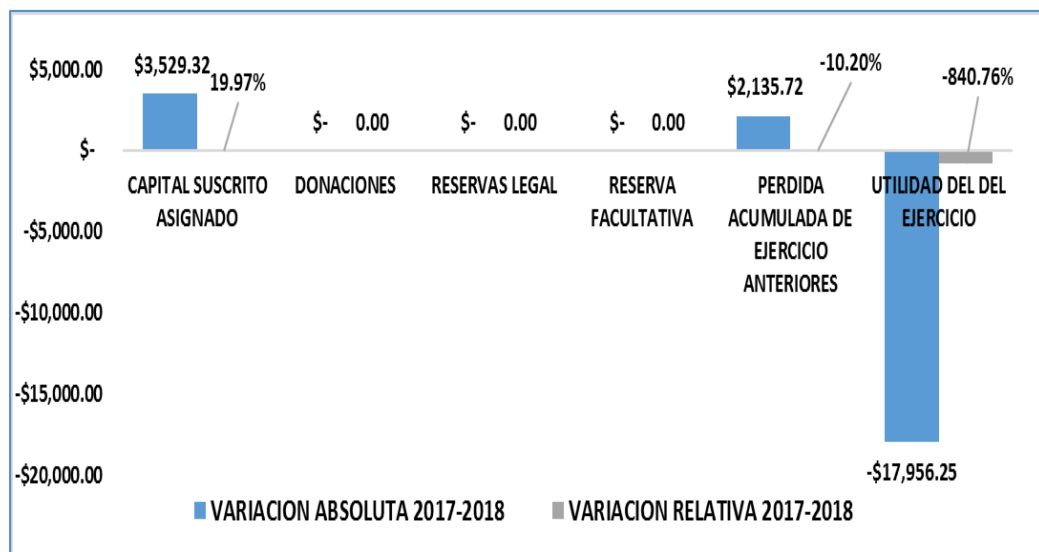


Figura 11. Variación absoluta y relativa del patrimonio de los periodos 2017 – 2018 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

Al concluir con la variación de la cuenta patrimonio se ha determinado un decrecimiento en el periodo 2018 para lo cual la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario ha sufrido un déficit por -15.820.53.

4.2.2.2 Análisis horizontal del estado de resultados integrales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, periodo 2017 – 2018.

CUADRO 14. ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL DEL PERIODO 2017 – 2018

<i>CUENTAS</i>	<i>2017</i>	<i>2018</i>	<i>VARIACION ABSOLUTA 2017-2018</i>	<i>VARIACION RELATIVA 2017-2018 (%)</i>
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 107,129.26	\$ 77,756.65	-\$ 29,372.61	(27.42) %
INTERESES POR LA ACTIVIDAD FINANCIERA	\$ 91,289.21	\$ 55,592.70	-\$ 35,696.51	(39.10) %
INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 13,632.08	\$ 19,262.52	\$ 5,630.44	41.30 %
OTROS INGRESOS	\$ 2,207.97	\$ 2,901.43	\$ 693.46	31.41 %
COSTOS Y GASTOS	\$ 104,994.04	\$ 93,657.26	-\$ 11,336.78	(10.80) %
COSTOS	\$ 12,381.98	\$ 14,591.12	\$ 2,209.14	17.84 %
INTERESES CAUSADOS	\$ 10,815.98	\$ 11,810.56	\$ 994.58	9.20 %
INTERESES FINANCIEROS	\$ 1,566.00	\$ 2,780.56	\$ 1,214.56	77.56 %
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 92,612.06	\$ 79,066.14	-\$ 13,545.92	(14.63) %
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 32,264.76	\$ 34,320.00	\$ 2,055.24	6.37 %
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 6,511.23	\$ 6,329.98	-\$ 181.25	(2.78) %
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 5,764.00	\$ 7,983.60	\$ 2,219.60	38.51 %
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 29,440.22	\$ 4,253.71	-\$ 25,186.51	(85.55) %
GASTOS DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL	\$ 7,702.28	\$ 7,439.17	-\$ 263.11	3.42 %
MANTENIMIENTO Y REPRACIONES VARIAS	\$ 288.15	\$ 1,111.81	\$ 823.66	285.84 %
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 218.37	\$ 312.33	\$ 93.96	43.03 %
PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	\$ -	\$ 20.00	\$ 20.00	#¡DIV/0! %
SUMINISTRO, MATERIALES Y REPUESTOS	\$ 620.54	\$ 4,165.85	\$ 3,545.31	571.33 %
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ 122.91	\$ -	-\$ 122.91	(100.00) %
GASTOS DE MOVILIZACION	\$ -	\$ 80.08	\$ 80.08	#¡DIV/0! %
DEPRECIACION DE PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 3,099.56	\$ 3,488.88	\$ 389.32	12.56 %
SERVICIOS BASICOS	\$ 1,996.67	\$ 1,194.53	-\$ 802.14	(40.17) %
SUSCRIPCIONES	\$ 4,583.37	\$ 8,286.12	\$ 3,702.75	80.79 %
GASTOS DE MOVILIZACION	\$ -	\$ 80.08	\$ 80.08	#¡DIV/0! %
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 2,135.22	-\$ 15,820.53	-\$ 17,955.75	(840.93) %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

Los ingresos operacionales concebidos por el desarrollo de la actividad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, se realiza el análisis horizontal en variación absoluta y relativa en los periodos 2017 y 2018 del Estado de Resultados Integrales.

▪ **Ingresos operacionales:** este grupo de cuenta está conformada por los siguientes rubros: intereses por la actividad financiera conformada (intereses por concesión de crédito, ingresos por servicios, y otros ingresos), para lo cual el análisis horizontal del estado de resultado integral determina para **los intereses de la actividad financiera** una variación absoluta correspondiente a \$ --35696.51 dólares señalando un decrecimiento en el periodo 2018, y una variación relativa del **-39.10%**, mientras que en el rubro de ingresos por servicios financieros determina una variación absoluta correspondiente a \$ 5.630.44 dólares y una variación relativa del **41.30%** donde refleja un aumento en el periodo 2018; y **otros ingresos** que se originan por los servicios de recargas de las diferentes operadoras de telefonía, servicios básicos, otros servicios, para lo cual el análisis horizontal determina que la variación absoluta equivale a \$ 693.46 dólares y la variación relativa de un **31.41%** señalando un crecimiento en el rubro de otros ingresos en el periodo 2018.

