



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**Carrera de Ingeniería Comercial**

**Título**

**LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO LTDA., DEL CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**Autor:**

Grimaldi Fernando Carrillo Unapucha

**Tutor**

Ing. Martha Romero

**Riobamba – Ecuador**

2019

## **INFORME DEL TUTOR**

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborada por el señor Fernando Carrillo, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el Tribunal designado.



---


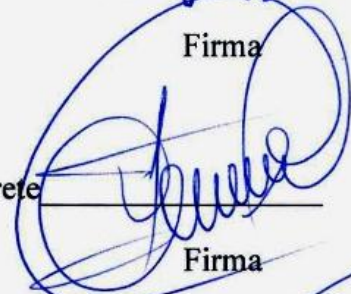

**Ingeniera Martha Romero Flores**

## HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal de Graduación del Proyecto de Investigación: **LA GESTIÓN EN EL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EDUCADORES DE NAPO LTDA., DEL CANTÓN TENA PROVINCIA DE NAPO PERÍODO 2017**, realizado por Grimaldi Fernando Carrillo Unapucha y tutorado por Ing. Martha Romero.

### CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Nombres y Firmas del Tutor y miembros del Tribunal:

Ing. Martha Romero		9.3
TUTORA	Firma	Calificación
Ing. Omar Negrete		9
MIEMBRO 1	Firma	Calificación
PHD. Alexander Vinuesa		9
MIEMBRO 2	Firma	Calificación
NOTA:	9.1	(SOBRE 10)

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Fernando Carrillo estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial Universidad Nacional de Chimborazo con número de identidad 150057743-0, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



**Grimaldi Fernando Carrillo Unapucha**  
CI: 150057743-0

## **DEDICATORIA**

A mis padres Aida Unapucha y Fernando Carrillo, hermanos y docentes, que ellos constituyen la base fundamental de mi vida.

A Dios y a la Virgen, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud y nunca desmayar para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis amigos por su incontable apoyo y aliento en el trayecto de mi vida universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios por protegerme durante todo el camino y lucha constante, a mi familia por darme la fuerza necesaria para superar obstáculos y dificultades.

A mi familia, que ha estado al pendiente en esta carrera ardua de estudio.

A la Ing. Martha Romero amiga y tutora de mi tesis, a los miembros del tribunal y por su intermedio a todos los docentes de la Carrera de Ingeniería Comercial, de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, de la Universidad Nacional de Chimborazo que me formaron profesionalmente, a las autoridades, y personal de la Cooperativa Educadores de Napo, y a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de esta investigación.

## ÍNDICE GENERAL

<b>INFORME DEL TUTOR</b> .....	<b>ii</b>
<b>HOJA DE CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DERECHOS DE AUTOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	<b>xi</b>
<b>PALABRAS CLAVE</b> .....	<b>xii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b> .....	<b>1</b>
1.2. Justificación .....	3
1.3. Formulación del problema .....	3
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
2.1. General .....	4
2.2. Específicos .....	4
<b>3. ESTADO DEL ARTE</b> .....	<b>5</b>
<b>3.1. Antecedentes</b> .....	<b>5</b>
3.2. Sustento Teórico .....	6
<b>3.2.1. Antecedentes históricos</b> .....	<b>6</b>
3.2.1.1 Misión .....	7
<b>3.2.1.2 Visión</b> .....	<b>7</b>
3.2.2. Organigrama estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo .....	8
3.2.3. Valores institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo .....	8

3.2.4. Los deberes y funciones específicas de los vocales del comité de crédito .....	9
3.2.4.1. Del presidente .....	9
3.2.4.2. Del vocal .....	9
<b>3.2.4.3. Del secretario/a .....</b>	<b>10</b>
3.2.5. Funciones específicas del Comité de Crédito .....	10
3.2.5.1. Dentro de sus funciones el Comité debe observar con esmero los siguientes aspectos: .....	10
<b>3.2.5.2. De las sesiones y su procedimiento .....</b>	<b>11</b>
3.2.5.3. De las líneas de autoridad y responsabilidad.....	11
<b>3.2.6. Organización del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda. ....</b>	<b>12</b>
3.2.7. Tipos de créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo .....	13
<b>3.2.8. Gestión por Proceso .....</b>	<b>14</b>
3.2.8.1 Pasos que seguimos en la gestión de procesos.....	15
<b>3.2.9. Modelo de Gestión.....</b>	<b>17</b>
<b>3.2.9.1 La Gestión por Procesos en una Organización .....</b>	<b>18</b>
<b>3.2.10. Gestión por proceso financiero .....</b>	<b>20</b>
<b>3.2.10.1. Optimización y gestión de procesos financieros .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2.11. Cartera vencida .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2.11.1. Clientes morosos.....</b>	<b>25</b>
<b>3.2.11.2. Estructura y análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Napo” Ltda. ....</b>	<b>25</b>
<b>3.2.12. Rentabilidad .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.12.1. Tipos de rentabilidad .....</b>	<b>26</b>
<b>3.2.12.2. Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica</b>	<b>27</b>
<b>3.2.13. Estrategia de cobranza .....</b>	<b>29</b>
<b>3.2.14. Políticas de la gestión de cobranza .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2.15. Indicadores financieros.....</b>	<b>30</b>
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>34</b>



4.1. Método .....	34
4.2 Tipo de investigación .....	34
Por los objetivos.....	34
4.3. Diseño .....	35
4.4. Población y muestra .....	35
Población .....	35
Muestra.....	35
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
4.5.1. Técnica .....	36
4.5.2. Instrumento de recolección de datos .....	36
4.5.3. Técnicas de procedimiento para el análisis.....	36
5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	37
<b>5.1. Resultados obtenidos la institución .....</b>	<b>37</b>
<b>5.2. Comprobación de la hipótesis. ....</b>	<b>46</b>
<b>6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>50</b>
6.1. Conclusiones .....	50
6.2. Recomendaciones .....	51
<b>7. BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>52</b>
<b>8. ANEXOS .....</b>	<b>57</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicador de liquidez.....	31
Tabla 2. Análisis trimestral de liquidez Coop. Educadores del Napo 2017.....	31
Tabla 3. Indicadores de Rentabilidad.....	31
Tabla 4. Análisis trimestral de rentabilidad Coop. Educadores del Napo 2017 ...	32
Tabla 5. Indicador de Actividad.....	32
Tabla 6. Análisis trimestral de actividad Coop. Educadores del Napo 2017.....	32
Tabla 7. Índice de Morosidad.....	33
Tabla 8. Análisis trimestral de morosidad Coop. Educadores del Napo 2017.....	33
Tabla 9. Población clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.....	35
Tabla 10. Gestión en proceso de cobros.....	37
Tabla 11. Cartera vencida .....	38
Tabla 12. Tiempo de pago de créditos .....	39
Tabla 13. Cartera vencida de clientes .....	40
Tabla 14. Cartera vencida afecta la rentabilidad de la cooperativa.....	41
Tabla 15. Utilidades anuales .....	42
Tabla 16. Rentabilidad .....	43
Tabla 17. Pérdidas .....	44
Tabla 18. Gestión de procesos .....	45

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama estructural de la institución .....	8
Gráfico 2. Consejo de administración .....	12
Gráfico 3. Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo .....	13
Gráfico 4. Gestión en procesos de cobro .....	37
Gráfico 5. Cartera vencida .....	38
Gráfico 6. Tiempo de pago de créditos .....	39
Gráfico 7. Cartera vencida de clientes .....	40
Gráfico 8. Cartera vencida afecta la rentabilidad de la cooperativa .....	41
Gráfico 9. Utilidades anuales .....	42
Gráfico 10. Rentabilidad .....	43
Gráfico 11. Pérdidas .....	44
Gráfico 12. Gestión por procesos .....	45

## PALABRAS CLAVE

- ✓ **Bien:** Idelfonso(2011) “Resultado tangible de una actividad transformada en distinto grado” (p. 26-27)
- ✓ **Consumidor:** Maya (2009) “Personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, suministran o expiden.” (p. 20)
- ✓ **CARTERA: Lawrence**(2010) “Conjunto o grupo de activos.” (p.32)
- ✓ **CARTERA POR VENCER:** BCE (2011) “Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.”(p.16)
- ✓ **CARTERA VENCIDA:** BCE (2011)“Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. Incluye la cartera que no devenga intereses.” (p. 16)
- ✓ **FINANZAS:** Briceño (2009)Conjunto de actividades que ayudan al manejo eficiente del dinero a lo largo del tiempo y en condiciones de riesgo con el fin último de generar valor para los accionistas. (p. 141)
- ✓ **LIQUIDEZ:** Robles (2012) “Situación en la que una empresa no cuenta con suficientes activos líquidos para cubrir sus obligaciones de corto plazo.” (p. 130)
- ✓ **RENTABILIDAD:** Briceño(2009) “Porcentaje que muestra la utilidad sobre las ventas, activos o patrimonio del negocio.” (p.144)
- ✓ **SISTEMA FINANCIERO:** Briceño(2009) “Conjunto de mercados donde se transa dinero y activos financieros acciones, bonos, etc... En éste se dan encuentro personas y empresas que tienen excedentes de dinero ofertantes con aquellas que necesitan dineros demandantes.” (p.144)

## RESUMEN

El siguiente trabajo hace énfasis a: La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo período 2017, con la finalidad de incorporar la gestión administrativa para el mejoramiento del desarrollo organizacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo. La investigación está constituida por cuatro capítulos, el mismo que se desarrollan a continuación:

El primer capítulo está compuesto por el marco referencial, en el cual integra el planteamiento del problema, formulación del problema, en el capítulo dos se acota el objetivo general y objetivos específicos. Seguidamente en el tercer capítulo, el cual está conformado por marco teórico, mismo que contiene antecedentes y la fundamentación teórica, conjuntamente se abarca las generalidades de la cooperativa, cartera vencida y finalmente lo que respecta a la rentabilidad. El cuarto capítulo se detalla los métodos que se utilizaron para la presente investigación, el tipo de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, el procesamiento de la información, en el quinto capítulo se realiza el análisis e interpretación de resultados. El sexto capítulo está compuesto por las conclusiones y recomendaciones de la investigación para evidenciar la situación actual de la cartera y su incidencia en la rentabilidad de la institución.

## ABSTRACT

The following project emphasizes the process management of recovery of overdue portfolio and its impact on the profitability of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda. from Tena Canton, Napo Province, and 2017 period. The purpose of this saving and loan Institution is incorporating the administrative management for the improvement of the organizational development of the Cooperativa de Ahorro y Credito Educadores de Napo. This research is distributed in four chapters. The first chapter includes the referential framework, which integrates the approach and formulation of the problem. Chapter two states the general and specific objectives. The third chapter establishes the theoretical framework, which contains background and the theoretical foundation. In addition, it covers the generalities of the saving and loan Institution, overdue portfolio and profitability. The fourth chapter details the methods, type and design of this research, the population and sample, the techniques and instruments for gathering information; and the processing of information. The fifth chapter performs the analysis and interpretation of results. The sixth chapter presents the conclusions and recommendations of the research to demonstrate the current situation of the portfolio and its impact on the profitability of the Institution.



Reviewed by: Solís, Lorena

LANGUAGE CENTER TEACHER



## **1. INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el Departamento de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, considerando que la misma corresponde a un área estratégica de la institución en donde se realiza la intermediación financiera, debido a falencias en estos ejes correspondientes a colocación de créditos y cobro de los mismo, que ha mermado la capacidad crediticia de la institución y con ello su correcto desenvolvimiento y funcionamiento.

La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., es de suma consideración, pues su aplicación permite que el análisis e instrumentación de créditos se desenvuelva dentro de una norma enmarcada en el contexto propio de una Institución Financiera.

Con este aporte la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., adquiere conocimientos para el mejor desenvolvimiento financiero, y la Universidad Nacional de Chimborazo, cuenta con un aporte investigativo, para futuras investigaciones, ya que se logrará la integración de los conocimientos teóricos y prácticos en la solución de problemas financieros.

### **1.1.Planteamiento del problema**

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en un trabajo conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en su publicación titulada Contexto de otra Economía (2014), se refieren a la importancia de mantener un entorno amigable y saludable entre las instituciones financieras y los acreedores, lo cual se traduce en que por parte de las entidades financieras no por el hecho de generar mayor cantidad de préstamos sus beneficios en rentabilidad y utilidad serán directamente proporcionales, más bien todo lo contrario se debe de pautar índices de estudios los cuales permitan conocer la clase de sujeto acreedor que esta solicitante un apalancamiento económico, lo cual aventaja a un futuro el poder recobrar el total de la deuda con el interés respectivo.

A nivel nacional todas las entidades económicas y en general el sistema financiero está expuesto ante un cambio de paradigmas al cual se lo conoce como globalización, donde el mejoramiento continuo e incorporación de nuevas estrategias que catapulten el desempeño interno colectivo son la base para alcanzar metas que cimienten firmemente el propósito empresarial de la entidad financiera.

La COAC Educadores de Napo no es exenta a dicha problemática, más aún cuando su entorno de manejo financiero se encuentra delimitado por sus socios. Por medio de la entrevista que se realizó al gerente de la cooperativa, uno de los problemas de esta Institución Financiera es la no recuperación de cartera vencida esto se debe principalmente a que los socios incumplen las normas de pago que se estipulan al momento de firmar la solicitud de crédito y el pagaré respectivo entre los usuarios y el representante de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Napo” Ltda., y cómo esta influye en la rentabilidad de la institución pues el costo en que se incurre para la cobranza de cartera vencida es alto y al ser casos repetitivos y frecuentes representa un rubro importante para la cooperativa.

Otro problema de la cooperativa que influye en la no recuperación de la cartera vencida se da por la inestabilidad económica y el receso económico, debido a los cambios jurídicos, legales, de coyuntura política y de indicadores de riesgo país, por tanto, es un aspecto que se debe resolver de forma inmediata a través de medidas financieras agresivas que impacten y permitan restablecer el equilibrio financiero de la Cooperativa.

La Cooperativa Educadores de Napo Ltda., debe contar con indicadores que mejoren la recuperación de cartera vencida a través del análisis de crédito, de tal forma que se obtenga la información real, completa y oportuna de los socio, para disminuir el riesgo crediticio, pues constituye una estrategia que permite minimizar el porcentaje de morosidad a corto plazo, ya que de no tomar medidas estratégicas en la recuperación de cartera vencida, esta influirá en la rentabilidad y liquidez de la Institución Financiera.



Con el fin de ofrecer al cliente todos los servicios necesarios en relación a la cobranza de los créditos otorgados se establece contactos tanto como páginas web, llamadas telefónicas y servicio al cliente por medio de los cuales el acreditado tiene el acceso a todos los servicios incluyendo información sobre el proceso de cobranza, solicitud para una reestructura del crédito, dicha práctica otorga beneficios importantes como un mejor servicio al acreditado, mayor visibilidad en la recuperación y mejor información al alcance del acreditado.

## **1.2. Justificación**

El presente trabajo de investigación pretender evaluar la recuperación de cartera vencida de La Cooperativa Educadores de Napo Ltda., mediante la verificación de la rentabilidad, debido a que se evidencia los indicios y su alteración, de las normas e instrumentos de la institución.

Una vez evidenciado el problema dentro de la empresa se pretende promover un adecuado manejo de los recursos financieros para que mejore la rentabilidad y liquidez otorgado por el movimiento financiero de la institución.

El proyecto permitirá a la institución financiera contar con la información del manejo crediticio de la cooperativa para la adecuada toma de decisiones.

## **1.3. Formulación del problema**

¿Cómo la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. General**

- ✓ Determinar en qué medida influye la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017

### **2.2. Específicos**

- ✓ Establecer la cartera vencida en la actualidad y su constitución por medio de la cuenta cartera, con el fin de comprobar la incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda.
- ✓ Determinar el cumplimiento del proceso de cobranzas del departamento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., a través del análisis de las políticas para recuperar la cartera vencida, para detectar las falencias dentro del área.
- ✓ Evaluar las estrategias financieras que permitan mejorar la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., a través de indicadores financieros.

### **3. ESTADO DEL ARTE**

#### **3.1. Antecedentes**

En el presente trabajo investigativo se considera estudios similares que fueron anteriormente realizados y contienen conocimientos previos sobre el tema que se trata en el documento.

Para Chamba & Condoy(2011), estudiante de la Universidad Nacional de Loja se refiere en su investigación titulada “LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y SU RELACIÓN CON LA CENTRAL DE RIESGOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA PERÍODO ENERO 2009 A DICIEMBRE 2010”, a la capacidad de recuperación de cartera como base establecida para el constante crecimiento institucional dentro de la citada investigación se enmarcaron objetivos como el de analizar la cuenta de cartera de crédito vencida de la cooperativa de ahorro y crédito crediamigo Ltda. Lo cual permitió conocer la existencia de varias alternativas que permitan reducir el nivel de vencimiento de créditos y lograr recuperar en su mayoría el capital invertido, lo cual busca la participación constante de las relaciones interpersonales entre cliente e institución siendo la creación de vínculos el camino a seguir para no provocar confrontaciones en lo que respecta el cumplimiento de los pagos acordados.

Según Rodríguez (2015)previo a la obtención del título de Lic. en contabilidad y auditoría realizo una investigación titulada recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Popular” de la ciudad de Ambato en el año 2013, el cual se centró en el manejo adecuado de procesos internos diseñados para la recuperación de cartera con lo cual se acrecentó el nivel de rentabilidad y utilidad, teniendo como objetivo el determinar la recuperación de cartera vencida para medir los efectos en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito unión popular Ltda., llegando a la conclusión que el proporcionar medios actualizados en lo que respecta procesos y políticas internas fomentan la recuperación de cartera vencida lo cual incide en la rentabilidad de la misma.

Refiriéndonos a las investigaciones de pregrado citadas encontramos que la relación principal existente con el presente documento radica en la aplicación correcta de procesos y normas al momento de realizar el análisis para la designación del crédito al acreedor, lo cual da partida a que se dé cumplimiento a las obligaciones a la que el acreedor está sujeto por haber recibido el apalancamiento.

## **3.2. Sustento Teórico**

### **3.2.1. Antecedentes históricos**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo(2016 ) menciona la reseña histórica de la institución:

En el año de 1973 se estima que se dieron los primeros indicios de conformación de la Cooperativa, el Sr. Pablo Gallardo Supervisor Provincial de Cooperativismo Infantil de ese entonces, fue el mentalizado de esta idea, que pone a moción en una reunión con los primeros socios y siguiendo los trámites correspondientes se da por conformada legalmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores del Napo”, cuya finalidad fue creada para prestar servicios de autoayuda para los educadores y servidores del magisterio de la provincia de Napo.

El 29 de octubre del mismo año se lleva a cabo la primera sesión, en su primera oficina instalada en la escuela “José Peláez”, posteriormente se trasladan a la Cruz Roja y para el año 1983 se inaugura su local propio en la calle Juan Montalvo frente al Consejo Provincial de Napo (actuales oficinas). El número de socios/as que asistió en la primera reunión fueron 28 más 2 representantes.

La primera directiva estuvo conformada por el Sr. Fernando Muñoz como Gerente de la Cooperativa, el Sr. Nelson Rodríguez en calidad de Presidente del Consejo Administrativo y de la Cooperativa y el Sr. Ricardo Rueda como Vicepresidente o Vocal; en el Consejo de Vigilancia como Presidente el Sr. Jorge Carbajal, como Secretario Sr. Teodoro Otero y como vocal la Sra. Claudia Olalla, los miembros del Consejo de Crédito fueron el Sr Hugo Sánchez como Presidente, como secretaria la Srta. Álvarez y como vocal el Sr. Silvio Espinoza; en el Consejo de Educación el Presidente fue el Sr. Rigoberto Luna, Secretario el Sr. Jorge Lugo y Vocal la Sra. Sara Bolaños y en el Consejo de Asuntos sociales como Presidente Sr. Fausto Nieto, Secretaria la Srta. Teresa Pérez y Vocal el Sr. Guillermo Araujo.

#### **3.2.1.1 Misión**

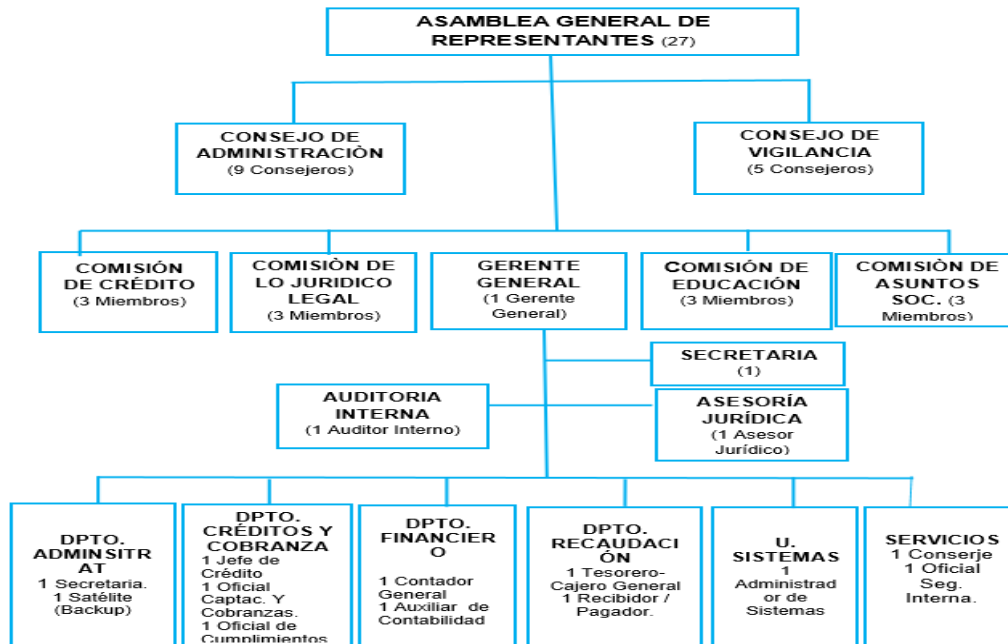
Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ):“Ser reconocida como una organización líder en la prestación de servicios financieros con cobertura a todo el magisterio, cuyas bases se sustentan en una organización sólida, moderna, competitiva que trabaja con transparencia y responsabilidad participativa en la toma de decisiones transmitiendo así una imagen de confianza y credibilidad en beneficio y progreso de todos sus afiliados” (pág. 4).

#### **3.2.1.2 Visión**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ): “Ofrecer y conceder créditos inmediatos y oportunos, al magisterio, con una dirección institucional fortalecida con personal calificado que da atención eficiente y efectiva, promoviendo el ahorro y la afiliación de nuevos socios/as, logrando así el crecimiento sólido y sostenido de la cooperativa” (pág. 4).

### 3.2.2. Organigrama estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Gráfico 1. Organigrama estructural de la institución



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 )

Elaborado: Fernando Carrillo

### 3.2.3. Valores institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) manifiesta lo siguiente:

- ✓ Espíritu de servicio: Consideramos como tal, al sincero afán de servir al solicitante, motivándolo al uso inteligente del crédito y estimulándole al incremento del ahorro, como medio de mejoramiento de la economía familiar y prosperidad colectiva.
- ✓ Capacidad de trabajo: Los apremios de los socios/as deben ser atendidos con la oportunidad debida. Por lo tanto, la frecuencia y regularidad de sus reuniones deben asegurar que el servicio sea ágil y oportuno.

- ✓ Integridad moral: Las solicitudes de crédito deben ser analizadas por los miembros del Comité, con imparcialidad, ecuanimidad y sin favoritismo de ninguna clase. Deben estar liberados de prejuicios y cumplir su misión con altura, procurando la mejor solución a los problemas financieros de los solicitantes.
- ✓ Discreción: Es actuar con la reserva y prudencia necesaria frente a la información de carácter confidencial de las solicitudes. A nadie le gusta que sus problemas y necesidades se divulguen, porque al hacerlo traería como consecuencia la violación de la privacidad de las personas o de las Instituciones (pág. 6).

### **3.2.4. Los deberes y funciones específicas de los vocales del comité de crédito**

#### **3.2.4.1. Del presidente**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) afirma lo siguiente:

- ✓ Convocar y presidir las sesiones ordinarias y extraordinarias,
- ✓ Suscribir con el Secretario (a) las actas;
- ✓ Hacer que la reunión empiece a la hora indicada y que los asuntos concernientes sean estudiados detenidamente para evitar confusiones;
- ✓ Redactar el informe anual y presentarlo al Comité de Crédito en pleno para su aprobación antes de enviarlo al Consejo de Administración (pág. 7).

#### **3.2.4.2. Del vocal**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) manifiesta lo siguiente:

- ✓ Reemplazar al Presidente en caso de inasistencia de éste a las sesiones;
- ✓ Tendrá todas las facultades, deberes y ejercerá todas las funciones del Presidente, cuando éste solicite licencia (pág. 8).

### **3.2.4.3. Del secretario/a**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) manifiesta lo siguiente:

- ✓ Llevar las actas del Comité de Crédito;
- ✓ Firmar con el Presidente la correspondencia oficial que haga referencia al servicio del crédito;
- ✓ Citar a las sesiones del Comité de Crédito;
- ✓ Tomar nota de los asuntos tratados resumiendo las proposiciones aprobadas (pág. 8).

### **3.2.5. Funciones específicas del Comité de Crédito**

**3.2.5.1. Dentro de sus funciones el Comité debe observar con esmero los siguientes aspectos:**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) manifiesta lo siguiente:

- ✓ Sesionar ordinariamente con la frecuencia que sea necesaria para brindar con oportunidad el servicio de los préstamos.
- ✓ Llevar las actas con las especificaciones de fecha, número de créditos aprobados, cantidades aprobadas, destino de los créditos, nombres y firmas de los miembros presentes que deben estar en mayoría, sin que falte nunca la de quien preside y del Secretario/a que da fe de lo aprobado.
- ✓ Aprobar, rechazar o aplazar las solicitudes, debiendo constar en el formulario de la solicitud y el acta respectiva, las razones que motivaron la decisión en cada uno de los casos.
- ✓ Colaborar en cuanto sea posible en la solución de los problemas de morosidad.
- ✓ Informar mensualmente de su labor al Consejo de Administración.



- ✓ Sugerir al Consejo de Administración las modificaciones que sean necesarias sobre las políticas crediticias y del Reglamento de Créditos (pág. 9).

### **3.2.5.2. De las sesiones y su procedimiento**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) manifiesta lo siguiente:

- ✓ Para la determinación del quórum, se requiere la presencia de dos miembros, sus acuerdos deberán constar en actas con las firmas de los presentes.
- ✓ Toda sesión se desarrollará con el siguiente orden:
- ✓ Instalación
- ✓ Revisión de la lista de solicitudes en orden de prioridad, remitida por el departamento de cartera.
- ✓ Análisis de la información sobre la liquidez de la Cooperativa para atender las solicitudes de préstamos.
- ✓ Conocimiento y resolución de las solicitudes de crédito,
- ✓ Redacción del acta de la sesión; y suscripción de la misma por los asistentes; y,
- ✓ Clausura (pág. 9).

### **3.2.5.3. De las líneas de autoridad y responsabilidad**

Según Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo (2016 ) manifiesta lo siguiente:

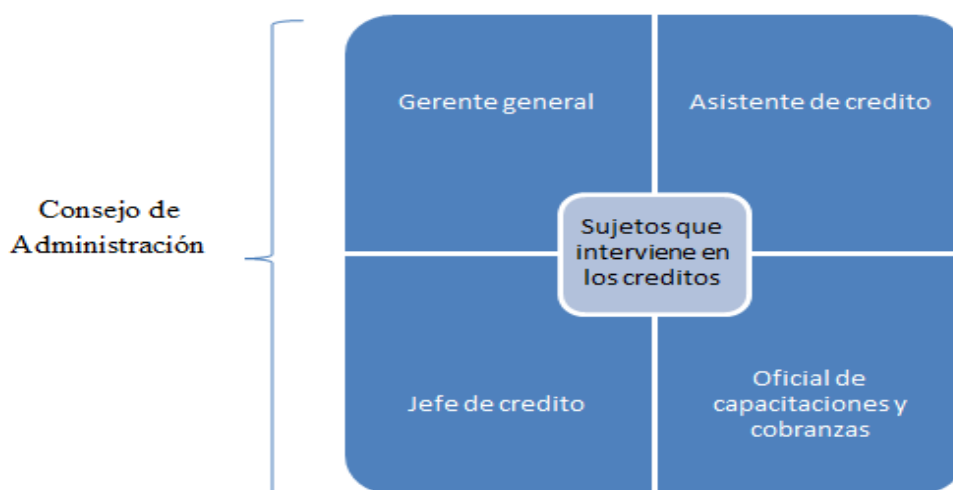
- ✓ El Comité de Crédito es el órgano encargado de ejecutar la política crediticia, es decir, del estudio y aprobación de las solicitudes de crédito que no sean de potestad del Consejo de Administración y la Gerencia.

- ✓ El Comité de Crédito es autónomo en el cumplimiento de sus funciones y mantiene relaciones de coordinación con el Consejo de Administración, sin que dicha coordinación signifique distorsión de las responsabilidades y funciones señaladas en el presente reglamento (pág. 10).

### 3.2.6. Organización del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., intervienen tres personas al momento de otorgar créditos:

**Gráfico 2.** Consejo de administración



**Fuente:** Coop. Educadores de Napo (2016)

**Elaborado:** Fernando Carrillo

El consejo administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo es el máximo representante encargado de resolver solicitudes de crédito en base al reglamento interno que la institución posee. Según el reglamento interno está en la potestad de aprobar créditos desde 8.001 hasta 28.000 dólares.

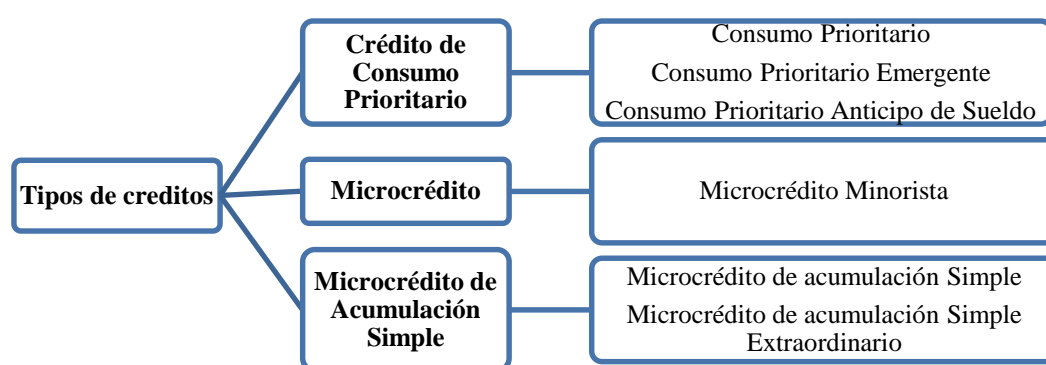
Gerente General: máxima autoridad dentro de la cooperativa de ahorro y crédito educadores de napo, encargado de aprobar créditos hasta de 8.000 dólares.

Jefe de Créditos: responsable de controlar y dirigir el proceso de recuperación de las letras vencidas de los créditos, junto con su equipo de colaboradores. Posee la autoridad de corroborar que la información entregada por el usuario es real, lo cual se realiza por medio de la filtración de datos con otras entidades financieras o a su vez si no es garante de terceras personas, a su vez el otorga créditos de acuerdo a sus necesidades e ingresos del roll de pagos.

### 3.2.7. Tipos de créditos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo

En base a las características que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo posee los créditos que puede otorgar como entidad financiera son: Crédito de Consumo Prioritario que van desde 1 a 36 meses con un interés del 17,30 % ,microcrédito con un interés del 24 % que se rigen por un periodo de 1 a 8 meses, microcrédito de Acumulación Simple con un interés del 22 % por período de tiempo comprendido de 1 a 36 meses lo cual está determinado por la Súper Intendencia de Bancos y Compañías, los cuales establecen pautas en correlación al tipo de entidad financiera.

**Gráfico 3.**Tipos de créditos Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo



**Fuente:**Coop. Educadores de Napo (2016)

**Elaborado:** Fernando Carrillo

- ✓ Crédito de Consumo: Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no considerados en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas, con una tasa del interés del 17,30% hasta 36 meses y se subdivide en: Consumo Prioritario, Consumo Prioritario Emergente, Consumo Prioritario Anticipo de Sueldo
  
- ✓ Microcrédito: Es el otorgado a una persona natural con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional.

Microcrédito de Acumulación Simple: Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 3001 y hasta USD 5.000, incluyendo el monto de la operación solicitada, a una tasa de interés del 22% a 36 meses y se subdivide en: Microcrédito de Acumulación Simple.

### **3.2.8. Gestión por Proceso**

Según (itziarlecea, 2018). Una Organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios las necesidades de los clientes. En la organización también hay otros grupos de interés (empleados, proveedores, administración, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta.

En base a la gestión de procesos, tenemos que tener muy claro qué es lo que quieren nuestros clientes y demás grupos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos.

**La gestión de procesos busca el factor de éxito;**  
Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se alinean en torno a metas comunes:

- La estrategia general de la EMPRESA
- La satisfacción del cliente

Y se animan, a ir más allá del día a día, estimulando su talento creativo.

Si no, es posible que ocurra que las personas de la empresa no conozcan los procesos en los que están involucrados. Existiría una falta de alineación entre los procesos y los objetivos. Los procesos que están detectados no se viven en el día a día porque no están actualizados, y la empresa se dedica a solucionar los problemas diarios.