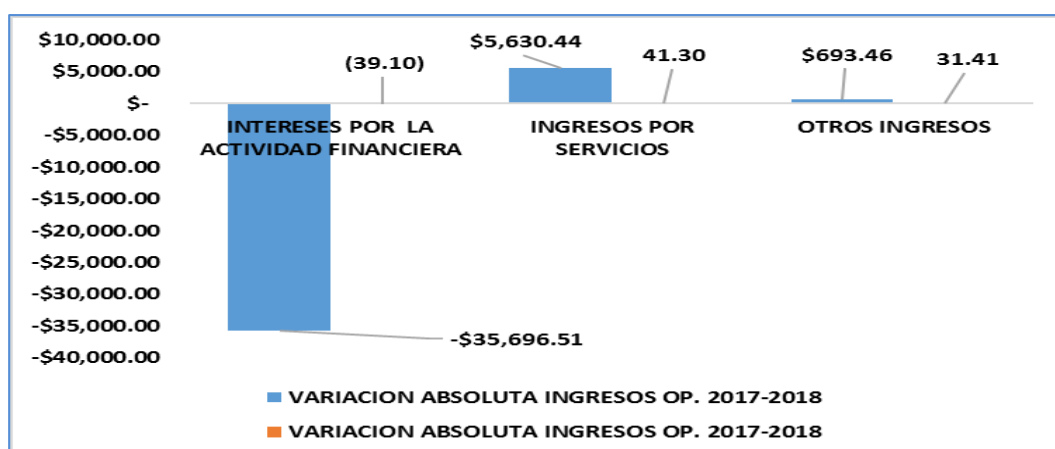


Figura 12. Variación absoluta del comportamiento de los ingresos operacionales, y no operacionales del estado de resultados integrales del periodo 2017 – 2018.

- **Costo de venta:** en los periodos objetos de estudio se analiza el costo de venta, está integrado por el rubro *intereses causados* a terceros donde presente una variación absoluta que corresponde a \$ 994.58 dólares y una variación relativa del 9.20%; y *los intereses financieros* presentan una variación absoluta de \$ 1214.56 y una variación relativa de 77.56% presentando que se genera por la actividad de la Cooperativa, obteniendo un aumento en el periodo 2018.

- **Gastos de administración:** este grupo de cuentas está integrado por los siguientes rubros: *sueldos y salarios del personal* con una variación relativa de un 6.37% que corresponde a un incremento en los sueldos del personal y una variación absoluta de \$ 2.055.24 dólares en el periodo 2018; *beneficios sociales* con una variación relativa de un -2.78% que corresponde a una disminución en los beneficios sociales del personal afiliado y una variación absoluta de \$ -181.25 dólares en el periodo 2018; *aporte a la seguridad social y fondos de reservas* con una variación relativa de un 38.51% que corresponde a un incremento en las aportaciones al iess del personal con una variación absoluta de \$ 2.219,60 dólares en el periodo 2018; *honorarios profesionales* muestran una variación absoluta de \$ -25.186.51 y una variación relativa del -85.55% señalando un decrecimiento en el año 2018; *gasto de arrendamiento mercantil* muestran una variación absoluta de \$ -263.11 y una variación relativa del 3.42% señalando un decrecimiento en el año 2018; *mantenimiento y reparaciones varias* muestran una variación absoluta de \$ 823.66 y una variación relativa del 285.84% señalando un

aumento en el año 2018; **combustible y lubricantes** muestran una variación absoluta de \$ 93.96 y una variación relativa del 43.03% señalando un aumento en el año 2018; **suministro materiales y repuesto** muestran una variación absoluta de \$ 3.545,31 y una variación relativa del 571.33% señalando un aumento en el año 2018; **promociones y publicidad** muestra una variación absoluta de \$ 20.00 y no muestra variación relativa en el periodo 2018; **seguros y reaseguros** no muestran variación absoluta y relativa en el periodo 2018; **gasto de depreciación de activo fijos** muestran una variación absoluta de \$ 389.32 y una variación relativa del 12.56% señalando un aumento en el año 2018 por desgaste, uso y utilización de los activos; **servicios básicos** muestran una variación absoluta de \$ 802.14 y una variación relativa del -40.17% señalando un disminución en el año 2018; **otros servicios y suscripciones** este rubro presenta gastos como publicaciones en periódicos y radio, señalando un incremento en la variación absoluta por \$ 3.488.64 dólares y una variación relativa del 80.79% en el periodo 2018;; **gastos de movilización** señala un aumento en el periodo 2018.

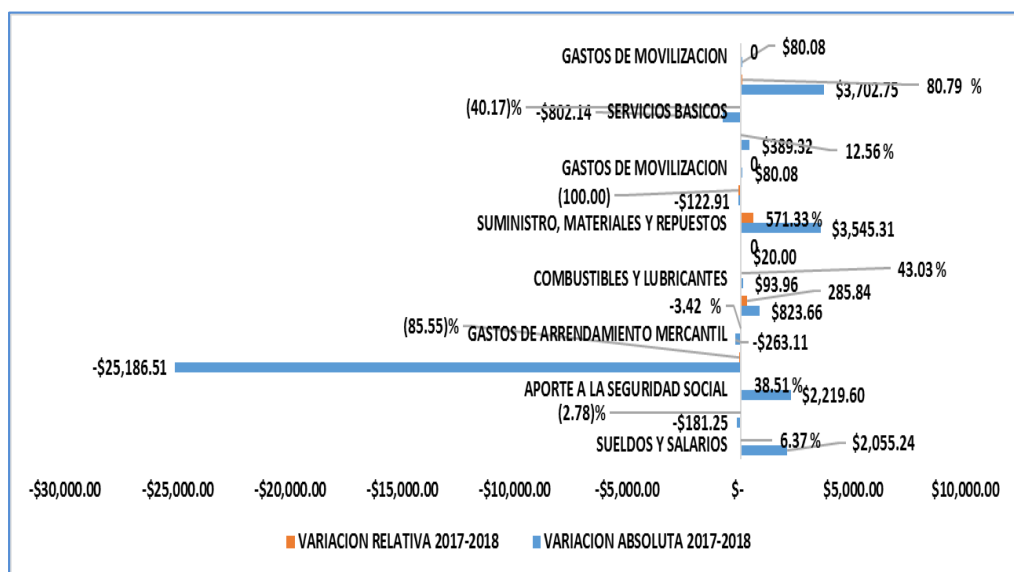


Figura No. 13 Variación absoluta del comportamiento de los costos y gastos administrativos del estado de resultados integrales del periodo 2017 – 2018.

4.2.3 Análisis vertical periodo 2017 – 2018

El análisis vertical aplicado a los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, determina el diagnóstico financiero de cada una de las cuentas que intervienen en los estados financieros, como el total de activos, pasivos, y patrimonio en el estado de situación financiera periodo 2017 – 2018, el total de ingresos para el estado de resultados integrales periodo 2018 -2019, permitiendo conocer las divisas más relevantes para obtener un conocimiento amplio de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario.