#### **3.2.8.1 Pasos que seguimos en la gestión de procesos**

- **Compromiso de la dirección:** la dirección tiene que ser consciente de la necesidad de esta sistemática de gestión por procesos. El factor crítico en este punto es la necesidad de formarse y capacitarse para dirigir el cambio.(itziarlecea, 2018)
- **Sensibilizar, educar, entrenar:** El Equipo Directivo recibe formación relativa a la gestión por procesos. Se basa en conseguir que todos los empleados de la empresa se sientan comprometidos en este proceso y no se sientan obligados.(itziarlecea, 2018)
- **Identificar procesos:** A partir del análisis de todas las interacciones con los clientes externos se realiza un inventario de los procesos.(itziarlecea, 2018)
- **Clasificar:** entre los procesos que hemos identificado, cuáles son claves, los estratégicos y los de apoyo. Se crea una matriz multicriterio para identificar cuáles son claves.(itziarlecea, 2018)

- **Relaciones:** establecer una matriz de relaciones ente procesos (unos pasan instrucciones, información, comparten recursos, equipos, etc.).(itziarlecea, 2018)
- **Mapa de progresos:** diagramas en bloques de todos los procesos que son necesarios para el sistema de gestión de calidad.(itziarlecea, 2018)
- **Alinear la actividad a la estrategia:** los procesos clave nos van a permitir implantar de forma sistemática nuestra política y estrategia. Se crea una matriz de doble entrada con los objetivos estratégicos y los grupos de interés.(itziarlecea, 2018)
- **Establecer en los procesos unos indicadores de resultado:** las decisiones se tienen que basar en información sobre los resultados alcanzados y las metas previstas, que nos permitirán analizar la capacidad de nuestros procesos y sistemas; así como saber el cumplimiento de las expectativas de nuestros grupos de interés y compararnos con los rendimientos de otras organizaciones.(itziarlecea, 2018)
- **Realizar una experiencia piloto:** para desarrollar la implantación, concentramos los esfuerzos en un área piloto. Hay que establecer un criterio de selección.(itziarlecea, 2018)
- **Ciclo PDCA para mantener resultados:** utilizamos esa metodología en el área piloto escogida. Tras haber conseguido la dinámica de mantenimiento en ese proceso clave, elegimos otros y ampliamos el área de actuación.(itziarlecea, 2018)

### **Clasificación de los procesos:**

Según (itziarlecea, 2018), al no existir normalización ni práctica generalmente aceptada al respecto, distinguir los procesos por su misión; proponemos la siguiente clasificación:

**Procesos operativos.** “Combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a los requisitos, aportando en consecuencia un alto valor añadido”.(itziarlecea, 2018)

**Procesos de Apoyo.** “Proporcionan las personas y los recursos necesarios por el resto de procesos y conforme a los requisitos de sus clientes internos”.(itziarlecea, 2018)

**Procesos de Gestión.** “Mediante actividades de control aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionarlos la información que necesitan para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejora eficaces”. (itziarlecea, 2018)

**Procesos por dirección.** Los concibe con carácter transversal que atraviesa a todo el resto de procesos de empresa.

- El proceso de formulación, comunicación, seguimiento y revisión de la estrategia.
- Determinación, despliegue, seguimiento y evaluación de objetivos.
- Comunicación interna, aunque su ejecución corresponda normalmente al área de Personal.
- Revisión de resultados por Dirección. Retroalimenta a la determinación de objetivos.(itziarlecea, 2018)

**Procesos Clave.** Los criterios para calificar a un proceso clave son muy variados, pero al estar relacionados con la estrategia y los objetivos de la empresa, los criterios para su identificación complementarios son:

- Objetivos estratégicos
- Seleccionar los pocos procesos clave del negocio
- Atributos de calidad del cliente, y
- Proporcionan ventajas competitivas (itziarlecea, 2018)

### **3.2.9. Modelo de Gestión**

Hoy en día las empresas, y sobre todo las cooperativas de ahorro y crédito (por la alta competitividad), deben evolucionar y reaccionar frente a los cambios imprevistos y cada vez más frecuentes, por razones como: expansión nacional, presión de la competencia, fusiones y tendencias tales como las certificaciones de calidad.

Los modelos de gestión pueden ser aplicados tanto en las empresas y negocios privados como en la administración pública. Esto quiere decir que los gobiernos

tienen un modelo de gestión en el que se basan para desarrollar sus políticas y acciones, con el cual pretenden alcanzar sus objetivos. El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas es diferente al modelo de gestión del ámbito privado. Mientras el segundo se basa en la obtención de ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población.

### **3.2.9.1 La Gestión por Procesos en una Organización**

**Procesos:** Secuencia de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

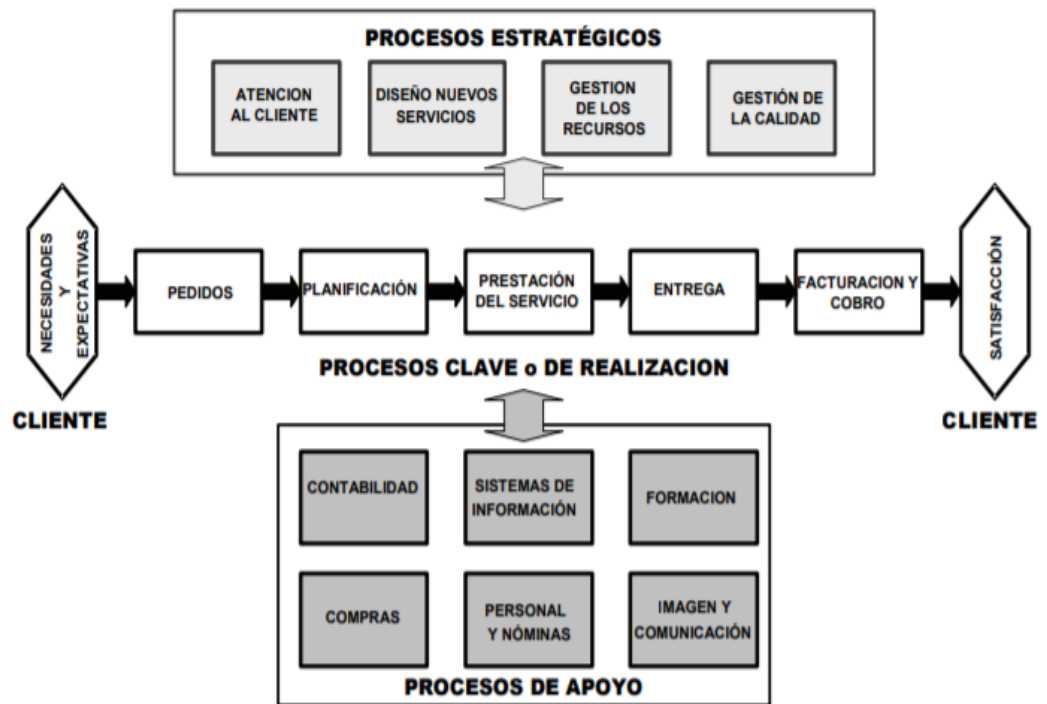
**Mapa de procesos:** Los procesos de una organización se pueden agrupar en tres tipos, como se representa en el gráfico:

**1.- Procesos clave.** Son los procesos que tienen contacto directo con el cliente (los procesos operativos necesarios para la realización del producto/servicio, a partir de los cuales el cliente percibirá y valorará la calidad: comercialización, planificación del servicio, prestación del servicio, entrega, facturación...). (Fomento, 2005)

**2.- Procesos estratégicos.** Son los procesos responsables de analizar las necesidades y condicionantes de la sociedad, del mercado y de los accionistas, para asegurar la respuesta a las mencionadas necesidades y condicionantes estratégicos (procesos de gestión responsabilidad de la Dirección: marketing, recursos humanos, gestión de la calidad...). (Fomento, 2005)

**3.- Procesos de soporte.** Son los procesos responsables de proveer a la organización de todos los recursos necesarios en cuanto a personas, maquinaria y materia prima, para poder generar el valor añadido deseado por los clientes (contabilidad, compras, nóminas, sistemas de información...). (Fomento, 2005)





**Fuente:**(Fomento, 2005)gestión por procesos

En general, cualquier organización tiene establecida una gestión funcional, esto es, se trabaja en departamentos con una definición clara de la jerarquía y se concentra la atención en el resultado de las actividades de cada persona o cada departamento. Al adoptar un enfoque de gestión por procesos, no se elimina la estructura de departamentos de la organización, pero se concentra la atención en el resultado de cada proceso y en la manera en que éstos aportan valor al cliente.

Además, gestionar sus actividades con un enfoque basado en procesos proporciona a las organizaciones múltiples ventajas:

- Facilita la orientación al cliente
- Mejora la eficacia y la eficiencia de las actividades
- Ayuda a estructurar las actividades de la organización
- Permite mejorar el seguimiento y el control de los resultados obtenidos
- Facilita la planificación, el establecimiento de objetivos de mejora y la consecución de los mismos

### **3.2.10. Gestión por proceso financiero**

Según los autores Velásquez, Ponce, & Franco (2016) afirman que la gestión financiera es la administración de activos que tiene una empresa y que permite mantener regularizada su actividad, con el propósito de lograr su estabilidad y crecimiento, especialmente en el ámbito de la rentabilidad, por lo tanto está dirigida a administrar los recursos financieros, materiales, mano de obra y gastos operacionales con el objeto de optimizar el patrimonio de la organización (pág. 12).

El objeto fundamental de la gestión financiera, es optimizar en todo momento el valor de la organización productiva por lo que comprende la recopilación, interpretación, comparación y estudio de los estados financieros y datos operacionales de una organización. La empresa debe planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados con el fin de apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización.

Para (Devloo, 2016), define el rumbo que tiene que seguir una organización para alcanzar sus objetivos estratégicos mediante un accionar armónico de todos sus integrantes y funciones. Su implantación es importante tanto a nivel interno como para los terceros que necesitan tomar decisiones vinculadas a la empresa, como la concesión de créditos, y la emisión o suscripción de acciones.

Es mantener el equilibrio económico en todos los niveles de la empresa, está presente tanto en el área operativa como en la estratégica. La estructura operativa se desarrolla en función de su implicación con la estrategia.

El área estratégica está formada por la mercadotecnia y por las finanzas. La mercadotecnia es la encargada de formular las alternativas estratégicas del negocio, mientras que el sector de finanzas cuantifica las estrategias propuestas por la mercadotecnia.

Según (Mendez, 2015), está formada por sectores como la producción, la administración, la logística y la oficina comercial. Todas estas divisiones se encargan de concretar las políticas del plan estratégico. La planeación financiera, por lo tanto, se encarga de aportar una estructura acorde a la base de negocio de la empresa, a través de la implementación de una contabilidad analítica y del diseño de los estados financieros. En cumplimiento según lo establecido por la Superintendencia de Bancos.

Inicia con la programación del Presupuesto de la Vigencia, la Asignación y Ejecución de los Recursos, la contabilización de cada una de las operaciones, los ajustes contables, la producción de los estados financieros, el establecimiento de controles para las áreas propias del proceso e informes hacia los grupos de interés de la empresa.

Menciona (Román, 2017), el objetivo principal es el planear, Controlar y Ejecutar de manera eficiente y transparente los recursos financieros destinados para el desarrollo y actividades de la Unidades Académicas y Administrativas.

A través de este tipo de planeación se puede visualizar la estrategia del emprendimiento teniendo en cuenta tres cuestiones sumamente decisivas: las inversiones (saber aprovechar certeramente los recursos de los que se dispone), capital o préstamos (tener un total conocimiento de la estructura del capital que se posee) y los accionistas (saber qué se puede ofrecer a aquellos que desean formar parte de la compañía, sabiendo a qué atenerse en caso de dificultades financieras).

Dentro del proceso de planeación financiera existen diversas ramas, donde cada una se encarga de desarrollar una determinada labor. Por ejemplo, el proceso de planeación presupuestal es el encargado de atender las cuestiones que tienen que ver con el dinero que se posee y saber escoger dónde y cuándo invertirlo correctamente en un largo plazo de tiempo. Por su parte, el proceso de administración del flujo de efectivo es el que se encarga de la inversión de dinero a muy corto plazo, en un sentido meramente operativo e inmediato.

(Garrido, 2015) Menciona que el desarrollo del programa financiero comienza con una planificación a largo plazo donde se intentan materializar los objetivos de la

compañía, aquello que se desea alcanzar y la visión que se tiene en vistas al futuro.

Esta planeación financiera y el control financiero de gastos y de ingresos son el punto de inicio de las proyecciones y objetivos empresariales. Todo esto se realiza gracias a la combinación de los proyectos de todos los presupuestos operativos.

Una vez que se han identificado y analizado los gastos y los ingresos a nivel empresarial, el autor (Tawa, 2016) menciona, así como los resultados y balances generales de las proyecciones y objetivos empresariales, se comparan estos con los estados reales de las cuentas de la empresa. Esto ayudará a mantener un control financiero real en el que se identifican y señalan las causas de posibles desviaciones, ayudando a controlar y corregir los posibles problemas que puedan aparecer durante el proceso y ajustando las proyecciones y objetivos reales para el periodo presupuestal en el que se encuentre.

Establecer una gestión del rendimiento corporativo en un grupo implica definir una metodología, poner en marcha procesos y fijar indicadores clave para medir la eficacia.

La calidad de los datos de base es fundamental para el éxito del proceso. Por tanto, es esencial que tenga confianza en los datos consolidados, que deben reflejar fielmente la imagen del grupo.

#### **3.2.10.1. Optimización y gestión de procesos financieros**

Según los autores Martel & Mayor (2013) menciona que las empresas que se encuentran organizadas obtienen mejores resultados mediante los adecuados procesos y su planificación financiera sobre una arquitectura empresarial sólida, que permite mejorar la cadena de valor y el ciclo de vida de las operaciones. Para que la empresa se desenvuelva adecuadamente de practicar la mejora continua y la gestión por indicadores, actualmente las empresas se adecuan por procesos optimizados, medidos cuantitativamente y con objetivos de rendimiento definidos.

La inadecuada gestión de procesos afecta a todas las áreas y departamentos de las organizaciones y, por tanto, también al área de finanzas, en los cuales la gestión de procesos financieros representa una gran oportunidad de generar valor directo a la organización, es indispensable identificar y optimizar sus procesos financieros a través de metodología, experiencia y soluciones de la actividad a la que se dedica. El planeamiento financiero es un conjunto de procesos que facilitan el objetivo de adaptación de la empresa a un entorno empresarial cambiante, asimismo, le permite a la empresa proyectar, en términos monetarios, el resultado de sus decisiones y comprobar si los objetivos se consiguen o no para todos los colectivos implicados en la empresa.

Según el autor Terrazas (2013) Para desarrollar el planeamiento financiero es necesario que el encargado de la organización realice cinco procesos:

- Definir elementos básicos como los flujos de información, el diagnóstico actual, los estados financieros de partida y los objetivos estratégicos.
- Determinar la estrategia de inversión y financiación a largo plazo, las políticas de capital de circulante (working capital) y la estrategia de distribución del flujo de caja.
- Establecer las proyecciones financieras que se requieren en el plan financiero.
- Desarrollar el proceso presupuestario, integrando los objetivos estratégicos de la empresa con sus áreas funcionales (información-contabilidad, producción, marketing, personal y particularmente con finanzas como área integradora de los anteriores).
- Implementar un sistema de control financiero que integre el presupuesto proyectado con los indicadores del cuadro de mando integral, lo que permitirá comprobar si la estrategia y las decisiones que se están adoptando en los diferentes departamentos de la empresa consiguen los objetivos financieros establecidos (pág.72).

### 3.2.11. Cartera vencida

Para el autor Acurio(2013): La cartera vencida es una cantidad total de créditos que es otorgado a una persona y que se transforma en activo de peligro financiero cuando todos los créditos están en mora, es decir, son un grupo de créditos que no han sido cancelados al momento de su vencimiento” (pág. 50).

“Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 30 o 60 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación”. B.C.E (2011)

Corresponde a todas las operaciones de crédito que se encuentran al día en sus obligaciones con la Cooperativa. También conocida como cartera sana por aun no entra en un periodo de morosidad y tranquilamente podemos contabilizar el plazo de los créditos que no han vencido.

El autor Villafuerte (2015) sostiene que la cartera vencida es el monto total de créditos otorgados por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora (pág. 67).

Mientras que el autor Cardozo (2014) las provisiones para la cartera vencida se constituyen en la principal defensa en contra de futuras pérdidas por morosidad de los créditos. Este índice se calcula como el total de provisiones de carrera sobre el total de cartera vencida (pág. 80).

A manera de análisis la cartera vencida es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, por lo cual requerirá de carácter legal para su cobro. Se refiere a aquellas cuentas por cobrar que mantiene una entidad y cuya fecha de vencimiento ya ha pasado.

Un punto importante que menciona el autor (UNAM, 2014) como parte de la cartera vencida son:

### **3.2.11.1. Clientes morosos**

Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual es importante tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la Negociación (UNAM, 2014, pág. 35).

- Se recomienda que la empresa implemente estrategias para la recuperación de cartera vencida y tome en cuenta que la visita a los clientes es una forma eficaz para el retorno de la liquidez de la empresa del mismo modo capacitar al personal que se encargara de realizar como su función la recuperación de cartera (UNAM, 2014, pág. 35).
- En vista, que recuperar cartera vencida por un mal manejo de créditos implica rigurosidad y exigencia al deudor, de acuerdo a los principios establecidos para la recuperación nos vemos obligados en plantear procedimientos que inspiren confianza, cordialidad ya que la mejor manera para llegar a un acuerdo, que beneficie tanto a la empresa como al cliente deudor es que el proceso se desarrolle en un ambiente armonioso y apacible (UNAM, 2014, pág. 35).
- Uno de los riesgos de crédito, es el incumplimiento del pago por parte de los clientes los mismos que generan cartera vencida, una situación peligrosa para la estabilidad de una empresa. Como sabemos las políticas regulan los procedimientos y su correcta aplicación trae sin duda beneficios a la entidad que las aplique. (UNAM, 2014, pág. 35)

### **3.2.11.2. Estructura y análisis de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Napo” Ltda.**

Esta tarea le corresponde a la auditoría interna de la cooperativa verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de créditos aprobados por el Comité de Créditos, Consejo de Administración y la Gerencia General.

### **3.2.12. Rentabilidad**

Para (Kotter & Heskett, 2016) mencionan que: Es la acción económica en la que se movilizan una serie de medios, materiales, recursos humanos y recursos financieros con el objetivo de obtener una serie de resultados. Es decir, la rentabilidad es el rendimiento que producen una serie de capitales en un determinado periodo de tiempo. Es una forma de comparar los medios que se han utilizado para una determinada acción, y la renta que se ha generado fruto de esa acción. (pág. 15)

Medallo(2008), se refiere al índice de rentabilidad como varios métodos que existen para medir las utilidades de las empresas; este índice se analizará respecto a las ventas, a los activos y a la inversión de los accionistas. Se entiende como la relación existente entre los ingresos y los gastos que la institución posee y como estos reflejan el accionar de la cooperativa en cuanto a su actividad financiera principal, que son los créditos.

#### **3.2.12.1. Tipos de rentabilidad**

El autor Eslava(2012) menciona algunos tipos de rentabilidad:

##### **Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado. Obtenemos un resultado al que todavía no hemos restado los intereses, gastos ni impuestos.(Eslava, 2012, pág. 47)

Como cada actividad, para aumentar la rentabilidad económica, cada empresa tendrá que adoptar la mejor estrategia para su negocio. Una manera de aumentar la rentabilidad económica es aumentando los precios de venta y reduciendo los costes, aunque como hemos dicho, esto no lo podemos aplicar a todas las actividades económicas.(Eslava, 2012, pág. 47)



## **Rentabilidad financiera**

Beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.(Eslava, 2012, pág. 47).