4.2.3.1. CUADRO 15. Análisis vertical del estado de situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, periodo 2017 – 2018

CUENTAS	\$ 2,017.00	\$ 2,018.00	2017 (%)	2018 (%)
ACTIVOS CORRIENTE				
EFFECTIVO - BANCOS	\$ 95,704.18	\$ 86,638.23	20.94 %	18.26 %
CARTERA DE CREDITO	\$ 250,066.35	\$ 291,785.12	75.62 %	79.11 %
CARTERA DE CREDITO POR VENCER	\$ 56,732.50	\$ 63,965.08	12.42 %	13.48 %
CARTERA DE CREDITO VENCIDA	\$ 193,333.85	\$ 227,820.04	42.31 %	48.01 %
PROVISION PARA CREDITO INCOBRABLE	-\$ 27,980.02	-\$ 27,980.02	-6.12 %	-5.90 %
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO ANT. IMP. RENTA (ISD)	\$ 2,523.96	\$ 1,158.34	0.55 %	0.24 %
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (IVA)	\$ 4,081.74	\$ 4,918.79	0.89 %	1.04 %
CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO (RENTA)	\$ 2,945.53	\$ 522.00	0.64 %	0.11 %
PRESTAMOS POR COBRAR A EMPLEADOS	\$ 73,281.26	\$ 67,033.10	16.04 %	14.13 %
ANTICIPO A PROVEEDORES	\$ 40,633.11	\$ 38,001.28	8.89 %	8.01 %
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	\$ 441,256.11	\$ 462,076.84	96.56 %	97.37 %
ACTIVOS NO CORRIENTE				
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$ 10,759.89	\$ 7,537.25	2.35 %	1.59 %
MUEBLES Y ENSERES	\$ 1,628.10	\$ 1,559.52	0.36 %	0.33 %
MAQUINARIA, EQUIPO E INSTALACIONES	\$ 6,830.24	\$ 7,165.06	1.49 %	1.51 %
EQUIPO DE COMPUTACION Y SOFTWARE	\$ 9,962.93	\$ 9,962.93	2.18 %	2.10 %
DEPRECIACION ACUMULADA MUEBLES Y EN	-\$ 1,172.30	-\$ 1,328.42	-0.26 %	-0.28 %
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPOS DE O	-\$ 437.66	-\$ 535.70	-0.10 %	-0.11 %
DEPRECIACION ACUMULADA INSTALACIONE	-\$ 341.25	-\$ 926.25	-0.07 %	-0.20 %
DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPOS DE C	-\$ 5,710.17	-\$ 8,359.89	-1.25 %	-1.76 %
OTROS ACTIVOS	\$ 4,936.57	\$ 4,936.57	1.08 %	1.04 %
OTROS ACTIVOS DIFERIDOS	\$ 5,173.11	\$ 5,173.11	1.13 %	1.09 %
AMORTIZACION ACTIVOS DIFERIDOS	-\$ 236.54	-\$ 236.54	-0.05 %	-0.05 %
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	\$ 15,696.46	\$ 12,473.82	3.44 %	2.63 %
TOTAL DE ACTIVOS	\$ 456,952.57	\$ 474,550.66	100.00 %	100.00 %
PASIVO CORRIENTE				
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 421,069.73	\$ 422,434.93	92.15 %	89.02 %
DEPOSITOS A LA VISTA	\$ 345,887.14	\$ 353,168.02	75.69 %	74.42 %
DEPOSITOS PLANIFICADOS	\$ 65,480.19	\$ 57,561.89	14.33 %	12.13 %
INTERESES X PAGAR CTA AHORRISTAS	\$ 9,702.40	\$ 11,705.02	2.12 %	2.47 %
CUENTAS X PAGAR	\$ 6,417.86	\$ 34,941.96	1.40 %	7.36 %
RETENCIONES				
RETENCION IMPUESTO AL VALOR AGREGAD	\$ 3.82	\$ 227.52	0.00 %	0.05 %
RET. IVA 30% POR PAGAR	\$ 0.11	\$ 126.00	0.00 %	0.03 %
RET. IVA 70% POR PAGAR	\$ -	\$ 65.52	0.00 %	0.01 %
RET. IVA 100% POR PAGAR	\$ 3.71	\$ 36.00	0.00 %	0.01 %
1% RETENCION POR PAGAR	\$ 125.98	\$ 125.98	0.03 %	0.03 %
2% RETENCION POR PAGAR	\$ 16.10	\$ 16.10	0.00 %	0.00 %
10% RETENCION POR PAGAR	\$ 147.98	\$ 147.98	0.03 %	0.03 %
CUENTAS POR PAGAR OBLIGACIONES AL PERSONAL				
BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR	\$ 5,198.05	\$ 5,253.69	1.14 %	1.11 %
APORTE AL IESS INDIVIDUAL	\$ 284.60	\$ 1,590.00	0.06 %	0.34 %
APORTE AL IESS PATRONAL	\$ 339.37	\$ 2,410.62	0.07 %	0.51 %
APORTE 0.50 % SETEC	\$ 15.22	\$ 71.18	0.00 %	0.01 %
APORTE 0.50 % IECE	\$ 15.22	\$ 255.98	0.00 %	0.05 %
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	\$ 267.70	\$ 318.10	0.06 %	0.07 %
PRESTAMO A EUCADE	\$ -	\$ 23,247.29	0.00 %	4.90 %
INTERESES X PAGAR EUCADE	\$ -	\$ 1,050.00	0.00 %	0.22 %
TOTAL DE PASIVO CORRIENTE	\$ 427,487.59	\$ 457,376.89	93.55 %	96.38 %
PATRIMONIO				
CAPITAL SUSCRITO ASIGNADO	\$ 17,675.62	\$ 21,204.94	3.87 %	4.47 %
DONACIONES	\$ 29,952.00	\$ 29,952.00	6.55 %	6.31 %
RESERVAS LEGAL	\$ 518.98	\$ 518.98	0.11 %	0.11 %
RESERVA FACULTATIVA	\$ 129.74	\$ 129.74	0.03 %	0.03 %
PERDIDA ACUMULADA DE EJERCICIO ANTERIORES	-\$ 20,947.08	-\$ 18,811.36	-4.58 %	-3.96 %
UTILIDAD DEL DEL EJERCICIO	\$ 2,135.72	\$ 15,820.53	0.47 %	-3.33 %
TOTAL DE PATRIMONIO	\$ 29,464.98	\$ 17,173.77	6.45 %	3.62 %
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	\$ 456,952.57	\$ 474,550.66	100.00 %	\$100.00 %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

El análisis del estado financiero, permite comprender la situación de la cooperativa, para la toma de decisiones futuras, expresa de manera porcentual lo que representa cada una de las cuentas que integran el estado de situación financiera, por lo tanto de acuerdo al análisis aplicado el 20.95% representa el **efectivo** en el periodo 2017 y el 18.26% representa el efectivo para el periodo 2018 del total de los activos de la cooperativa; la **cartera de crédito por vencer** representa el 12.42% para el año 2017 y el 13.48% en el año 2018 por lo tanto este porcentaje está comprometido con el cliente; la **cartera de crédito vencida** el 42.31% representa el periodo 2017 y el 48.01% representa el periodo 2018 dando una cartera vencida lenta para su recuperación; la provisión para créditos incobrables representa el -6.12% en el periodo 2017 y el -5.90% para el 2018 siendo esto una pérdida para la cooperativa; en el rubro cuentas por cobrar desagregado en: **crédito tributario del impuesto a la renta** representa el 0.55% para el año 2017 y el 0.240% para el periodo 2018; **el crédito tributario de IVA** representa el 0.89% para el periodo 2017; y el 1.04% para el año 2018; **el crédito tributario de rentas** representa el 0.64% para el periodo 2017, y el 0.11% en el año 2018; **los préstamos por cobrar a empleados** representan el 16.04% para el año 2017 y el 14.13% para el año 2018 por lo tanto este porcentaje de dinero está comprometido a largo plazo con los empleados de la empresa; **anticipo a proveedores** en este rubro podemos denotar que el 8.89% se encuentra comprometido en el año 2017 y el 8.01% en el año 2018 es decir que del total de los activos de la cooperativa con el **75.62% se encuentra comprometido en el periodo 2017 y el 79.11% en el periodo 2018 es decir dinero que se encuentra por cobrar; propiedad planta y equipo** está considerado como un rubro de menor cuantía ya que en el año 2017 aumento en un 2.35% mientras que

el año 2018 disminuyó en un 1.59%, mientras que **la depreciación acumulada de activos fijos** representa el -1.68% para el año 2017 y el -2.35% en el periodo 2018; **otros activos** representa el 1.08% para el año 2017 y el 1.04% en el periodo 2018; considerando todos porcentajes podemos evaluar el comportamiento del activo en ambos periodos, determinando que la Cooperativa tiene comprometido el 75.62% para el periodo 2017 y el 79.11% en el periodo 2018 por lo tanto cuenta con recursos pero la recuperación del mismo es lenta por lo tanto no cumple con el objetivo principal de la gestión de crédito.

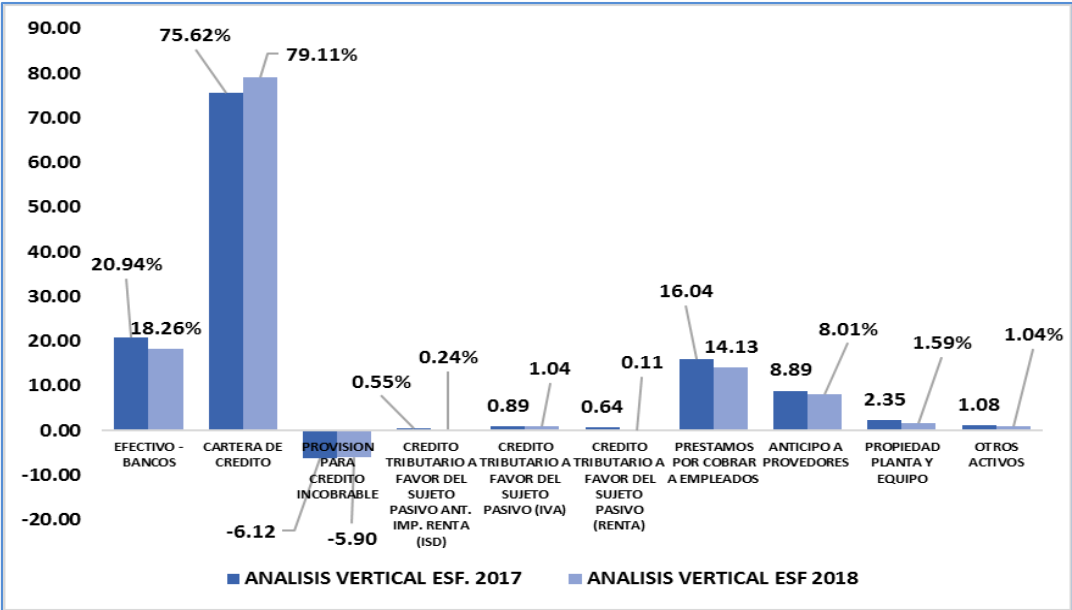


Figura No. 14 Composición porcentual, del activo en el periodo 2017 y 2018.

La composición del grupo del pasivo y patrimonio total, mediante el análisis vertical se evidenció que el pasivo tiene mayor relevancia en ambos periodos, distribuido en las siguientes manera: **obligaciones con el público** está conformada por **depósitos a la vista** por el 75.69% para el periodo 2017 y el 74.42% en el periodo 2018; **depósitos planificados** el 14.33% para el año 2017 y el 12.13% en el periodo 2018; **intereses por pagar a cuenta ahorrista** con el 2.47% para el año 2017, y el 2.47% en el año 2018; **retenciones por pagar** el 0.07% para el año 2017

y el 0.16% en el año 2018; **obligaciones por pagar al personal** el 1.14% corresponde al año 2017 y el 1.11% en el periodo 2018; **préstamo e intereses a EUCADE** corresponde el 0% en año 2017 y el 5.12% en el año 2018; que se generan por las obligaciones financieras es decir del total del patrimonio el 93.55% para el año 2017 y el 96.38% en el año 2018 está comprometido con los acreedores ; por otra parte el patrimonio se encuentra en menor cuantía porcentual en un 6.45% para el año 2017 y el 3.62% para el año 2018 es decir que ha disminuido en estos últimos periodos se representa las aportaciones de la Cooperativa.

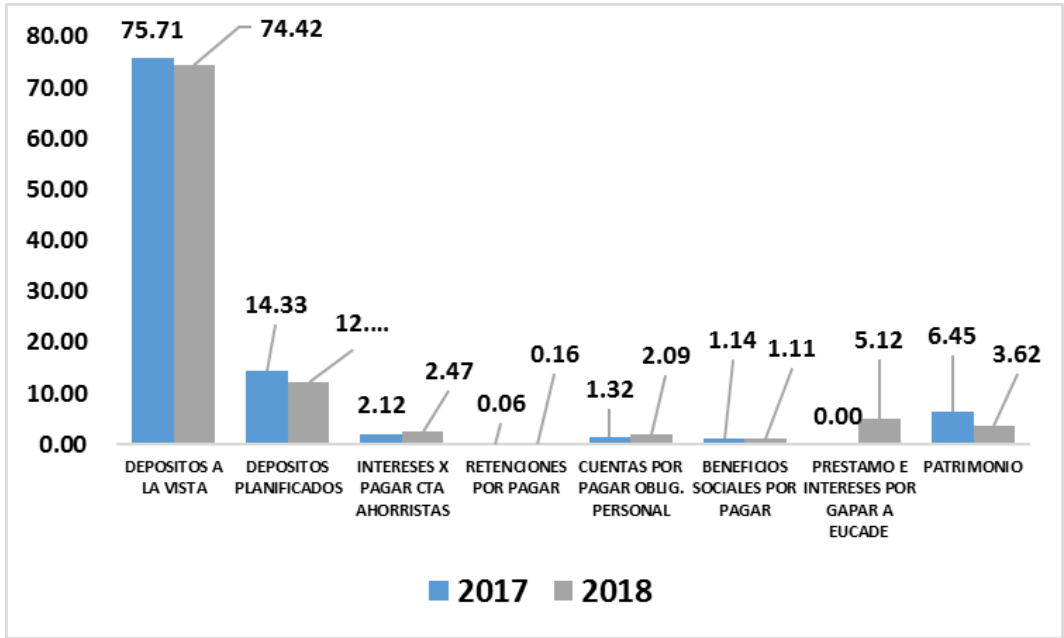


Figura No. 15 Composición porcentual, del pasivo y patrimonio en el periodo 2017 y 2018.