En términos de cálculo es la relación que existe entre el beneficio neto y el patrimonio neto de la empresa. Existen maneras para mejorar la rentabilidad:

- Aumentando el margen
- Aumentando las ventas o disminuyendo el activo
- Aumentar la deuda para que así la división entre el activo y los fondos propios sea mayor.

## **Rentabilidad social**

Éste hace referencia a los beneficios que puede obtener una sociedad de un proyecto o inversión de una empresa. Es independiente del concepto de rentabilidad económica ya que un proyecto puede ser rentable socialmente pero no serlo económicamente para el inversor. Normalmente es un concepto que se aplica en la construcción de infraestructuras en una sociedad.(Eslava, 2012, pág. 47)

### **3.2.12.2. Diferencia entre rentabilidad financiera y rentabilidad económica**

La rentabilidad económica utiliza todos los activos utilizados para generar esa rentabilidad, mientras que la rentabilidad financiera solo utiliza los recursos propios, es decir, la RF no tiene en cuenta la deuda utilizada para generar esa rentabilidad, por lo que tendrá un efecto apalancamiento financiero.(Eslava, 2012, pág. 47).

## **Rentabilidad comercial**

Es el ratio que evalúa la calidad comercial de la empresa. Se consigue dividiendo los beneficios obtenidos fruto de las ventas entre las propias ventas conseguidas a

lo largo de un periodo de tiempo. También se puede denominar rentabilidad sobre ventas. (Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad dinero**

La rentabilidad dinero es la rentabilidad obtenida por la inversión de una cierta cantidad de dinero. Es decir el dinero obtenido directamente de la inversión de una cuantía monetaria determinada. (Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad efectiva**

Para el cálculo de la rentabilidad efectiva se usa la Tasa Efectiva de Rentabilidad que tiene en cuenta las reinversiones efectivas de los capitales financieros obtenidos en el proceso de una inversión. Esos tipos de reinversión son tipos de mercados conocidos o estimados. (Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad esperada del VAN**

La rentabilidad esperada es una forma de valorar las inversiones aplicables a aquellas situaciones en las que algunos datos de la inversión no son conocidos con certeza. En estos casos se considera que uno de los parámetros se comporta como una variable aleatoria, por lo que en este caso el VAN o rentabilidad esperada se considera un suma de variables aleatorias. (Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad garantizada**

La rentabilidad garantizada es aquella que puede ser aplicada a diferentes actividades financieras como los planes de pensiones garantizados o cuentas de ahorro con rentabilidad garantizada. Se trata de aquel tipo de rentabilidad que es asegurada durante un periodo de tiempo. (Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad Geométrica o Tasa Geométrica de Rentabilidad**

La rentabilidad geométrica se utiliza para medir la rentabilidad media de determinadas operaciones financieras en las que su valoración, además de cambiar, puede hacerse revalorizado o desvalorizado, es acumulativa. Por tanto, es más eficiente usar esta rentabilidad geométrica que el cálculo de la rentabilidad

media calculada de manera simple o aritmética. La tasa de rentabilidad corresponde a la rentabilidad que se deduciría mediante la capitalización compuesta.(Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad libre de riesgo**

La rentabilidad libre de riesgo se corresponde a aquel tipo de rentabilidad que aparece con aquellas operaciones financieras que están libre de riesgo como pueden ser los depósitos bancarios. (Eslava, 2012, pág. 47)

### **Rentabilidad nominal y rentabilidad real.**

La inflación de los precios durante un periodo de tiempo se traduce en la desvalorización del dinero. Por ello es importante diferenciar entre la rentabilidad nominal y rentabilidad real. La rentabilidad nominal no tiene en cuenta el efecto inflación y la rentabilidad real tiene en cuenta el efecto inflación.(Eslava, 2012, pág. 47)

### **3.2.13. Estrategia de cobranza**

La estrategia sirve para dirigir las actividades al logro de un objetivo para la entidad, para que funcione de manera eficiente, por lo que es necesario cumplir ciertas reglas:

- ✓ **Mayor espacio para la cobranza:** Diseñar campañas de cobro, con el fin de hacer conciencia en los deudores sobre la importancia de cancelar a tiempo sus pagos y beneficiar a los próximos prestamistas(Parrales, 2013, pág. 40).
- ✓ **Cobranzas con más recursos:** En mayor espacio físico para las secciones de cobro, más recurso humano, más equipo y herramientas para cumplir con sus objetivos(Parrales, 2013, pág. 40).
- ✓ **Profesionalismo de la cobranza:** Contratar profesionales en las áreas de finanzas, administración y economía para que encaminen adecuadamente las actividades de cobro(Parrales, 2013, pág. 40).
- ✓ **Tecnología para la cobranza:** Usar medios tecnológicos para recuperar el dinero de los deudores.

- ✓ **Alianzas de cobro:** Contratar empresas especializadas en gestión de cobro aprovechando las economías de escala(Parrales, 2013, pág. 40).
- ✓ **Formación de una cultura de cobro:** Lo primero tiene que ver con el funcionamiento interno de la gestión de cobro y los segundo como revierte la institución bancaria a la sociedad los recursos recuperados(Parrales, 2013, pág. 40).
- ✓ **Ingresos provenientes de la cobranza:** Proponer una meta general de que la cobranza represente, al menos el 50% de los ingresos totales (Parrales, 2013, pág. 40).

#### **3.2.14. Políticas de la gestión de cobranza**

Según Vera & Romero(2012) menciona lo siguiente:

- ✓ Todo cliente con créditos vencidos hacer recordatorio a partir de los 2 días que se venció la deuda.
- ✓ De 30 días a 60 días vencidos, se realizarán reiteradas comunicaciones al cliente para cancelar su deuda.
- ✓ De 60 días a 120 días entra al Centro de Mediación, entrega de carta extrajudicial mediante un acuerdo entre las partes, se resuelva el conflicto sin llegar a la instancia judicial.
- ✓ De 120 días en adelante créditos vencidos entra a la cobranza judicial, llegando a un juicio para efectivizar la cobranza (pág. 40).

#### **3.2.15. Indicadores financieros**

Los indicadores financieros son una herramienta que ayuda a la evaluación financiera y poder aproximar las perspectivas financieras a futuro, es decir, son índices estadísticos que muestran una evolución a través del tiempo.

##### **Indicadores de liquidez**

Es una herramienta que analiza el grado de liquidez de una entidad, por consiguiente, la capacidad para generar efectivo para atender en forma pronta el pago de las obligaciones.

**Tabla 1.**Indicador de liquidez

<b>Tipo</b>	<b>Fórmula</b>
Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo	Relación = $\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

**Tabla 2.** Análisis trimestral de liquidez Coop. Educadores del Napo 2017

<b>Indicador financiero</b>	<b>Marzo 2017</b>	<b>Junio 2017</b>	<b>Septiembre 2017</b>	<b>Diciembre 2017</b>
Capital institucional (certificados aportación socios) / Patrimonio	73,7738239%	71,3702348%	71,6540624%	72,1412198%

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., en el primer trimestre del periodo 2017 tiene un 73,77% de liquidez, en el segundo trimestre tiene una disminución de 71,37%, para el tercer trimestre del año se mantiene en 71,65% y el último trimestre es de 72,14%. Se puede afirmar que la entidad tiene un porcentaje moderado de activos que pueden generar utilidades al captar depósitos en otras cooperativas con menor porcentaje para cubrir los pasivos a corto plazo.

### **Indicadores de rentabilidad**

Son razones financieras que determina el grado de rentabilidad para todos los accionistas y a su vez conocer el retorno de la inversión por medio de las utilidades generadas.

**Tabla 3.**Indicadores de Rentabilidad

<b>Tipo</b>	<b>Fórmula</b>
Rendimiento operativo / Activo - ROA	$\text{ROA} = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

**Tabla 4.** Análisis trimestral de rentabilidad Coop. Educadores del Napo 2017

<b>Indicador financiero</b>	<b>Marzo 2017</b>	<b>Junio 2017</b>	<b>Septiembre 2017</b>	<b>Diciembre 2017</b>
Resultado del ejercicio / activo total	0,3693143%	0,52676128%	1,44988815%	0,66854075%

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

El presente indicador mide el retorno generado por los activos, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., en su actividad económica del periodo 2017 por lo que en el primer trimestre es de 0,36%, en el segundo trimestre 0,52%, en el tercer trimestre 1,44% y el cuarto trimestre 0,66%, por lo que presenta una variación entre periodos, por lo que la cooperativa utiliza adecuadamente el capital tomando medidas con el fin de reducir el riesgo e incrementar la utilidad.

#### **Indicador de Actividad**

Determina el grado de eficiencia de la administración, por lo que maneja los recursos y recuperación de los mismos, siendo un complemento para el indicador de la liquidez.

**Tabla 5.** Indicador de Actividad

<b>Tipo</b>	<b>Fórmula</b>
Número de días de cartera a mano	$\text{Nr. días cartera a mano} = \frac{\text{Cuentas por cobrar brutas} * 360}{\text{Ventas netas}}$

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

**Tabla 6.** Análisis trimestral de actividad Coop. Educadores del Napo 2017

<b>Indicador financiero</b>	<b>Marzo 2017</b>	<b>Junio 2017</b>	<b>Septiembre 2017</b>	<b>Diciembre 2017</b>
Resultado del ejercicio / activo total	90,45%	48,98%	35,78%	28,65%

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

El indicador permite evidenciar la cantidad de cuentas por cobrar que surgen en la entidad, en el primer trimestre es de 90,45%, el segundo trimestre 48,98%, el tercer trimestre 35,78%, el cuarto trimestre 28,65% por lo que existe una disminución, es decir que la captación de fondos no se realizó adecuadamente por falta de capital y circulante.

### Índice de morosidad

El índice de morosidad mide el porcentaje de cartera improductiva con respecto al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de cartera bruta y por línea de negocio.

**Tabla 7. Índice de Morosidad**

Tipo	Fórmula
Morosidad Bruta Total	$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
Índice de morosidad	$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}}$

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

**Tabla 8. Análisis trimestral de morosidad Coop. Educadores del Napo 2017**

Indicador financiero	Marzo 2017	Junio 2017	Septiembre 2017	Diciembre 2017
Morosidad cartera (Cartera de créditos de consumo prioritario vencida + cartera de microcrédito vencida + cartera de crédito de consumo ordinario vencida) / Total cartera - provisiones	2,36861383%	1,2040365%	2,90233024%	1,15576218%

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

El indicador de morosidad mide el volumen de créditos que tiene la institución, para verificar los resultados se analiza los cuatro trimestres del periodo 2017, existiendo variación significativa, por lo que existe incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los socios.

#### **4. METODOLOGÍA**

##### **4.1. Método**

La Investigación es de tipo Descriptiva, porque el fin de este trabajo de investigación consistió en obtener información sobre una realidad presente, actual en cuanto a hechos, situaciones, en este caso demostrar a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas relacionadas con el área de cobranza en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del cantón Tena, provincia de Napo,

##### **4.2 Tipo de investigación**

Por los objetivos que se pretende alcanzar la presente investigación se caracteriza por ser de campo, descriptiva. Es de campo, ya que la investigación se ejecutará en un lugar determinado en este caso dentro de las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., Es descriptiva, dado que una vez se haya analizado y discutidos los resultados se podrá describir los procedimientos de: la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida posee incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo.

##### **Por los objetivos**

Descriptiva: Dado que una vez se haya analizado y discutidos los resultados se describirá los procedimientos de: la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida posee incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo.



### 4.3. Diseño

Por la naturaleza y complejidad del problema que se va a investigar, es no experimental, ya que en el proceso no existirá una manipulación de las variables, es decir el problema a indagar será estudiado tal como se da en su contexto.

### 4.4. Población y muestra

La población involucrada en la presente investigación está constituida por los clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

#### Población

**Tabla 9.** Población clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo.

<b>POBLACIÓN</b>	<b>NUMERO</b>
Individuos	60
<b>TOTAL</b>	60

**Fuente:**Coop. Educadores de Napo

**Elaborado:** Fernando Carrillo

#### Muestra

**n** = 60 personas

Se trabajará con el valor de 60 encuestas debido a que dicho valor corresponde al número total de empleados y trabajadores pertenecientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo., motivo por el cual no es meritorio realizar la fórmula de la muestra.

### 4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recabar la información concerniente al problema que se va a investigar se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos de investigación:

#### **4.5.1. Técnica**

- ✓ Observación: Se puede decir que la observación es el conjunto de acciones, procesos, datos, fenómenos que se observan en el desarrollo del trabajo investigativo, es decir se observa cómo se maneja la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida posee incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo.
- ✓ La Encuesta: Esta Técnica permitirá recolectar información mediante la aplicación de este instrumento de manera directa a los clientes internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, lo que permitirá obtener información más concreta para poder desarrollar la presente investigación.

#### **4.5.2. Instrumento de recolección de datos**

- ✓ Guía de observación

#### **4.5.3. Técnicas de procedimiento para el análisis**

- ✓ Para el procesamiento y análisis de datos se utilizarán técnicas estadísticas y lógicas.
- ✓ Para el procesamiento de datos se utilizará el programa informático de Microsoft Office Excel, mediante el cual se llegará a establecer cuadros y gráficos estadísticos.
- ✓ La interpretación de los datos estadísticos se lo realizará a través de la inducción y el análisis.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Resultados obtenidos la institución

**Pregunta N°1.- ¿Considera usted que la gestión en los procesos de cobros se realiza adecuadamente?**

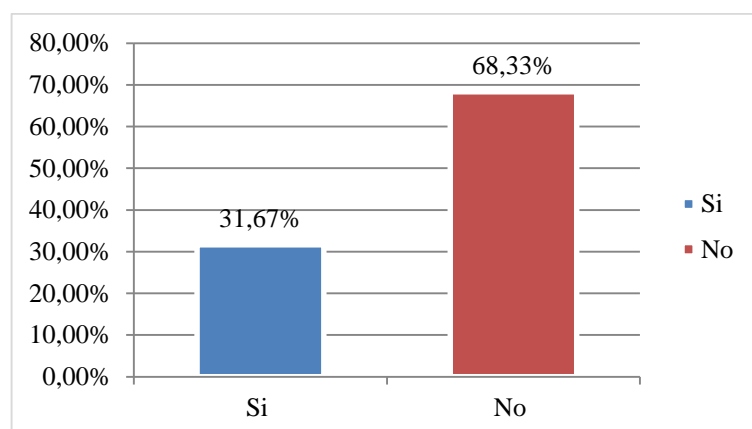
**Tabla 10.** Gestión en proceso de cobros

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	31,67%
No	41	68,33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 4.**Gestión en procesos de cobro



**Fuente:** Tabla 10

**Elaborado:** Fernando Carrillo

### **Análisis e interpretación**

Del total de encuestados el 31,67% se refiere a que la gestión en cobros de créditos podría ser mejorada por medio de la implementación o formulación de nuevas políticas internas referentes al departamento de cobranzas, por otro lado el 68,33% se refiere a que la gestión en el proceso de cobros no es el principio del problema, haciendo referencia al proceso económico nacional por el cual el país atraviesa, ya que hace años anteriores la demanda de créditos era muchos más alta y a su vez la cartera de cobros no se encontraba tan elevada, por ende podemos comprender que si se formulan nuevas políticas de cobro tendrán que estar estudiadas y estructuradas en vinculación con la situación económica del país.

**Pregunta N°2.- Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa**

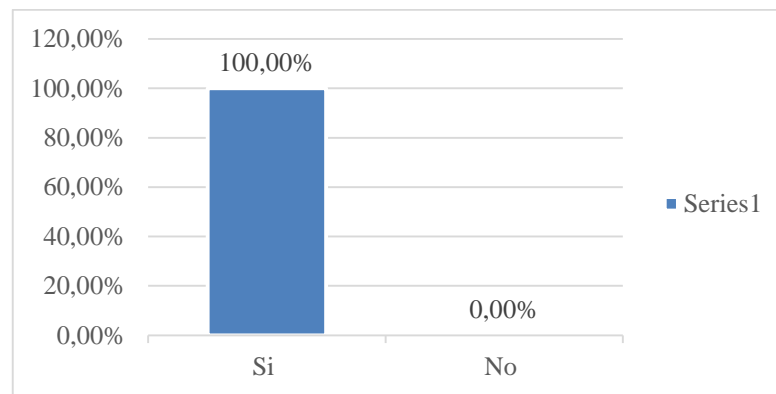
**Tabla 11.** Cartera vencida

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	60	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 5.** Cartera vencida



**Fuente:** Tabla 11

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Análisis e interpretación**

El 100% de encuestados ratifican que el no decremento de los valores de la cartera vencida significa dificultades para la institución, desde la perspectiva en que no se cuenta con valores necesarios para realizar adecuaciones a nivel tecnológico, infraestructura, contratación de personal o capacitaciones, debido a que en gran medida el interés representado en los valores de cuotas de pago de créditos es significativas para los rangos de utilidad y ganancias de la cooperativa.

**Pregunta N°3.- Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus créditos.**

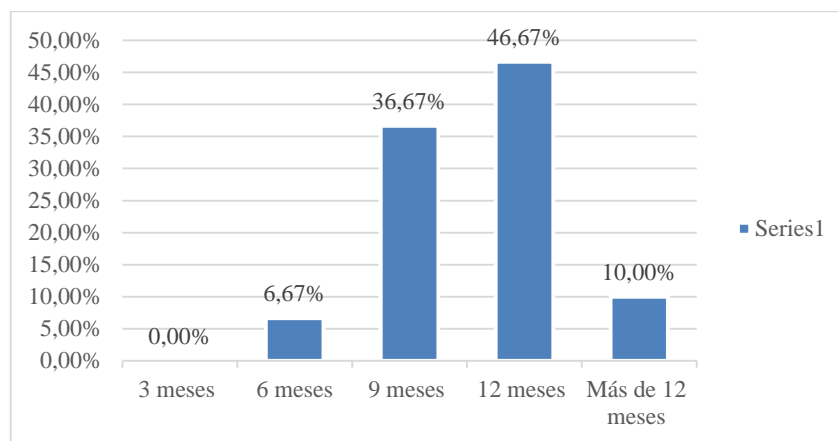
**Tabla 12.** Tiempo de pago de créditos

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
3 meses	0	0,00%
6 meses	4	6,67%
9 meses	22	36,67%
12 meses	28	46,67%
Más de 12 meses	6	10,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 6.** Tiempo de pago de créditos



**Fuente:** Tabla12

**Elaborado:** Fernando Carrillo

### **Análisis e interpretación**

En lo que respecta al periodo que los usuarios solicitan sus valores de créditos estos son objetivos en dependencia del cliente y al periodo en el cual se lo solicite, por ejemplo entre los meses agosto a septiembre los créditos llamados crediflash o emergentes son los que más son requeridos esto debido al periodo de reingreso a actividades académicas por lo cual los titulares de las cuentas solicitan dichos créditos para un lapso de 3 meses, pero ha existido la mayoría de casos que en 12 meses no han retrasado en el pago de los créditos.

**Pregunta N°4.- ¿Existen dentro de la cooperativa clientes que poseen cartera vencida mayor a los seis meses?**

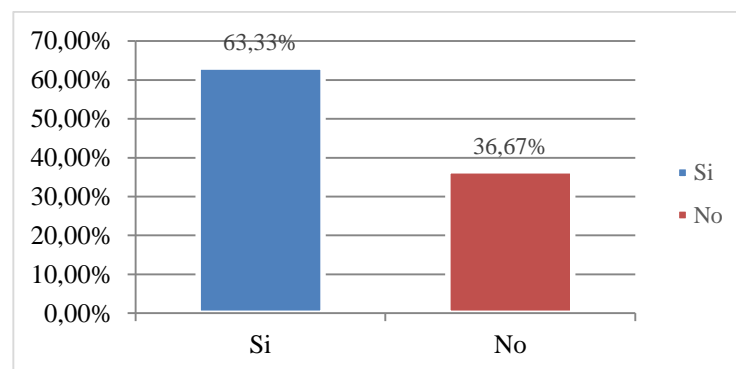
**Tabla 13.** Cartera vencida de clientes

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	38	63,33%
No	22	36,67%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 7.** Cartera vencida de clientes



**Fuente:** Tabla13

**Elaborado:** Fernando Carrillo

### **Análisis e interpretación**

El 63,33% de encuestados manifiesta que la cartera de los clientes que maneja han tenido contrariedades con respecto a los pagos de las cuotas acordadas, los encuestados manifiestan que dichas dificultades se han venido presentando desde hace unos 3 años aproximadamente, lo alarmante de esta situación es que casi en su mayoría los créditos con cartera vencida son representados por créditos obtenidos para generar PYMES las cuales han debido cerrar por la situación económica que el país atraviesa, una forma de pago por la cual han optado las personas que mantienen deudas con la institución es dar como parte de pago sus activos fijos que a su vez fueron adquiridos con dicho crédito.

**Pregunta N°5.- ¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?**

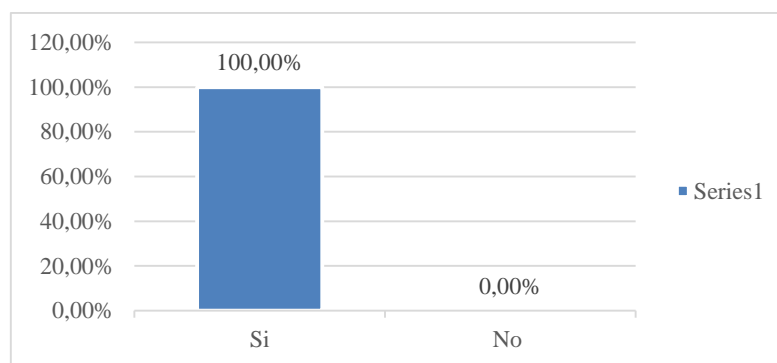
**Tabla 14.** Cartera vencida afecta la rentabilidad de la cooperativa

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	60	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 8.** Cartera vencida afecta la rentabilidad de la cooperativa



**Fuente:** Tabla14

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Análisis e interpretación**

En su totalidad los encuestados han manifestado que ellos consideran que la no recuperación de cartera vencida si afecta en gran medida a la cooperativa, pero que para contrarrestar dicha situación se han incorporado actividades complementarias como venta de activos fijos que han sido retirados de sus propietarios por forma de pago, sorteos de cuentas de ahorro y promociones en inversiones que los socios realicen superior a los 600\$, todas estas actividades han ayudado a mejorar en parte la dificultad que representa el poseer cartera vencida.

**Pregunta N°6.- ¿Existe un aumento de utilidades cada año?**

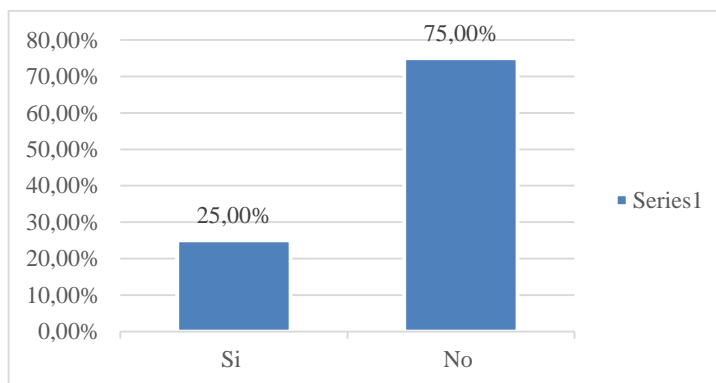
**Tabla 15.** Utilidades anuales

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	15	25,00%
No	45	75,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 9.**Utilidades anuales



**Fuente:** Tabla15

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Análisis e interpretación**

La mayoría de los encuestados mencionan que no han percibido un incremento considerable en los valores de utilidades en comparación a años anteriores, pero personal representante de gerencia menciona que si existe incremento en las utilidades anuales la única diferencia es que dichos valores no son tan altos como solían ser a lo cual ellos optan por reducir las bonificaciones para que dicho dinero sea mejor implementado en pro del beneficio colectivo de la cooperativa.



**Pregunta N°7.- ¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?**

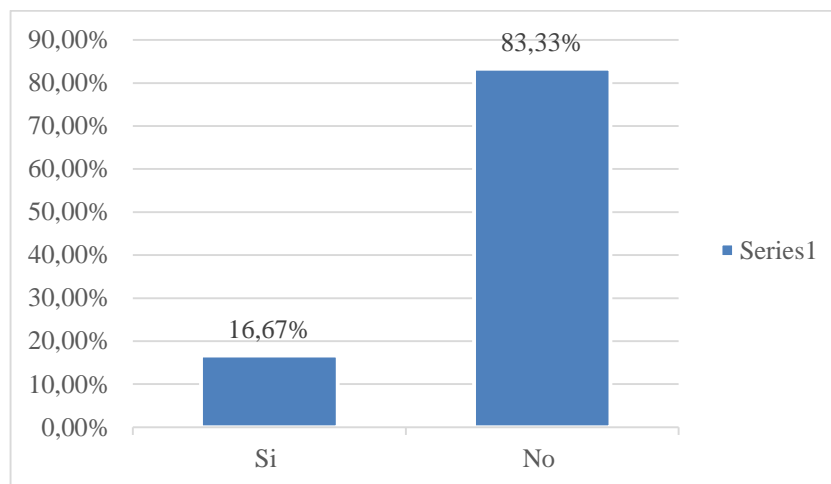
**Tabla 16. Rentabilidad**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	10	16,67%
No	50	83,33%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 10. Rentabilidad**



**Fuente:** Tabla 16

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Análisis e interpretación**

Cada inicio de año fiscal la institución representada por el comité administrativo se encarga de realizar la evolución en la cual se estudian metas alcanzadas y como los objetivos se han visto cumplidos, a lo cual se sobre entiende que los indicadores de rentabilidad forman parte importante de dicha reunión del comité administrativo de la cooperativa

**Pregunta N°8.- ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?**

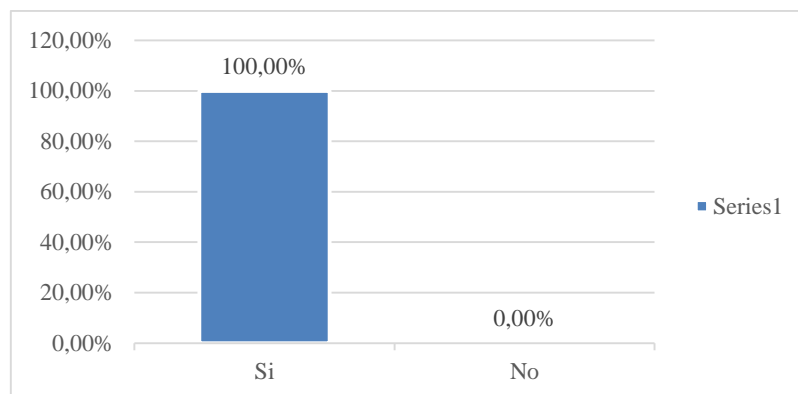
**Tabla 17. Pérdidas**

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	60	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 11. Pérdidas**



**Fuente:** Tabla17

**Elaborado:** Fernando Carrillo

### **Análisis e interpretación**

La totalidad de encuestados manifiestan que si ha existido perdidas en cuanto a la rentabilidad de la cooperativa a causa de los valores de cartera vencida y a lo cual empleados y trabajadores lo han notado ya que ciertos valores de bonificaciones se han visto reducidos en cierto porcentaje, a lo cual se aprecia que la recuperación de cartera vencida y los valores que esta representan son muy importantes para el bienestar institucional.

**Pregunta N°9.- ¿Considera usted que los procesos de gestión internos dirigidos a la recuperación de cartera son apropiados?**

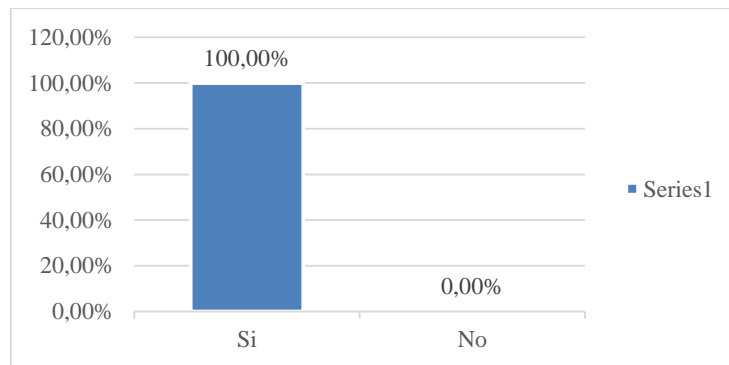
**Tabla 18.** Gestión de procesos

<b>OPCIONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	60	100,00%
No	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Resultado de encuestas

**Elaborado:** Fernando Carrillo

**Gráfico 12.** Gestión por procesos



**Fuente:** Tabla18

**Elaborado:** Fernando Carrillo

### **Análisis e interpretación**

El 100% de los encuestados ratifican que sería una opción adecuada el incorporar o mejorar los procesos de gestión de cobros existentes dentro de la cooperativa, con ello buscar ser más atractivo ante los socios actuales y posibles nuevos socios que deseen contar una cuenta dentro de la institución financiera.

## 5.2. Comprobación de la hipótesis.

**Comprobación de la hipótesis por medio del método estadístico CHI cuadrado:**

**Hipótesis:** la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo período 2017

Determinación de la hipótesis alternativa (H1) y nula (H2)

**H1:** la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida si incidirá en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo período 2017

**H2:** la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida no incidirá en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo período 2017.

✓ **Regla de decisión:**

SI  $X_{c2} > X_{t2}$  RECHAZO LA  $H_0$

SI  $X_{c2} < X_{t2}$  RECHAZO LA  $H_1$

✓ **Modelo estadístico**

$$\chi^2 = \sum_l^k = 1 \frac{(O_l - E_l)^2}{E_l}$$

✓ **Nivel de significación**

$\alpha = 0.05$

✓ **Grados de libertad**

✓ **Columnas: 2**

✓ **Filas: 8**

$GL = (2-1)(8-1)$

$$GL = 1 * 8$$

$$GL = 8 * 2 = 15,5073$$

### Cálculo del CHI cuadrado

El estadístico CHI cuadrado es una prueba estadística que permite evaluar la hipótesis acerca de la relación existente entre dos variables, variable independiente (cartera vencida) y variable dependiente (rentabilidad, pertenecientes a un nivel de medición nominal u ordinal).

NOTA: Para el cálculo del CHI cuadrado se procedió a utilizar los indicadores más relevantes, y estos son gestión por procesos, rentabilidad, recuperación de cartera.

**Tabla 19. Indicadores más relevantes**

PREGUNTA	INCIDE	NO INCIDE	TOTAL
¿Considera usted que los procesos de gestión internos dirigidos a la recuperación de cartera son apropiados?	60		60
¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?	60		60
¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?	60		60
¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?	60		60
<b>TOTAL</b>	240	0	60

**Fuente:** Resultado de encuestas dirigidas a clientes externos

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

### Cálculo de la frecuencia observada

Para el cálculo de la frecuencia esperada se debe multiplicar el total de la columna por el total de la fila y este resultado dividirlo para el gran total.

**Tabla 20. Frecuencia**

<b>PREGUNTA</b>	<b>INCIDE</b>	<b>NO INCIDE</b>
¿Considera usted que los procesos de gestión internos dirigidos a la recuperación de cartera son apropiados?	15	0
¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la cooperativa?	15	0
¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?	15	0
¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?	15	0

**Fuente:** Resultado de encuestas dirigidas a clientes externos

**Elaborador:** Fernando Carrillo

**Tabla 21. Chi-Square Tests**  
**Chi-Square Tests**

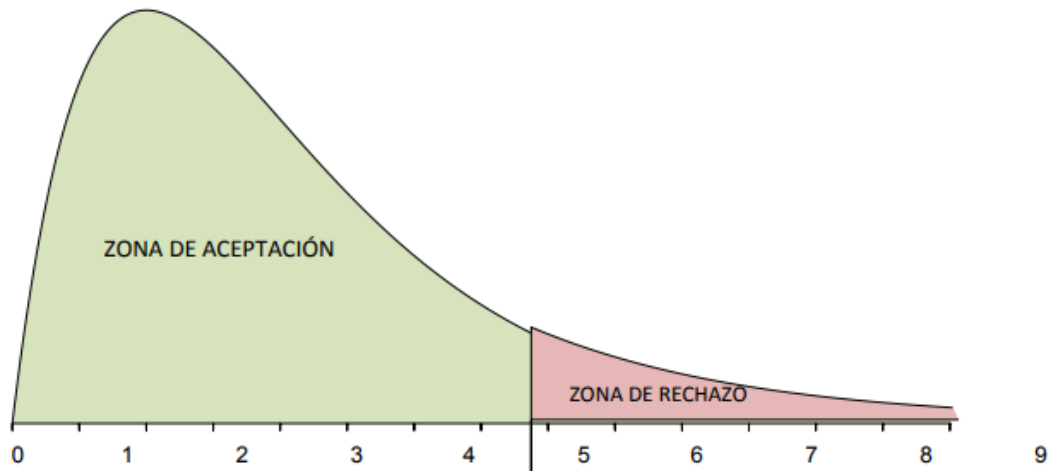
<b>Gestión por procesos</b>		<b>Value</b>
60,00	Pearson Chi-Square	.a
	N of Valid Cases	1
Total	Pearson Chi-Square	.a
	N of Valid Cases	1

a. No statistics are computed because No recuperacion de cartera vencida and Rentabilidad are constants.

**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

**Gráfico 13.** Test CHI cuadrado aceptación



**Fuente:** SPSS

**Elaborado por:** Fernando Carrillo

Por medio de la prueba del CHI cuadrado se evidencia que existe un nivel de significancia de lo cual relaciona a la variable independiente a la dependiente con lo cual podemos decir que si existe vínculo entre la recuperación de cartera y la rentabilidad, lo que se interpreta en que se acepta la hipótesis alternativa (H1).

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

El presente trabajo investigativo llega a las siguientes conclusiones que manifiesta a los objetivos planteados anteriormente.

- ✓ Una vez analizada la cartera vencida para conocer la situación actual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., se concluye que la cartera vencida alcanza un índice de morosidad del 1,15%, siendo un capital importante para la entidad, lo cual afecta significativamente a la liquidez, seguidamente, los clientes no cancelan sus créditos en la fecha estipulada afectando la situación económica de la institución.
- ✓ El proceso de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., no se realiza políticas acorde a la situación de la entidad, por consiguiente, la recuperación de cartera vencida es tardía y existe pérdidas en la economía de la cooperativa, además no existe estrategias y políticas de cobro, lo cual se corroboró por medio del levantamiento de información.
- ✓ Se concluyó que existe incidencia de la cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., al analizar los indicadores financieros se puede notar que existe una variación significativa, provocando retrasos en su actividad financiera y la liquidez de la misma.