4.2.3.2. Análisis vertical del estado de resultados integral de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, periodo 2017 – 2018

CUADRO No. 16 ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES, PERIODO 2017 – 2018

CUENTAS	2017	2018	2017%	2018%
INGRESOS OPERACIONALES	\$ 107,129.26	\$ 77,756.65	100%	100%
INTERESES POR LA ACTIVIDAD FINAN	\$ 91,289.21	\$ 55,592.70	85.21%	71.50%
INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 13,632.08	\$ 19,262.52	12.72%	24.77%
OTROS INGRESOS	\$ 2,207.97	\$ 2,901.43	2.06%	3.73%
COSTOS Y GASTOS	\$ 104,994.04	\$ 93,657.26	100.00%	100%
COSTOS	\$ 12,381.98	\$ 14,591.12	11.56%	18.77%
INTERESES CAUSADOS	\$ 10,815.98	\$ 11,810.56	10.10%	15.19%
INTERESES FINANCIEROS	\$ 1,566.00	\$ 2,780.56	1.46%	3.58%
GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 92,612.06	\$ 79,066.14	86.45%	101.68%
SUELDOS Y SALARIOS	\$ 32,264.76	\$ 34,320.00	30.12%	44.14%
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 6,511.23	\$ 6,329.98	6.08%	8.14%
APORTE A LA SEGURIDAD SOCIAL	\$ 5,764.00	\$ 7,983.60	5.38%	10.27%
HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 29,440.22	\$ 4,253.71	27.48%	5.47%
GASTOS DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL	\$ 7,702.28	\$ 7,439.17	7.19%	9.57%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES VARIAS	\$ 288.15	\$ 1,111.81	0.27%	1.43%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	\$ 218.37	\$ 312.33	0.20%	0.40%
PROMOCIONES Y PUBLICIDAD	\$ -	\$ 20.00	0.00%	0.03%
SUMINISTRO, MATERIALES Y REPUESTOS	\$ 620.54	\$ 4,165.85	0.58%	5.36%
SEGUROS Y REASEGUROS	\$ 122.91	\$ -	0.11%	0.00%
GASTOS DE MOVILIZACION	\$ -	\$ 80.08	0.00%	0.10%
DEPRECIACION DE PROPIEDAD PLANTAL	\$ 3,099.56	\$ 3,488.88	2.89%	4.49%
SERVICIOS BASICOS	\$ 1,996.67	\$ 1,194.53	1.86%	1.54%
SUSCRIPCIONES	\$ 4,583.37	\$ 8,286.12	4.28%	10.66%
GASTOS DE MOVILIZACION	\$ -	\$ 80.08	0.00%	0.10%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 2,135.22	-\$ 15,820.53	1.99%	-20.35%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

El análisis vertical determinó, que del 100% de los ingresos del periodo 2017 el 86.45% corresponde a gastos administrativos y el 11.56% a costo de la operación, y el 1.99% corresponde a la utilidad del ejercicio fiscal; así mismo en el periodo 2018 el 101.68% corresponde a los gastos administrativos, el 18.77% a costos de

operación y el -20.35% a pérdida del ejercicio por lo tanto hay rubros que por la magnitud de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, no representa de gran ayuda para el funcionamiento y rentabilidad de la cooperativa. Por lo que por rubro se desagrega de la siguiente manera: corresponde a intereses por la actividad financiera, el 85.21% el 12.72% corresponde a ingresos por servicios, y el 2.06% a otros ingresos integrando el 100% del total de los ingresos; mientras que los costos por la actividad financiera corresponde el 10.10% para intereses causados, el 1.46% intereses financieros; los gastos administrativos el 30.12% corresponde gasto por sueldos del personal, el 6.08% corresponde a beneficios sociales, el 5.38% para aportes del seguro social, el 27.48% para gastos de honorarios profesionales, el 7.19% corresponde a gastos de arrendamiento mercantil, el 0.27% corresponde a gastos de mantenimiento y reparación varias, el 0.20% corresponde a combustibles y lubricantes, el 0.58% suministros y materiales, el 0.11% corresponde a seguros y reaseguros, el 2.89% para gasto de depreciación, 1.86% para servicios básicos y el 4.28% corresponde a suscripciones.

Para el año 2018: corresponde a intereses por la actividad financiera, el 71.50% el 24.77% corresponde a ingresos por servicios, y el 3.73% a otros ingresos integrando el 100% del total de los ingresos; mientras que los costos por la actividad financiera corresponde el 15.19% para intereses causados, el 3.58% intereses financieros; los gastos administrativos el 44.14% corresponde gasto por sueldos del personal, el 8.14% corresponde a beneficios sociales, el 10.27% para aportes del seguro social, el 5.47% para gastos de honorarios profesionales, el 9.57% corresponde a gastos de arrendamiento mercantil, el 1.43% corresponde a gastos de

mantenimiento y reparación varias, el 1.43% corresponde a combustibles y lubricantes, el 5.36% suministros y materiales, el 4.49% para gasto de depreciación, 1.54% para servicios básicos y el 10.66% corresponde a suscripciones.

Discusión de resultados composición de los Estados financieros

Durante el análisis realizado a los estados financieros se pudo determinar que poseen una caída del -39.10% de sus ingresos en el periodo 2018, a pesar que sus gastos administrativos han sufrido un decrecimiento del -14.63% no fue lo suficiente y cierra el año 2018 con pérdida equivalente al -20.35% sobre su total de ingresos. Entre las principales variaciones que han sufrido los gastos administrativos se puede observar en el estado de resultados el incremento en la suscripción en un 80.79% por concepto a revistas y periódicos en los diferentes cantones donde se encuentran el funcionamiento de sus oficinas, los honorarios profesionales sufrieron una caída del -85.55% lo cual se debe a la no contratación de un servicio de auditoria y revisión de procesos,

4.3 RAZONES FINANCIERAS DE LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO.

Las razones financieras interpretan en términos generales la comparación de los elementos de la información financiera objeto de estudio de esta investigación, para lo cual se aplica una evaluación a través de los indicadores financieros de liquidez y rentabilidad para los estados financieros de la Cooperativa Ahorro y

Crédito Pueblo solidario, periodo 2017 y 2018.

4.3.1 Indicadores de liquidez o solvencia

Los indicadores de liquidez evalúan la capacidad de la empresa para satisfacer las obligaciones contraídas para el desarrollo de la actividad operacional a corto plazo.