## 6.2. Recomendaciones

El presente trabajo investigativo establece las siguientes recomendaciones:

- ✓ Analizar detenidamente los créditos antes de ser otorgados a los socios, puesto que dicha actividad será de beneficio para la institución financiera, una adecuada gestión y proceso hará que se recupere la cartera en los lapsos de tiempo establecidos previamente.
- ✓ La adopción de políticas estratégicas en el departamento de cobranzas hará que las actividades sean ágiles, ordenadas y planteadas adecuadamente para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., puesto que aumentará los ingresos que permiten mejorar la rentabilidad y apalancar el crecimiento de la institución.
- ✓ Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., realice constantes evaluaciones mediante los indicadores financieros para conocer la evolución de la cartera vencida, morosidad, liquidez y rentabilidad.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Acebrón, M. d. (2015). *Gestión Administrativa Técnica Contable* (Primera ed.). Mexico: Mackmilla.
- Aching Guzman, C. (2013). *Matemática Financiera para toma de decisiones empresariales*.
- Aching Guzman, C. (s.f.). *Matemática Financiera para toma de decisiones empresariales*.
- Acurio, D. (2013). *Cartera Crediticia Del Banco de Fomento Agropecuario de El Salvador*. México : Norma.
- Alvarado, P., & Monseratt. (2013). *Diseño de una estructura organizacional para la cooperativa de transporte urbano Parroquial Chongon*. Guayaquil.
- Angel, M. (2008). *Evaluación de proyectos de inversión*. Santiago de Chile: Universidan Catolica Santiago de Chile.
- Aparacio. (2013). *Gestión Logística y Comercial*. DF: McGraw.
- Armstrong, K. (2016). *El Marketing en Latinoamérica*. Mexico: Pearson Education.
- Ayala, M. (2016). *Planificación estratégica para el desarrollo organizacional y toma de decisiones en la cooperativa de ahorro y crédito Chimborazo limitada* . Riobamba.
- Banco Central del Ecuador, E. (2011). <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf>. Obtenido de Metodología de la Información Estadística Mensual: <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/IEMensual/metodologia/METODOLOGIA3RAed.pdf>
- Bancolombia, G. (s.f.). <http://investigaciones.bancolombia.com/espanol/glosariobco/dl/Glosarioteconomicos.pdf>.
- Brea, G., & Vila. (3 de junio de 2017). *Acerca de nosotros: Departamento de Organización de Empresas y Marketing*. Obtenido de Sitio web de Departamento de Organización de Empresas y Marketing.: <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf3.pdf>

- Cardozo, G. (2014). *Contabilidad*. España: Diaz de Santos.
- Carmen Blanco, F. L. (2016). *Gestion Administrativa Comunicacion Empresarial*. Mexico: Macmillan.
- Casares Hontañon, P., & Tezanos Vázquez, S. (2009). *Principios de Econòmia Parte III Macroeconomia*.
- Castillo Martín, P. (2011). Política económica: crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y el Derecho*, 2.
- Chamba, G., & Condo, C. (2011). *ANÁLISIS A LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y SU RELACIÓN CON LA CENTRAL DE RIESGOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA PERÍODO ENERO 2009 A DICIEMBRE 2010*. Loja : Universidad Nacional de Loja .
- Chuquipiondo. (2015). *Ventas Tecnicas*. Lima: Macro.
- Contreras, E. (2010). *Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos*. Hermosillo.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores del Napo. (2016 ). *Plan estratégico institucional*. Tena.
- Devloo, H. (22 de Agosto de 2016). *Sigma Conso*. Obtenido de Sigma Conso: <https://www.sigmaconso.com/es/advisory/optimizacion-de-procesos-financieros/>
- Ecuador, B. C. (Marzo de 2011). [https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNC\\_enEC631EC631&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=BANCO+CENTRAL+DE+RESERVA+DEL+PER%3%9A+Glosario+de+T%3%A9rminos+Econ%3%B3micos+Marzo+de](https://www.google.com.ec/webhp?sourceid=chrome-instant&rlz=1C1AVNC_enEC631EC631&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=BANCO+CENTRAL+DE+RESERVA+DEL+PER%3%9A+Glosario+de+T%3%A9rminos+Econ%3%B3micos+Marzo+de). Obtenido de Glosario de Términos Básicos.
- Ecuador, B. C. (29 de Agosto de 2017). *BCE*. Obtenido de BCE: <https://www.bce.fin.ec/index.php/component/search/?searchword=rentabilidad&searchphrase=all&Itemid=101>
- Educacion, M. d. (10 de Julio de 2017). *Ministerio de Transporte*. Obtenido de Ministerio de Transporte: <https://transporte.gob.ec/c1-componente-de>

gestion-administrativa/

- Eslava, J. d. (2012). *La rentabilidad: análisis de costes y resultados*. Madrid: ESIC.
- Espinoza, J. (2010). *Identificación de oportunidades de mercado y mercadeo*. Turalba.
- Esteban, I. G. (2011). *Marketing de los servicios*. ESIC.
- Fomento, M. d. (mayo de 2005). *La gestión por procesos*. Obtenido de <https://www.fomento.es/NR/rdonlyres/9541ACDE-55BF-4F01-B8FA-03269D1ED94D/19421/CaptuloIVPrincipiosdelagestindelaCalidad.pdf>
- Garcia, M. (2013). *El desarrollo organizacional en la pequeñas empresas*. Mexico.
- Garrido, C. (2015). *Desarrollo económico y procesos de financiamiento*. Mexico: ISBN.
- Gentilin, O., & Gonzales. (2014). Conversaciones sobre administración y organizaciones en Latino America. *Universidad EAFIT*, 17.
- Gomez, J. (2016). *Gestión logística y comercial*. Mexico: Gradosuperior.
- itziarlecea. (10 de abril de 2018). *Guía de la Calidad*. Obtenido de Gestión por procesos: <http://www.guiadelacalidad.com/gestion-por-procesos/>
- Kotler, K. (2008). *Dirección de Marketing* (Décima ed.). DF: Pearson Education.
- Kotter, J., & Heskett, J. (2016). *Cultura de empresa y rentabilidad*. España: Díaz de Santos.
- Lawrence J, G. (2010). *Principios de Administración Financiera* (Decimoprimer edición ed.).
- Lemus, C. (2010). *ANÁLISIS DE LAS OPORTUNIDADES Y RETOS DE LOS FABRICANTES DE*. Bogota.
- Lira Briceño, P. (2009). *Finanzas y Financiamiento Las herramientas de gestión que toda pequeña empresa*. Perú.
- Lluis, C. (2010). *Gestión de la calidad*. Ciudad de Mexico: Profit Editorial.
- Mario, F. (2004). *el control fundamento de la gestión por procesos y la calidad total*. Madrid: Pearson Education.
- Martel, V., & Mayor, D. (2013). *Gestión Financiera* . Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-)

50512011000200018

- Maya, I. (2009). *Comportamientos de Compra del Consumidor*. Madrid: ESIC.
- Mendez, D. (2015). *Proceso de planeación financiera*. Estados Unidos: ISBN.
- Miguel, U. (1992). *Gestion de Calidad*. Mexico: Libri Mundi.
- Montufar, R. G. (2013). *Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones* (Cuarta Edicion ed.). Guatemala, Buenos Aires: Mackgrahill.
- Orville, & Harper, J. (2016). *Administracion delmarketing un enfoque en la toma de desiciones estrategicas* (Quinta ed.). Mexico: Macgrawhill.
- Parrales, R. (2013). *Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE Guayaquil y Propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana Ecuador.
- Paz, H. (2016). *Canales de ditribucion, gestion comercial y logistica*. Mexico: Lectorum.
- REVELO, S. (2013). *UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES "UNIANDES"*. Obtenido de Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Robayo. (2009). *Propuesta de un Sistema de Comercializacion del Platano en Manabi*. Manabi, Ecuador.
- Robles Roman, C. L. (2012). *Fundamentos de Administraciòn Financiera* (Red Tercer Milenio ed.).
- Rodríguez, M. (2015). *Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" de la ciudad de Ambato en el año 2013*. Ambato : Universidad Técnica de Ambato .
- Roger. (2014). *Marketing Estrategico* (Cuarta ed.). Distrito Federal: Pearso.
- Román, J. C. (2017). *Estados financieros básicos 2017: Proceso de elaboración y reexpresión*. Mexico: ISEF.
- Ruiz. (3 de 06 de 2017). *EconPapers HomeCEPAL*. Obtenido de EconPapers HomeCEPAL: <http://econpapers.repec.org/paper/ecrcol093/>

- SIEPS, & INEC. (2014). *Contexto de otra Economía*. Quito: SEPS.
- Tawa. (22 de Diciembre de 2016). *Tawa*. Obtenido de Tawa: <https://www.tawa.com.pe/servicios/procesos-financieros>
- Terrazas, R. (23 de Junio de 2013). *Modelo de gestión financiera para una organización* .
- UNAM. (2014). *Economía informa*. España: Esic.
- Van Horne , J. C., & Wachowicz Jr, J. M. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Dècimotercera Edición ed.). Mèxico.
- Velásquez , B., Ponce , V., & Franco , M. (22 de Junio de 2016). *La Gestión Administrativa y Financiera, Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo*.
- Velez, A. (2015). *La gestion administrativa y su incidencia en la calidad del servicio de la empresa de transportede pasajeros Flota Bolivar*. Quevedo.
- Vera, C., & Romero, S. (2012). "*Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil : Escuela Superior Politécnica .
- Vicuña, E. (2011). *PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN* . Riobamba.
- Villafuerte, J. (2015). *Análisis jurídico-economico de la cartera vencida en tarjetas de crédito del sistema financiero mexicano*. España: Esic.

## 8. ANEXOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

#### FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

#### CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**Dirigida a:** Personal del Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda.

**Objetivo:** Determinar en qué medida influye la gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del cantón Tena, provincia de Napo, periodo 2017

#### ENCUESTA

Instrucciones:

- Lea detenidamente las preguntas
- Conteste con la mayor veracidad posible
- Marque solo un casillero por pregunta

Cuestionario

1. ¿Considera usted que la gestión en los procesos de cobros se realiza adecuadamente?

SI

NO

2. ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la  
¿Cooperativa?

SI

NO

3. ¿Cuál es el tiempo promedio que los clientes retrasan el pago de sus créditos?

3 meses

6 meses

9 meses

12 meses

Más de 12 mese

4. ¿Existen dentro de la cooperativa clientes que poseen cartera vencida mayor a los seis meses?

SI NO

5. ¿La no recuperación de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la  
¿Cooperativa?

SI NO

6. ¿Existe un aumento de utilidades cada año?

SI NO

7. ¿Se analiza cada año la rentabilidad del capital propio?

SI NO

8. ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?

SI NO

9. ¿Considera usted que los procesos de gestión internos dirigidos a la recuperación de cartera son apropiados?

SI NO

¡Gracias por su amable colaboración!



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL NAPO**

**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

**Hasta el 31 de DICIEMBRE del 2017**

**(En dólares de los Estados Unidos de América)**

Código	Cuenta	US Dólares
	1 ACTIVOS	2,361,360.93
	11 FONDOS DISPONIBLES	132,657.08
11 01	CAJA	68,936.16
11 01 05	Efectivo	68,556.16
11 01 05 05	Efectivo	68,456.16
11 01 05 05 01	Cooperativa	53,801.08
11 01 05 05 02	Comisariato	14,655.08
11 01 05 06	FONDO DE CAMBIO	100.00
11 01 05 06 02	Fondo de cambio comisariato	100.00
11 01 10	CAJA CHICA	300.00
11 01 10 05	CAJA CHICA	300.00
11 01 10 05 01	Caja chica Cooperativa	150.00
11 01 10 05 02	Caja chica Comisariato	150.00
11 01 15	FONDO DE CAMBIO	80.00
11 01 15 05	FONDO DE CAMBIO	80.00
11 01 15 05 03	Dinero Electronico	80.00
11 03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERA	63,720.92
11 03 05	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	15,638.27
11 03 05 05	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	15,638.27
11 03 05 05 01	Banco Central del Ecuador 01700070	13,738.27

11 03 05 05 02	Dinero Electronico Cta. Cte.	1,900.00
11 03 10	BANCO E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	48,082.65
11 03 10 05	BANECUADOR	11,499.94
11 03 10 05 01	Cta. Cte. N. 035000506-5	11,499.94
11 03 10 15	BANCO DEL PICHINCHA	39.60
11 03 10 15 01	Cta. Aho. N. 3939433100	39.60
11 03 10 20	BANCO DEL AUSTRO	36,543.11
11 03 10 20 01	Cta. Cte. N. 15020245 COMISRIATO	3,935.65
11 03 10 20 02	Cta. de Ahorro N. 15633107 Austro	46.99
11 03 10 20 03	Cta. de Ahorros FINANCOOP	2,394.04
11 03 10 20 04	Cta. de Ahorros UCACME	30,166.43
14	CARTERA DE CRÉDITOS	897,488.27
14 02	Cartera de créditos de consumo prioritario por ven	63,160.20
14 02 05	De 1 a 30 días cONSUMOpRIORITARIO POR VENCER	4,285.19
14 02 05 01	Cartera de créditos de consumo por vencer de 1 a 3	4,285.19
14 02 05 01 01	De 1 a 30 días cONSUMOpRIORITARIO POR VENCER	4,285.19
14 02 10	De 31 a 90 días	26,369.09
14 02 10 01	Cartera de créditos de consumo por vencer de 31 a	26,369.09
14 02 10 01 01	De 31 a 90 días	26,369.09
14 02 15	CARTERA DE CREDITO CONSUMO PRIORITae 91 a 180 días	6,472.49
14 02 15 01	Cartera de créditos de consumo por vencer de 91 a	6,472.49
14 02 15 01 01	CARTERA DE CREDITO CONSUMO PRIORITae 91 a 180 días	6,472.49
14 02 20	CARTERA DE CREDITO CONSUMO PRIORDe 181 a 360 días	12,374.57
14 02 20 01	Cartera de créditos de consumo por vencer de 181 a	12,374.57
14 02 20 01 01	CARTERA DE CREDITO CONSUMO PRIORDe 181 a 360 días	12,374.57
14 02 25	CARTERA CRED. CONS. PRIORITARIO De más de 360 días	13,658.86
14 02 25 01	Cartera de créditos de consumo por vencer de más d	13,658.86

14 02 25 01 01	CARTERA CRED. CONS. PRIORITARIO De más de 360 días	13,658.86
14 04	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	619,896.55
14 04 05	CARTERA DE MICROCREDITO De 1 a 30 días	24,689.66
14 04 05 01	CARTERA DE MICROCREDITO De 1 a 30 días	24,689.66
14 04 05 01 01	CARTERA DE MICROCREDITO De 1 a 30 días	24,689.66
14 04 10	CARTERA MICROCREDITO POR VENCER De 31 a 90 días	126,472.87
14 04 10 01	CARTERA MICROCREDITO POR VENCER De 31 a 90 días	126,472.87
14 04 10 01 01	CARTERA MICROCREDITO POR VENCER De 31 a 90 días	126,472.87
14 04 15	CARTERA DE MICRODREDITO POR VENCERDe 91 a 180 días	84,853.07
14 04 15 01	CARTERA DE MICRODREDITO POR VENCERDe 91 a 180 días	84,853.07
14 04 15 01 01	CARTERA DE MICRODREDITO POR VENCERDe 91 a 180 días	84,853.07
14 04 20	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCEDe 181 a 360 días	160,372.75
14 04 20 01	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCEDe 181 a 360 días	160,372.75
14 04 20 01 01	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCEDe 181 a 360 días	160,372.75
14 04 25	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCDe más de 360 días	223,508.20
14 04 25 01	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCDe más de 360 días	223,508.20
14 04 25 01 01	CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCDe más de 360 días	223,508.20
14 07	Cartera de créditos de consumo ordinario por vence	183,793.57
14 07 05	De 1 a 30 días	8,061.14
14 07 05 01	De 1 a 30 días	8,061.14
14 07 05 01 01	De 1 a 30 días	8,061.14
14 07 10	De 31 a 90 días	16,078.66
14 07 10 01	De 31 a 90 días	16,078.66
14 07 10 01 01	De 31 a 90 días	16,078.66
14 07 15	De 91 a 180 días	21,952.91
14 07 15 01	De 91 a 180 días	21,952.91
14 07 15 01 01	De 91 a 180 días	21,952.91

14 07 20	De 181 a 360 días	40,762.55
14 07 20 01	De 181 a 360 días	40,762.55
14 07 20 01 01	De 181 a 360 días	40,762.55
14 07 25	De más de 360 días	96,938.31
14 07 25 01	De más de 360 días	96,938.31
14 07 25 01 01	De más de 360 días	96,938.31
14 15	Cartera de créditos de consumo ordinario refinanci	5,059.24
14 15 05	De 1 a 30 días	185.80
14 15 05 01	De 1 a 30 días	185.80
14 15 05 01 01	De 1 a 30 días	185.80
14 15 10	De 31 a 90 días	665.37
14 15 10 01	De 31 a 90 días	665.37
14 15 10 01 01	De 31 a 90 días	665.37
14 15 15	De 91 a 180 días	420.61
14 15 15 01	De 91 a 180 días	420.61
14 15 15 01 01	De 91 a 180 días	420.61
14 15 20	De 181 a 360 días	900.33
14 15 20 01	De 181 a 360 días	900.33
14 15 20 01 01	De 181 a 360 días	900.33
14 15 25	De más de 360 días	2,887.13
14 15 25 01	De más de 360 días	2,887.13
14 15 25 01 01	De más de 360 días	2,887.13
14 23	Cartera de créditos de consumo ordinario reestruct	1,428.74
14 23 10	De 31 a 90 días	266.85
14 23 10 01	De 31 a 90 días	266.85
14 23 10 01 01	De 31 a 90 días	266.85
14 23 15	De 91 a 180 días	413.03

14 23 15 01	De 91 a 180 días	413.03
14 23 15 01 01	De 91 a 180 días	413.03
14 23 20	De 181 a 360 días	748.86
14 23 20 01	De 181 a 360 días	748.86
14 23 20 01 01	De 181 a 360 días	748.86
14 26	CARTERA CREDITO CONSUMO PRIORT. QUE NO	1,900.65
14 26 05	De 1 a 30 días CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA	360.80
14 26 05 01	Cartera de créditos de consumo que no devenga inte	360.80
14 26 05 01 01	De 1 a 30 días CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA	360.80
14 26 10	De 31 a 90 días CARTERA CONSUMO N DEVENGA INTERES	372.66
14 26 10 01	Cartera de créditos de consumo que no devenga inte	372.66
14 26 10 01 01	De 31 a 90 días CARTERA CONSUMO N DEVENGA INTERES	372.66
14 26 15	De 91 a 180 días CONSUMO NO DEVENGA INTERES	577.58
14 26 15 01	Cartera de créditos de consumo que no devenga inte	577.58
14 26 15 01 01	De 91 a 180 días CONSUMO NO DEVENGA INTERES	577.58
14 26 20	De 181 a 360 días CONSUMO NO DEVENGA INTERES	589.61
14 26 20 01	Cartera de créditos de consumo que no devenga inte	589.61
14 26 20 01 01	De 181 a 360 días CONSUMO NO DEVENGA INTERES	589.61
14 28	CARTERA MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERES	20,870.72
14 28 05	De 1 a 30 días cartera microcredito que no devenga	3,558.69
14 28 05 01	De 1 a 30 días cartera microcredito que no devenga	3,558.69
14 28 05 01 01	De 1 a 30 días cartera microcredito que no devenga	3,558.69
14 28 10	De 31 a 90 días CARTERA MICROCREDITO QUE NO DEVENG	3,191.98
14 28 10 01	De 31 a 90 días CARTERA MICROCREDITO QUE NO DEVENG	3,191.98
14 28 10 01 01	De 31 a 90 días CARTERA MICROCREDITO QUE NO DEVENG	3,191.98
14 28 15	De 91 a 180 días MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTER	3,182.25
14 28 15 01	De 91 a 180 días MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTER	3,182.25

14 28 15 01 01	De 91 a 180 días MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTER	3,182.25
14 28 20	De 181 a 360 días ICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTM	5,544.31
14 28 20 01	De 181 a 360 días ICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTM	5,544.31
14 28 20 01 01	De 181 a 360 días ICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTM	5,544.31
14 28 25	De más de 360 días MICROCREDITO QUE NO DEVENGA IN	5,393.49
14 28 25 01	De más de 360 días MICROCREDITO QUE NO DEVENGA IN	5,393.49
14 28 25 01 01	De más de 360 días MICROCREDITO QUE NO DEVENGA IN	5,393.49
14 31	Cartera de créditos de consumo ordinario que no de	12,369.47
14 31 05	De 1 a 30 días	1,475.89
14 31 05 01	De 1 a 30 días	1,475.89
14 31 05 01 01	De 1 a 30 días	1,475.89
14 31 10	De 31 a 90 días	1,226.46
14 31 10 01	De 31 a 90 días	1,226.46
14 31 10 01 01	De 31 a 90 días	1,226.46
14 31 15	De 91 a 180 días	1,506.41
14 31 15 01	De 91 a 180 días	1,506.41
14 31 15 01 01	De 91 a 180 días	1,506.41
14 31 20	De 181 a 360 días	2,099.91
14 31 20 01	De 181 a 360 días	2,099.91
14 31 20 01 01	De 181 a 360 días	2,099.91
14 31 25	De más de 360 días	6,060.80
14 31 25 01	De más de 360 días	6,060.80
14 31 25 01 01	De más de 360 días	6,060.80
14 50	CARTERA CRED. CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	2,419.27
14 50 10	De 31 a 90 días CONSUMO VENCIDA	514.43
14 50 10 01	Cartera de créditos de consumo vencida de 31 a 90	514.43
14 50 10 01 01	De 31 a 90 días CONSUMO VENCIDA	514.43

14 50 15	De 91 a 180 días CONSUMO VENCIDA	1,148.43
14 50 15 01	Cartera de créditos de consumo vencida de 91 a 180	1,148.43
14 50 15 01 01	De 91 a 180 días CONSUMO VENCIDA	1,148.43
14 50 20	De 181 a 270 días CONSUMO VENCIDA 181 A 270 DIAS	282.22
14 50 20 01	Cartera de créditos de consumo vencida de 181 a 27	282.22
14 50 20 01 01	De 181 a 270 días CONSUMO VENCIDA 181 A 270 DIAS	282.22
14 50 25	De más de 270 días CONSUMO VENCIDA	474.19
14 50 25 01	Cartera de créditos de consumo vencida de más de 2	474.19
14 50 25 01 01	De más de 270 días CONSUMO VENCIDA	474.19
14 52	CARTERA MICROCREDITO VENCIDA	6,036.58
14 52 10	De 31 a 90 días MICROCREDITO VENCIDA	2,314.35
14 52 10 01	De 31 a 90 días MICROCREDITO VENCIDA	2,314.35
14 52 10 01 01	De 31 a 90 días MICROCREDITO VENCIDA	2,314.35
14 52 15	De 91 a 180 días MICROCREDITO VENCIDA	2,272.94
14 52 15 01	De 91 a 180 días MICROCREDITO VENCIDA	2,272.94
14 52 15 01 01	De 91 a 180 días MICROCREDITO VENCIDA	2,272.94
14 52 20	De 181 a 360 días MICROCREDEITO VENCIDAS	1,282.98
14 52 20 01	De 181 a 360 días MICROCREDEITO VENCIDAS	1,282.98
14 52 20 01 01	De 181 a 360 días MICROCREDEITO VENCIDAS	1,282.98
14 52 25	De más de 360 días	166.31
14 52 25 01	De más de 360 días	166.31
14 52 25 01 01	De más de 360 días	166.31
14 55	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	1,916.98
14 55 10	De 31 a 90 días	445.00
14 55 10 01	De 31 a 90 días	445.00
14 55 10 01 01	De 31 a 90 días	445.00
14 55 15	De 91 a 180 días	903.00

14 55 15 01	De 91 a 180 días	903.00
14 55 15 01 01	De 91 a 180 días	903.00
14 55 20	De 181 a 270 días	250.27
14 55 20 01	De 181 a 270 días	250.27
14 55 20 01 01	De 181 a 270 días	250.27
14 55 25	De más de 270 días	318.71
14 55 25 01	De más de 270 días	318.71
14 55 25 01 01	De más de 270 días	318.71
14 99	(PROVICIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	(21,363.70)
14 99 10	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	(12,276.68)
14 99 10 05	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO	(12,276.68)
14 99 10 05 01	Provision cartera de credito consumo	(12,276.68)
14 99 20	(Cartera de microcréditos)	(6,402.45)
14 99 20 05	CARTERA DE MICROCREDITO	(6,402.45)
14 99 20 05 01	Provision de carrea de microcredito	(6,402.45)
14 99 45	(Cartera de créditos refinanciada)	(201.98)
14 99 45 05	CARTERA DE CREDITO REFINANCIADA	(201.98)
14 99 45 05 01	Provision de cartera de credito refinanciada	(201.98)
14 99 50	(Cartera de créditos reestructurada)	(2,482.59)
14 99 50 05	CARTERA DE CREDITO REESTRUCTURADA	(2,482.59)
14 99 50 05 01	Provision de cartera de credito Reestructurada	(2,482.59)
16	CUENTAS POR COBRAR	569,824.56
16 01	INTERESES POR COBRAR DE OPERACIONES INTERFINANCIER	321.74
16 01 05	INTERFINANCIERAS VENDIDAS	321.74
16 03	INTERES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	11,740.26
16 03 10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	5,474.26
16 03 10 05	INTERES CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO	5,474.26



16 03 10 05 01	Interes de consumo ordinario	4,182.88
16 03 10 05 02	Interes de consumo prioritario	904.59
16 03 10 05 03	Interes de consumo emergente	334.79
16 03 10 05 04	Interesd de consumo anticipo de sueldo	52.00
16 03 20	CARTERA DE MICROCREDITO	6,176.61
16 03 20 05	INTERESES DE MICRO CREDITOS	6,176.61
16 03 20 05 01	Interesmicrocredito minorista	1,913.95
16 03 20 05 02	Intresemicrocreditoacumulacion simple	2,612.88
16 03 20 05 03	Interesmicrocredito de acumulacion extraordinario	1,649.78
16 03 45	CARTERA DE CREDITOS REFINACIADA	40.54
16 03 45 05	INTERES DE CARTERA DE CREDITO REFINANCIADA	40.54
16 03 45 05 01	Interes cartera consumo ordinario refinanciada	40.54
16 03 50	CARTERA DE CREDITOS REESTRUCTURADA	48.85
16 03 50 05	INTERES CARTERA REESTRUCTURADA	48.85
16 03 50 05 01	Interes cartera consumo ordinario reestructurada	48.85
16 14	PAGOS POR CUENTAS DE SOCIOS	139,768.29
16 14 10	CTAS POR COBRAR SOCIOS COMISARIATO	139,768.29
16 14 10 05	CUENTAS POR COBRAR SOCIOS	139,768.29
16 14 10 05 12	CXC Cooperativa al comisariato	99,830.46
16 14 10 05 13	CXC Distritos hispanos	39,937.83
16 90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	423,441.17
16 90 05	ANTICIPOS AL PERSONAL	98,969.59
16 90 05 05	ANTICIPO PERSONAL	98,969.59
16 90 05 05 01	Anticipo sueldo cooperativa	13,806.88
16 90 05 05 02	Anticipo sueldo comisariato	2,756.15
16 90 05 05 03	Prestamo Administrativos Cooperativa	3,322.80
16 90 05 05 05	Ctas. por Cobrar por efectos de cambio de sistema	79,083.76

16 90 90	OTRAS	324,471.58
16 90 90 21	Cuentas x Cobrar D.AGUARICO	3,843.18
16 90 90 22	Cuentas x Cobrar D. EL CHACO	2,482.22
16 90 90 24	Cuentas x Cobrar D. LORETO	82,552.00
16 90 90 25	Cuentas x Cobrar D. NAPO	106,830.03
16 90 90 45	CUESTA S POR COBRAR	128,764.15
16 90 90 45 01	Cuentas por cobrar pendientes de proveedores	1,649.78
16 90 90 45 03	Otras cuentas por cobrar cooperativa	49,224.51
16 90 90 45 04	Cuentas por cobrar	9,310.89
16 90 90 45 06	C X C.Comisariato socios	32,819.43
16 90 90 45 07	C X C Credifacil socios comisariato	4,895.27
16 90 90 45 08	C XC Convenios comisariato	7,995.87
16 90 90 45 09	C X C Credifacil convenios com	2,969.91
16 90 90 45 11	Vencidas credifacil convenios comist.	55.31
16 90 90 45 12	Vencidas credifacil socios comisariato	1,738.42
16 90 90 45 13	Vencidas convenios comisariato	5,198.27
16 90 90 45 14	Vencidas socios comisariato	7,906.49
16 90 90 45 15	Otras Cuentas por Cobrar Comisariato	5,000.00
16 99	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	(5,446.90)
16 99 10	(PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	(5,446.90)
16 99 10 05	(PROVISION PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	(5,446.90)
16 99 10 05 01	Provision para cartera del comisariato	(5,446.90)
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	307,971.33
18 01	TERRENOS	185,642.31
18 01 05	TERRENOS DE LA INSTITUCION	185,642.31
18 01 05 05	TERRENOS UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	185,642.31
18 01 05 05 01	Terreno N- 1 Cooperativa	82,488.94

18 01 05 05 02	Terreno N- 2 Cooperativa	103,153.37
18 02	EDIFICIOS	112,799.93
18 02 05	EDIFICIOS	112,799.93
18 02 05 05	EDIFICIOS	112,799.93
18 02 05 05 01	Edificio MatrizCoop. Educadores de Napo	89,987.72
18 02 05 05 02	Edificio Matriz Coop n- 2	22,812.21
18 05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	56,254.54
18 05 05	MUEBLES Y ENSERES	56,254.54
18 05 05 05	MUEBLES Y ENSERES DE MADERA	56,254.54
18 05 05 05 01	Muebles y Enseres Cooperativa	15,073.64
18 05 05 05 02	Muebles y Enseres Comisariato	15,024.92
18 05 05 05 03	Equipos de Oficina Cooperativa	12,743.13
18 05 05 05 04	Equipos de Oficina Comisariato	7,426.88
18 05 05 05 05	Maquinario y Equipo Comisariato	5,985.97
18 06	EQUIPOS DE COMPUTACION	50,462.97
18 06 05	EQUIPOS DE COMPUTO	50,462.97
18 06 05 05	EQUIPO DE COMPUTO	50,462.97
18 06 05 05 01	Equipo de computo Cooperativa	20,835.99
18 06 05 05 02	Equipo de Computo Comisariato	10,746.98
18 06 05 05 03	Sistema Operativa Compu Max- Cooperativa	9,350.00
18 06 05 05 04	Sistemas Operativo Compu Max- Comisariato	9,530.00
18 90	OTROS	375.00
18 90 05	MAQUINARIA Y HERRAMIENTA	375.00
18 90 05 15	BIBLIOTECA	375.00
18 90 05 15 01	Biblioteca	375.00
18 99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	(97,563.42)
18 99 05	(EDIFICIOS)	(42,243.18)

18 99 05 05	DEPRE. ACUM. EDIFICIOS Y LOCALES	(42,243.18)
18 99 05 05 01	Depr. Acum.Edificios	(42,243.18)
18 99 15	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	(30,956.84)
18 99 15 05	DEPRE. ACUM. MUEBLES Y ENSER. Y EQUI, DE OFICINA	(30,956.84)
18 99 15 05 01	Depr. Acum. Muebles y enseres cooperativa	(7,444.34)
18 99 15 05 02	Depr. Acum. Muebles y Enseres Comisariato	(8,292.99)
18 99 15 05 03	Depr. Acum. Equipos de Oficina Cooperativa	(4,469.63)
18 99 15 05 04	Depr. Acum. Equipos de Oficina Comisariato	(1,578.20)
18 99 15 05 05	Depr. Acum. Maquinaria y Equipo Comisariato	(4,265.68)
18 99 15 05 07	Deprec. Acumulada Sistema Operativo Cooperativa	(2,939.75)
18 99 15 05 08	Deptec. Acumulada Sistema Operativo Comisariato	(1,966.25)
18 99 20	(EQUIPOS DE COMPUTACION)	(24,363.40)
18 99 20 05	DEPREC. ACUM. EQUIPO DE COMPUTO	(24,363.40)
18 99 20 05 01	Depr. Acum. Equipos de computaci??n Cooperativa	(16,358.81)
18 99 20 05 02	Depr. Acum. Equipos de Computacion Comisariato	(8,004.59)
19	OTROS ACTIVOS	453,419.69
19 01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	13,906.76
19 01 10	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	13,906.76
19 01 10 05	OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	13,906.76
19 01 10 05 01	Acciones Financoop	12,106.76
19 01 10 05 02	Acciones Fecoac	100.00
19 01 10 05 03	Acciones Corscoop	100.00
19 01 10 05 04	Acciones Ucacme	1,600.00
19 04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	72,407.14
19 04 10	ANTICIPO A TERCEROS	14,332.96
19 04 10 10	OTROS PAGOS ANTICIPADOS	14,332.96
19 04 10 10 01	Otros pagos anticipados cooperativa	4,595.10

19 04 10 10 02	Otros pagos anticipados Comisariato	9,737.86
19 04 90	OTROS	67,281.13
19 04 90 05	Otros	67,281.13
19 04 90 05 01	Aguinaldo Navideño	67,281.13
19 04 99	(AMORTIZACION DE GASTOS ANTICIPADOS)	(9,206.95)
19 04 99 05	AMORTIZACION DE GASTOS ANTICIPADOS	(9,206.95)
19 04 99 05 01	Amorti. Aguinaldo Navideño	(9,206.95)
19 05	GASTOS DIFERIDOS	107,474.32
19 05 90	OTROS	107,474.32
19 05 90 05	OTROS	107,474.32
19 05 90 05 01	Inventario tarifa cero	12,056.59
19 05 90 05 02	Inventario tarifa doce	95,417.73
19 06	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	200.00
19 06 15	PROVEEDURIA	200.00
19 06 15 05	PROVEEDURIA	200.00
19 06 15 05 01	Proveeduriacoop.	200.00
19 08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	188,465.58
19 08 05	TRANSFERENCIAS INTERNAS	188,465.58
19 08 05 01	Transferencia Interna Cajas	567.55
19 08 05 01 01	Transferencia Interna Cajas	567.55
19 08 05 15	TRANSFERENCIA INTERNA POR COBRAR	187,898.03
19 08 05 15 01	Transferencia Interna cooperativa	187,898.03
19 90	OTROS GASTOS IVA	70,965.89
19 90 05	IMPUESTOS AL VALOR AGREGADO -IVA	68,836.67
19 90 05 05	IMPUESTOS AL VALOR AGREGADO -IVA	68,836.67
19 90 05 05 01	Iva en compras	40,240.50
19 90 05 05 02	Credito tributario del Iva	12,735.29

19 90 05 05 03	Anticipo Impuesto a la Renta (declaracionim. ren	13,557.83
19 90 05 05 05	Anticipo Impuesto a la Renta Comisariato	2,303.05
19 90 90	VARIAS	2,129.22
19 90 90 05	VARIAS	2,129.22
19 90 90 05 01	Varias ajuste	2,129.22
TOTAL ACTIVO		
	2 PASIVOS	1,300,767.07
	21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	303,292.36
21 01	DEPOSITOS A LA VISTA	300,292.36
21 01 35	DEPOSITOS EN AHORROS	300,292.36
21 01 35 05	DEPOSITOS EN AHORROS	300,306.01
21 01 35 05 01	Depositos de Ahorros Activas	24,128.51
21 01 35 05 02	Ahorros Bloqueados	945.19
21 01 35 05 03	Ahorro Sistemico	275,232.31
21 01 35 07	Certificados Comerciales	(13.65)
21 03	DEPOSITO A PLAZOS	3,000.00
21 03 25	DE MAS DE 361 DIAS	3,000.00
21 03 25 05	DEPOSITO A PLAZO DE MAS DE 361 DIAS	3,000.00
21 03 25 05 01	Deposito a mas de 361 dias	3,000.00
	25 CUENTAS POR PAGAR	461,975.52
25 01	INTERESES POR PAGAR	871.40
25 01 05	DEPOSITOS A LA VISTA	871.40
25 01 05 02	Interes Ahorro a la Vista	23.81
25 01 05 03	Intereses por pagar Ahorro Sistemico	872.20
25 01 05 04	Intereses por pagar Ahorro Construccion de Edifici	(47.13)
25 01 05 09	Aguinaldo Navideño	8.87