CUADRO No. 17 INDICADORES DE LIQUIDEZ O SOLVENCIA

INDICADORES DE LIQUIDEZ

INDICADOR	FORMULA	2017	2018
Razón circulante	Activo circulante/Pasivo circulante	\$1,03	\$0.92
Razón del efectivo	Efectivo/Pasivo circulante	\$0,22	\$0,19

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

Razón circulante: Este indicador financiero mide la liquidez a corto plazo y la Cooperativa de ahorro y Crédito Pueblo Solidario posee apenas \$ 1.03 dólar en activos circulantes para cubrir sus obligaciones corrientes contraídas en el periodo 2017, mientras que en el periodo 2018 posee \$ 0.92 centavos de dólar del activo corriente para cubrir sus obligaciones corrientes en el periodo 2018, considerando que ha disminuido la liquidez.

Razón de efectivo: los derechos de los acreedores a corto plazo de la Cooperativa representan \$ 0.22 centavos de dólar de los pasivos corrientes en el periodo 2017; para el periodo 2018 la cooperativa posee \$ 0.19 centavos de dólar para cubrir las deudas contraídas con los acreedores es decir cumple a un corto plazo.

4.3.2 Indicadores de Rentabilidad

Mediante los indicadores de rentabilidad la Cooperativa tiene como objetivo medir la eficacia con que la empresa usa sus activos, y la eficiencia con que administran sus procedimientos en el periodo 2017 y 2018.

CUADRO No. 18 INDICADORES DE RENTABILIDAD

INDICADORES DE RENTABILIDAD			
INDICADOR	FORMULA	2017	2018
Margen de utilidad	Utilidad neta / Ingresos	2%	-20%
Rendimiento sobre los activos (ROA)	Utilidad neta / Activos totales	0%	-3%
Rendimiento sobre el capital (ROE)	Utilidad neta / Capital total	7%	-92%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario

Elaborado: Autora

- **Margen de utilidad:** mediante la aplicación del indicador de rentabilidad, se pudo observar que la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo Solidario en el periodo 2017, genera algo menos de dos centavos (0.02) de utilidad por cada dólar de concesión de créditos; y en el periodo 2018 generó menos -0.20 centavos de dólar por cada dólar de ingresos.
- **Rendimiento sobre los activos (ROA):** mediante la aplicación de este indicador se determinó la capacidad de los activos de una empresa para generar ingresos, pero de acuerdo a los resultados en el periodo 2017 el ROA es 0.47%, mientras que el año 2018 es menos -3% por lo tanto la Cooperativa no tiene la capacidad de rendimiento para conceder créditos, es decir que si el ROA es menor a la tasa de rendimiento de los créditos o es negativa no hay viabilidad.

- **Rendimiento sobre el capital (ROE):** mediante este indicador se mide la rentabilidad que obtiene la Cooperativa en un periodo fiscal, es decir que en el año 2017 se obtuvo un 7% del rendimiento sobre el capital y en el año 2018 es negativo -92% por lo tanto la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario en el periodo 2018 no obtiene ningún beneficio.

Mediante el análisis financiero aplicado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario se obtuvo como resultados que la cooperativa presenta algo de riesgo en sus operaciones por lo que es necesario se viabilicen acciones que permitan captar recursos económicos y financieros que respalden la concesión de créditos a corto y mediano plazo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

*“Los obstáculos son las cosas horribles
que ves al apartar los ojos de la meta.”*

Henry Ford.

5.1 CONCLUSIONES

El proceso de gestión de crédito aplicado por los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Pueblo solidario es deficiente debido a que la mayoría de los funcionarios desconoce de las políticas de crédito emanadas para el efecto, sin embargo, existe un bajo seguimiento a los microcréditos concedidos por lo que el área de crédito viene incumpliendo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El análisis vertical del estado de situación financiera nuestra de manera general resultados discretos, puesto que los activos totales tienen ligera variación, pero el patrimonio disminuye durante el período analizado; el estado de resultados integrales, presenta en el periodo 2017 una utilidad y al contrario en el año 2018 registra pérdida de dinero, afectado principalmente por la disminución de intereses por la actividad financiera y el incremento de gastos administrativos; las cuentas de efectivo-bancos tienen una tendencia decreciente, al contrario de la cartera de crédito y las cuentas por cobrar. Las cuentas por pagar tienen un gran incremento mientras que la cuenta patrimonio registra un decrecimiento.

La Cooperativa presenta un ROA por debajo de los intereses de la inversión para el año 2017 e inclusive es negativo en el año 2018. La misma tendencia presenta el ROE con un bajo y negativo margen de rentabilidad sobre su capital total.

5.2 RECOMENDACIONES

Implementar políticas y estrategias de crédito que ayuden a mitigar el riesgo financiero en el que se encuentra actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, ya que esto tendrá su efecto en el control de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa, por lo tanto, una gestión adecuada conlleva a tomar decisiones acertadas para el bienestar de la Cooperativa y de sus socios.

Recuperar la cartera vencida ya que es parte principal del capital de trabajo, consiguiendo de manera eficaz y eficiente el incremento y rentabilidad por la concesión de nuevos créditos; y reducir el gasto administrativo, a pesar de no tener un número amplio de personal, se genera gastos que por la magnitud de la matriz y agencias no representa beneficios por la deficiente gestión de sus procesos.

Analizar la autorización de gastos administrativos ya que por el número de personal que labora en la matriz y agencias no representa eficiencia y eficacia en los procesos de la gestión de crédito, además se debe llevar un mejor control en la autorización de créditos al personal. y revisión de procesos continuos que permitan a la cooperativa emplear políticas de crédito, mejor verificación crediticia de los socios es decir tomar medidas urgentes que favorezcan y salvaguarden los recursos de sus asociados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aching C, Aching J. 2012. Ratios Financieros y Matemática de la Mercadotecnia. Profit Editorial I.,
- Amat O, Pujadas P, y Lloret P. 2012. Análisis de operaciones de crédito. Profit Editorial I., S. L., Barcelona. 365p.
- Baena T. 2014. Análisis Financiero, enfoque y proyecciones. Segunda edición: Bogotá, abril 2014. Ecoe ediciones.17p.
- Bahillo E, y Pérez C. 2017. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería. Segunda edición. Ediciones Paraninfo. SA. Madrid. 19p.
- Bahillo E, Pérez C, y Escribano G. 2013. Gestión Financiera. Primera edición. Ediciones Paraninfo. SA. Madrid, España 24p.
- Cabrera C. Gutiérrez A. y Miguel Rubén. 2015. Principales indicadores financieros y del sector externo de la economía Mexicana. Facultad de economía, UNAM ISBN 970-32-2676-0.
- Cardozo C. 2015. Contabilidad de entidades de economía solidaria bajo NIIF para PyME. Dinámica de cuentas, políticas contables y financieras. Quinta edición. Bogotá abril 2015. ISBN: 978-958-711-191-2. Ecoe Ediciones Ltda.
- Cavallo E, y Serebrisky T. 2016. Ahorrar para desarrollarse como América Latina y el caribe puede ahorrar más y mejor. Copyright. 2016.
- Ceballos A. 2016. Indicadores del desempeño estratégico. Iara Consulting Group S.A.S. 2016. Bogotá D.C., Colombia.
- Constitución de la República del Ecuador. (2018). Obtenido de file:///D:/PERFIL%20COOPERATIVA%20DE%20AHORRO%20CREDITO/M

ATERIAL%20TESIS%20DE%20COOPERATIVA/CONTITUCION%20DE%20
LA%20REPUBLICA%20DEL%20ECUADOR%20ACTUAL%20MOFIGICACI
ON%20 AGOSTO%202018984b8078-53b4-428d-883a-dd1475f533d7.pdf.

Corona E, Bejarano V, y González J. 2014. Análisis de estados financieros individuales y consolidados. Universidad Nacional de Educación a Distancia- Madrid. 2014.

Córdova P. 2012. Gestión Financiera. Primera edición. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2012.

Córdova P. 2014. Análisis Financiero. Primera edición. Bogotá, julio 2014.Ecoe Ediciones, 2014.ISBN:978-958-771-117-2.

De Jaime E. 2013. La gestión del control de la empresa. ESIC Editorial. Madrid.

Fernández A. y Miró I. 2016. La economía social y solidaria en Barcelona.

García J, y Paredes L. 2014. Estrategias Financieras Empresariales. Primera edición Ebook México, 2014. Grupo editorial Patria.

Izquierdo C. 2014. UF0350: Gestión administrativa del proceso comercial. IC Editorial pertenece a Innovación y Cualificación. ISBN: 978-84-9198-590-7.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2018). Obtenido de file:///D:/PERFIL%20COOPERATIVA%20DE%20AHORRO%20CREDITO/MATERIAL%20TESIS%20DE%20COOPERATIVA/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%202018%2066b23ee-f-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a.pdf.

Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno LORTI. (2015). Obtenido de file:///D:/PERFIL%20COOPERATIVA%20DE%20AHORRO%20CREDITO/TESES%20UTILIZADAS%20EN%20LA%20BIBLIOGRAFIA%20DE%20LA%20TESIS/20151228%20LRTI%20ley%20organica%20de%20regimen%20interno%202015. pdf.

- Madroño M. 2016. Administración Financiera del circulante. Primera edición: abril 2016. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. AC.
- Manco P. 2014. Elementos básicos del control, la auditoria y la revisión fiscal. Autores Editores.
- Meza O. 2013. Evaluación Financiera de Proyectos. Tercera edición: Bogotá, D.C., enero 2013. Ecoe Ediciones.
- Miranda J. 2012. El Desafío de la Gerencia de Proyectos. Editorial Guadalupe Ltda. MM Editores. Colombia.
- Mondino D. y Pendas E. 2012. Finanzas para empresas competitivas. Conceptos esenciales para decisiones eficientes. Ediciones Granica SA. México.
- Molina V. 2012. Estrategias de cobranzas en época de crisis. La obra clave tan esperada en el campo profesional. Tercera edición 2012. México.
- Morales A. y Morales J. 2014. Crédito y cobranza. Grupo Editorial Patria S.A de C.V. Primera edición Ebook. México DF. 293p.
- Morales A. Morales J. y Alcocer F. 2014. Administración Financiera. Primera edición ebook. México, 2014. Grupo Editorial Patria.
- Morales A. y Morales J. 2014. Planeación Financiera. Primera edición Ebook. México, 2014. Grupo Editorial Patria.
- Ortiz J. 2012. Operaciones auxiliares de gestión de tesorería. Editorial Editex. 18p.
- Ortiz J. 2013. Gestión Financiera. Editorial Editex.
- Pacheco C. 2014. Análisis de estados financieros casos aplicados con Excell. Editorial Macro EIRL. Primera edición: abril 2014. Lima, Perú.
- Pampillon F, Cuesta M, Ruza C. 2017. Sistema Financiero en Perspectiva. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid 2017. UNED.

- Pere B. 2015. Vender a crédito y cobrar sin impagos. Manual de Credit Management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percance. Profit editorial, 2015 S.L., Barcelona.
- Pere, 2012. Gestión del crédito y cobro. Profit editorial., S.L., Barcelona 2012.
- Pérez J. y Carballo V. 2015. La gestión financiera de la empresa. Textos y casos. Octava edición. ESIC. Madrid.
- Pérez J. y Carballo V. 2013. Control de gestión empresarial. Primera edición: junio 2015. ESIC. EDITORIAL. Madrid.
- Piñeiro C., Llanos P. y Álvarez B. 2012. Dirección Financiera Modelos avanzados de decisión con Excel. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de La Coruña. Ediciones Delta. 310p.
- Pombo J. 2016. Contabilidad y Fiscalidad. COPYRIGHT 2016. Ediciones Paraninfo, SA. Segunda edición. Madrid España.
- Rajadell M. 2013. Creación de empresas. Edición UPC. Barcelona.
- Rodríguez F. 2017. Finanzas 2: Finanzas corporativas, una propuesta metodológica. Instituto Mexicano de contadores públicos, AC. Primera edición, octubre de 2017. México.
- Ramírez C. 2013. Fundamentos de Administración. Tercera edición. Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Ricra M. 2014. Análisis Financiero en las Empresas. Pacifico editorial. Actualidad empresarial.
- Ruza C. y Curbera P. 2013. El riesgo de crédito en perspectiva. Universidad Nacional de Educación a distancia Madrid 2013.
- Sánchez M. 2017. Aplicación práctica del ISR personas físicas 2017. Una obra didáctica

acerca de estas complejas disposiciones fiscales. Actualizada con resolución miscelánea fiscal 2017. Décima tercera edición enero 2017.

Tanaka G. 2013. Análisis de Estados Financieros para la toma de decisiones. Pontificia Universidad Católica del Perú. Segunda edición.

Trujillo A. Ponce S. Medina C. y Riportella. 2013. Análisis del poder explicativo de los modelos de riesgo del crédito. Una aplicación a empresas no financieras. Publican Ediciones Universidad de Cantabria.

Vásquez N, y Díaz M. 2013. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF-IFRS). Principios y ejercicios avanzados de contabilidad global. Profit Editorial. Barcelona.

Wolfgang E. 2017. Quiero un crédito, como tenerlo y conservarlo. Trans Unión de México, SA. 2017. Primera edición. Ebook.

Zapata P. 2013. Contabilidad general con base en las Normas Internacionales de Información Financiera. Séptima edición. 157p.

ANEXOS

ANEXO 1. CERTIFICADO URKUND

Quevedo, 10 de junio del 2019
Ingeniero M.Sc.
Roque Vivas Moreira
DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO UTEQ.
En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el Proyecto de Investigación de la Ing. **Patricia Marcela Alvarado Cadena**, Postgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría cuyo tema es: **GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 – 2018**, fue analizada mediante la herramienta antiplagio URKUND, la misma que emitió un porcentaje del 2% por lo que a continuación se presenta captura de imagen de resultados.

	
Documento	PROYEC P Alvarado 10 06.docx (D53688973)
Presentado	2019-06-10 09:03 (-05:00)
Presentado por	Zambrano Carlos Edison (cezambrano@uteq.edu.ec)
Recibido	cezambrano.uteq@analysis.orkund.com
2% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 5 fuentes.	

Atentamente,



Econ. Carlos Edison Zambrano, PhD.
DIRECTOR

ANEXO 2. SOLICITUD DE PETICIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

Babahoyo, 22 septiembre del 2018

Señor.

Fernando Piguabe Gerente.

**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLO
SOLIDARIO AGENCIA VINCES.**

En su despacho.-

De mis consideraciones:

Por medio de la presente reciba Usted un afectuoso saludo y al mismo tiempo éxitos en sus funciones que desempeña acertadamente en la institución que usted dirige como representante Legal.

Aprovecho la oportunidad para solicitarle a Usted que me conceda la autorización para desarrollar el trabajo de investigación de Tesis, empleando el siguiente tema **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 Y 2018.**, siendo esto un requisito necesario para culminar con mis estudios en la Maestría de Contabilidad y Auditoría que estoy cursando en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ.

Cabe mencionar que será un aporte valioso para la institución que Usted dirige, y que beneficiara mi trabajo de investigación.

En espera de una pronta respuesta a mi petición, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente,


.....
ING. CONT. AUD. PATRICIA MARCELA ALVARADO CADENA.
CI.: 1204048779 -


Recibido
sept 2018

ANEXO 3. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN



COOPERATIVA DE AHOORO Y CREDITO PUEBLO SOLIDARIO

Dirección: Jorge Yáñez Castro S/N México

Email: coac.pueblosolidario@yahoo.es

AGENCIA VINCES – ECUADOR

Teléfono: 052792559

CARTA DE AUTORIZACION

Babahoyo, septiembre del 2018

Ing.

PATRICIA ALVARADO CADENA

Presente.-

De mis consideraciones:

Yo, **Fernando Piguabe Méndez**, en calidad de Gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pueblo Solidario, reciba Usted un afectuoso saludo y al mismo tiempo es un grato placer poder contar con su apoyo y aporte de sus conocimientos para encaminar por la vía correcta los procesos de la entidad que represento, por tal razón **AUTORIZO** que usted con sus saberes y nuestro apoyo en todo lo que Usted requiera para proceder con su trabajo de investigación, empleando el tema **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 Y 2018..**

Atentamente,


Ing. **Fernando Piguabe Méndez**
GERENTE GENERAL

co. archivo

ANEXO 4. SOLICITUD DE PETICIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLO SOLIDARIO POR HABER FINALIZADO LA INVESTIGACION

Vinces, abril del 2019

Ing. Fernando Piguabe Méndez

GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES.

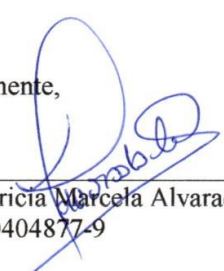
Presente.-

Estimado

Yo, **PATRICIA MARCELA ALVARADO CADENA**, con cédula de Identidad No. 120404877-9, estudiante de la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, una vez culminado el trabajo de investigación solicito a usted me Certifique la culminación de la elaboración del Proyecto de Investigación como requisito previo a obtener el título de Master en Contabilidad y Auditoría, cuyo tema es **GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 – 2018.**

Esperando que dicha solicitud tenga respuesta favorable y sea un aporte para la institución, anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,


Ing. Patricia Marcela Alvarado Cadena.
C.I. 120404877-9

*Recibido.
06/2019*

ANEXO 5. CERTIFICADO POR HABER CULMINADO LA INVESTIGACION EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLO SOLIDARIO



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PUEBLO SOLIDARIO**

Dirección: Jorge Yáñez Castro S/N México

Email: coac.pueblosolidario@yahoo.es

AGENCIA VINCES – ECUADOR

Teléfono: 052792559

CERTIFICACIÓN

Estimado Ing. Ing. Roque Vivas Moreira MSc., **DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.**

CERTIFICO:

Que la **Ing. Patricia Marcela Alvarado Cadena**, con cédula de identidad 120404877-9, estudiante de la Maestría en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, concluyó con la elaboración de su proyecto de investigación cuyo tema es **GESTIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES, PERIODO 2017 – 2018.**, para lo cual me siento satisfecho por los resultados de la investigación ya que nos ha servido de gran aporte a nuestra institución.

Atentamente,



Ing. Fernando Piguabe Méndez
GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PUEBLO SOLIDARIO DE LA CIUDAD DE VINCES.

ANEXO 6. RUC DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLO SOLIDARIO

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	
NÚMERO RUC: 1291725429001		
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLO SOLIDARIO		
NOMBRE COMERCIAL:		
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N	NÚMERO:	S/N
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 13/03/2008
FEC. INSCRIPCIÓN: 02/06/2008	FEC. ACTUALIZACIÓN: 27/03/2009	
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL		
ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA		
DOMICILIO TRIBUTARIO		
Provincia: LOS RIOS Canton: VINCES Parroquia: VINCES Calle: MEXICO Numero: S/N Interseccion: JORGE YANEZ Referencia ubicacion: FRENTE AL BAR DON SERA Telefono Domicilio: 052792558		
DOMICILIO ESPECIAL		
SN		
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS		
* ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, 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 * DECLARACION MENSUAL DE IVA		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABIERTOS
JURISDICCION	\ ZONA 5\ LOS RIOS	CERRADOS
		0

**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**

NÚMERO RUC:

1291725429001

RAZÓN SOCIAL:

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUEBLO SOLIDARIO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO:	001	Estado:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	13/03/2008
NOMBRE COMERCIAL:		FEC. CIERRE:		FEC. REINICIO:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA:	ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVA				
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:	Provincia: LOS RIOS Canton: VINCES Parroquia: VINCES Calle: MEXICO Numero: S/N Interseccion: JORGE YANEZ Referencia: FRENTE AL BAR DON SERA				
	Telefono Domicilio: 052792558				

ANEXO 7. FORMATO DE ENTREVISTA APLICADA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PUEBLO SOLIDARIO (AGENCIA Y MATRIZ)

P1. ¿La comprobación de los datos de los socios cuenta ahorristas para la concesión de créditos son verificados primero en el buró de crédito?

Si No

P2. ¿Conoce usted con claridad los requisitos que se exige la Cooperativa para aprobar un crédito?

Si No

P3. ¿Conoce Usted las políticas de crédito que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Si No

P4. ¿Cómo usted califica los procesos para la ejecución de los créditos?

Eficiente Deficiente

P5. ¿Se cuenta con un expediente por cada cliente que se le otorga un crédito?

Si No

P6. ¿Se tienen establecidas y documentadas las políticas de la cooperativa para otorgar crédito a los clientes?

Si No

P7. ¿Se realiza seguimiento a los créditos otorgados a los clientes de acuerdo a normativa de la cooperativa?

Si No