25 01 05 10	Certificados Comerciales	13.65
25 03	OBLIGACIONES PATRONALES	119,870.78
25 03 10	BENEFICIOS SOCIALES	117,366.48
25 03 10 10	DECIMO CUARTO SUELDO	1,250.00
25 03 10 10 01	Decimo cuarto sueldo Cooperativa	781.25
25 03 10 10 02	Decimo cuarto Sueldo Comisariato	468.75
25 03 10 20	RESERVA JUBILACIONES PATRONAL	92,181.90
25 03 10 20 01	Jubl. Patronal Silvia Sanchez	39,780.11
25 03 10 20 02	Jubl. Patronal Pedro Licuy	22,978.91
25 03 10 20 03	Jubl. Patronal Edmundo Andi	16,610.16
25 03 10 20 04	Jubl. Patronal Ruth Barrionuevo	312.24
25 03 10 20 05	Jubl. Patronal Yadira Oña	189.96
25 03 10 20 06	Jubl. Patronal Paola Corral	5,600.40
25 03 10 20 07	Jubl. Patronal Adelita Cuñas	3,760.74
25 03 10 20 08	Jubl. Patronal Jorge Grefa	2,949.38
25 03 10 25	RESERVA BONIFICACION POR DESAHUCIO	23,934.58
25 03 10 25 01	Bonif. Desahucio Silvia Sanchez	10,652.39
25 03 10 25 02	Bonif. Desahucio Pedro Licuy	5,908.08
25 03 10 25 03	Bonif. Desahucio Edmundo Andi	4,564.53
25 03 10 25 04	Bonif. Desahucio Ruth Barrionuevo	49.60
25 03 10 25 05	Bonif. Desahucio Yadira Oña	30.00
25 03 10 25 06	Bonif. Desahucio Paola Corrsal	1,280.07
25 03 10 25 07	Bonif. Desahucio Adelita Cuñas	779.14
25 03 10 25 08	Bonif. Desahucio Jorge Grefa	670.77
25 03 25	PARTICIPACION EMPLEADOS	2,504.30
25 03 25 05	15% TRABAJADORES	2,504.30
25 03 25 05 02	15 %participacion empleados comis.	2,504.30

25 04	RETENCIONES	18,447.93
25 04 05	RETENCIONES FISCALES	17,747.93
25 04 05 05	RETENCION FISCALES	12,553.01
25 04 05 05 01	Retenc. Renta 1% Cooperativa	174.69
25 04 05 05 02	Retenc. Renta 2% cooperativa	51.00
25 04 05 05 03	Retenc. Renta 8% cooperativa	1.50
25 04 05 05 04	Retenc. 10 % cooperativa	3,306.69
25 04 05 05 05	Retenciones renta 1 % comisariato	4,385.56
25 04 05 05 06	Retenc. Renta 2 % comisariato	66.69
25 04 05 05 07	Retencioines 10 % comisariato	1,444.86
25 04 05 05 09	Impuesto a la renta comisariato	3,122.02
25 04 05 10	RETENCIONES DEL IVA	5,194.92
25 04 05 10 01	Retenc. Iva 30% cooperativa	423.39
25 04 05 10 02	Retenc. Iva 70% cooperativa	319.06
25 04 05 10 03	Retenc. Iva 100% cooperativa	2,926.42
25 04 05 10 04	Retenc. iva 30 % comisariato	186.02
25 04 05 10 05	Retenc. iva 70 % comisariato	154.56
25 04 05 10 06	Retenc. iva 100 % comisariato	1,185.47
25 04 90	OTRAS RETENCIONES	700.00
25 04 90 05	OTRAS RETENCIONES	700.00
25 04 90 05 36	Cuenta x Pagar Gastos Auditoria	700.00
25 05	CONTRIB. IMPUESTOS Y MULTAS	22,233.85
25 05 90	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	22,233.85
25 05 90 05	IVA EN VENTAS	22,233.85
25 05 90 05 01	Iva en ventas comisariato	22,233.85
25 06	PROVEEDORES	94,553.86
25 06 05	PROVEEDORES A	8,729.57



25 06 05 05	PROVEEDORES	8,729.57
25 06 05 05 02	Acuarela- Carlos Narvaez	3,448.38
25 06 05 05 08	Austro Distribuciones Cia. Ltda	4,520.72
25 06 05 05 11	Araza Zurita NuñezIvis Vanessa	760.47
25 06 06	PROVEEDORES B	1,934.91
25 06 06 05	PROVEEDORES	1,934.91
25 06 06 05 04	Blenastor C. A.	547.41
25 06 06 05 08	BassanteGonzalez Julia Beronica	1,387.50
25 06 07	PROVEEDORES C	13,608.70
25 06 07 05	PROVEEDORES C	13,608.70
25 06 07 05 02	CodelitesaS.A	1,753.08
25 06 07 05 05	Confecciones Katty- Cesar Anibal Salazar Pacheco	1,601.62
25 06 07 05 15	Comercl. Salvador Pacheco Mora S.A	2,399.41
25 06 07 05 17	Cifuentes Mosquera Brayanedgar	6,427.75
25 06 07 05 19	Confecol- Valencia Gonzalez Sonia Lorena	326.58
25 06 07 05 22	Cordialsa- Maria Cortez	1,069.37
25 06 07 05 25	Carrion Salazar Henry Patricio	30.89
25 06 08	PROVEEDORES D	2,758.00
25 06 08 05	PROVEEDORES D	2,758.00
25 06 08 05 02	DiporS.A	901.01
25 06 08 05 04	JK.Distribuciones Quintana HennryIvan	1,160.56
25 06 08 05 06	Distribuidora Paladines	696.43
25 06 09	PROVEEDORES E	4,433.35
25 06 09 05	PROVEEDORES E	4,433.35
25 06 09 05 01	Ecarni- Don Diego	972.09
25 06 09 05 03	Encomeca	0.01
25 06 09 05 09	El Prado	2,750.73

25 06 09 05 11	Estrella Proveedores- Carlos Chacez	523.21
25 06 09 05 12	ESPINEL PONCE ILEANA GABRIELA	187.31
25 06 10	PROVEEDORES F	1,295.54
25 06 10 05	PROVEEDORES F	1,295.54
25 06 10 05 01	Fabrica Eden- Sara Peralta	1,295.54
25 06 11	PROVEEDORES G	7,036.16
25 06 11 05	PROVEEDORES G	7,036.16
25 06 11 05 01	GutFederer- Alvaro Pe??aherrera	1,413.96
25 06 11 05 05	Galarza Vargas Maria Eva	621.10
25 06 11 05 06	Gomez Barroso Hortencia Janeth	2,454.66
25 06 11 05 07	Gerus. Jocelin Valle	2,546.44
25 06 12	PROVEEDORES H	237.70
25 06 12 05	PROVEEDORES H	237.70
25 06 12 05 01	Harinas y Cereales Nuevos Horizontes	237.70
25 06 13	PROVEEDORES I	4,108.31
25 06 13 05	PROVEEDORES I	4,108.31
25 06 13 05 02	Importadora Genesis.a	1,857.89
25 06 13 05 03	Industria de la Confec. Infantil	732.35
25 06 13 05 05	Industrias de confecciones InzatexCia. Ltda	1,518.07
25 06 15	PROVEEDORES L	198.00
25 06 15 05	PROVEEDORES L	198.00
25 06 15 05 01	Lucero DactoVictor Hugo	198.00
25 06 16	PROVEEDORES M	11,480.19
25 06 16 05	PROVEEDORES M	11,480.19
25 06 16 05 01	Market Lines- Oswaldo A??azco	174.14
25 06 16 05 02	Maom Fine- Jorge Ortega	206.06
25 06 16 05 03	MasabandaPilamungaMaria	223.44

25 06 16 05 04	MegafashionS.A	7,749.40
25 06 16 05 05	Mi Calzado- Luis Acu??a	392.48
25 06 16 05 07	Monique Sensual- Monica Obando	756.56
25 06 16 05 09	Montesdeoca Saldaña Lenin Manuel	1,087.62
25 06 16 05 11	Manufacturas Americanas Cia Ltda.	890.49
25 06 17	PROVEEDORES N	1,306.43
25 06 17 05	PROVEEDORES N	1,306.43
25 06 17 05 04	Narvaez Torres Eduardo Hugo	1,306.43
25 06 18	PROVEEDORES O	3,040.27
25 06 18 05	PROVEEDORES O	3,040.27
25 06 18 05 01	Oriental Industria Alimenticia	889.80
25 06 18 05 03	OrientEcuatoriana S.A.	1,009.41
25 06 18 05 04	Orange- Jacome Puma RobrtoDamian	1,141.06
25 06 19	PROVEEDORES P	5,100.03
25 06 19 05	PROVEEDORES P	5,100.03
25 06 19 05 03	Plasticaucho Industrial	1,072.55
25 06 19 05 05	Productos Nacionales Jakie	97.62
25 06 19 05 07	Productos Jakie	30.72
25 06 19 05 08	Paredes NajeraMaria Luisa	2,908.07
25 06 19 05 13	Paredes Lilibeth Beatriz	991.07
25 06 20	PROVEEDORES R	18,767.21
25 06 20 05	PROVEDDORES R	18,767.21
25 06 20 05 02	Rey Guevara Carlos Ivan	881.05
25 06 20 05 04	Robalino Juan Klever	513.89
25 06 20 05 08	Ricos Lacteos El Valle	520.87
25 06 20 05 10	RycomShoes- Nancy Valdez	6,525.57
25 06 20 05 12	Luz Maria Rivera Torres	7,063.34

25 06 20 05 14	RodriguezMejia Tomas G.	613.36
25 06 20 05 15	RamasandristriS.A	2,420.05
25 06 20 05 16	Reparti- Sucesores de Jacobo Paredes	229.08
25 06 21	PROVEEDORES S	4,047.67
25 06 21 05	PROVEEDORES S	4,047.67
25 06 21 05 05	ShiguangoCalapucha Lisbeth Liliana	404.53
25 06 21 05 07	ShiguangoMamallactaAngel P.	2,395.75
25 06 21 05 10	Sanchez Espinoza Celso Emilio	1,247.39
25 06 22	PROVEEDORES T	2,719.76
25 06 22 05	PROVEEDORES T	2,719.76
25 06 22 05 08	Textiles El Rayo	2,719.76
25 06 23	PROVEEDORES U	775.20
25 06 23 05	PROVEEDORES U	775.20
25 06 23 05 01	Ubilluz Fonseca Raul Wilfrido	775.20
25 06 24	PROVEEDORRES V	2,976.86
25 06 24 05	PROVEEDORES V	2,976.86
25 06 24 05 01	Varela Falconi Gonzalo Gustavo	1,141.71
25 06 24 05 02	Villena Escobar Lidia Magdalena	281.15
25 06 24 05 06	Vismoda- Salazar Morales William	1,554.00
25 90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	205,997.70
25 90 90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	205,997.70
25 90 90 05	CUENTAS X PAGAR	205,997.70
25 90 90 05 02	Construccion Edificio comisariato	63,213.59
25 90 90 05 03	Libreria Cooperativa	92.14
25 90 90 05 04	C X P Comisariato	44,620.23
25 90 90 05 06	C xp Descuentos CACPECoop	517.07
25 90 90 05 07	C X P Farmacia Yolita	169.48

25 90 90 05 08	Seg. de Desgravamen vida anticipada	2,929.81
25 90 90 05 10	C X P Seguros socios	219.43
25 90 90 05 11	C X P gastos cooperativa	302.35
25 90 90 05 12	Comercial Susanita	20,303.30
25 90 90 05 13	Provedora Olivia	23,698.25
25 90 90 05 15	Aguinaldo Socios	27,088.11
25 90 90 05 16	Almacen Elizabeth	1,015.72
25 90 90 05 17	Credifacil Comisariato	1,127.97
25 90 90 05 18	Comisariato convenios	15,452.61
25 90 90 05 19	C X P Notificaciones comisariato	370.32
25 90 90 05 20	Prestamoies Comisariato	435.51
25 90 90 05 21	Otros descuentos comisariato	989.60
25 90 90 05 23	C X P Otras del comisariato	1,846.35
25 90 90 05 24	C X P Descuentos CACPE comisariato	793.06
25 90 90 05 26	C x P Prestamos IESScoop.	168.12
25 90 90 05 27	C X P Otros descuentos del personal coop.	325.87
25 90 90 05 29	Multas y Sanciones Administrativas	318.81
	26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	347,280.11
26 02	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAI	347,280.11
26 02 10	DE 31 A 90 DIAS	60,000.00
26 02 10 05	CONAFIPS	60,000.00
26 02 10 05 01	CONAFIPS 31 90 dias	60,000.00
26 02 15	DE 91 A 180 DIAS	15,000.00
26 02 15 05	UCACME PASTAZA	15,000.00
26 02 15 05 03	Ucacme Pastaza de 91 a 180 dias	15,000.00
26 02 20	DEL 181 A 360 DIAS	63,000.00
26 02 20 05	UCACME PASTAZA	63,000.00

26 02 20 05 01	Ucacme Pastaza de 181 a 360 dias	30,000.00
26 02 20 05 03	FECOAC DE 181 A 360 DIAS	33,000.00
26 02 25	DE MAS DE 360 DIAS	209,280.11
26 02 25 05	PRESTAMOS FINANCIERAS	209,280.11
26 02 25 05 03	C o n a f i p s	209,280.11
	27 VALORES EN CIRCULACION	321.05
27 03	OTROS TITULOS VALORES	321.05
27 03 90	OTROS TITULOS VALORES	321.05
27 03 90 05	OTROS DEPOSITOS	321.05
27 03 90 05 01	CXP. Otros depositos	321.05
	29 OTROS PASIVOS	187,898.03
29 08	TRANSFERENCIAS INTERNAS	187,898.03
29 08 05	TRANSFERENCIAS INTERNAS	187,898.03
29 08 05 15	TRANSFERENCIAS INTERNAS	187,898.03
29 08 05 15 01	Transferencia insternas Comisariato	187,898.03
TOTAL PASIVO		
	3 PATRIMONIO	1,044,823.67
	31 CAPITAL SOCIAL	776,957.56
31 03	APORTES DE SOCIOS	776,957.56
31 03 05	APORTE SOCIOS	776,957.56
31 03 05 05	APORTE SOCIOS	776,957.56
31 03 05 05 01	Certificados de aportacion socios	753,748.54
31 03 05 05 02	Certificados Comerciales	23,209.02
	33 RESERVAS	84,141.27
33 01	RESERVA LEGALES	31,413.94
33 01 05	RESERVA LEGAL	31,413.94

33 01 05 05	FONDO IREPARTIBLE	31,413.94
33 01 05 05 01	Reserva Legal	7,646.27
33 01 05 05 02	Reserva legal de Patrimonio	4,632.57
33 01 05 05 03	Reserva de Prevision y Asistencia Social	12,894.06
33 01 05 05 04	Resev. Patrimonio Acc. Edunapo	125.71
33 01 05 05 05	Reserv. Mobiliario y Equipos	580.82
33 01 05 05 07	Reserva Legal comisariato	5,534.51
33 03	ESPECIALES	42,929.60
33 03 10	PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	42,929.60
33 03 10 05	RESEVA DE CAPITAL	42,929.60
33 03 10 05 01	Reserva disponible a la asamblea	10,118.81
33 03 10 05 02	Para Futuras capitalizaciones	27,418.19
33 03 10 05 09	Reservs disponible a la asamblea comisariato	5,392.60
33 05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	9,797.73
33 05 05	REVALORIZACION DEL PARIMONIO	9,797.73
33 05 05 05	REVALORIZACION DEL PATRIMONIO	9,797.73
33 05 05 05 01	Revalorizacion de Patrimonio	9,797.73
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	11,096.55
34 02	DONACIONES	566.15
34 02 05	EN EFECTIVO	259.06
34 02 05 05	DONACIONES	259.06
34 02 05 05 01	Donacion del gobierno	259.06
34 02 10	EN BIENES	307.09
34 02 10 05	CONSTRUCCION SEDE SOCIAL	307.09
34 02 10 05 01	Construccion Sede Social	307.09
34 90	OTROS	10,530.40
34 90 05	Otros	10,530.40

34 90 05 05	OTRAS	10,530.40
34 90 05 05 01	Cuotas de ingreso	139.66
34 90 05 05 02	Aportaciones voluntarias irrepartibles	10,165.43
34 90 05 05 03	Aportaciones voluntarias comisariato	225.31
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	172,628.29
35 01	SUPERAVIT POR VALUACIONES DE PROPIEDADES, PLANTA,	172,628.29
35 01 05	SUPERAVIT POR VALUACIONES	172,628.29
35 01 05 05	SUPERAVIT POR VALUACION DE PROPIEDADES, EQUIPO Y O	172,628.29
35 01 05 05 01	Valuacion Terreno N- 1	55,452.48
35 01 05 05 02	Valuacion Terreno N- 2	57,779.60
35 01 05 05 03	Valuacion Edificio n- 1	36,584.00
35 01 05 05 04	Valuacion Edificio n- 2	22,812.21
TOTAL PATRIMONIO		
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	531.47
71 09	INTERESES, COMISIONES E INGRESOS EN SUSPENSO	713.01
71 09 10	CARTERA DE CREDITO CONSUMO PRIORITARIO	329.84
71 09 10 05	INTERES CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO	329.84
71 09 10 05 01	Interes Prest. consumo ordinario	10.18
71 09 10 05 02	Interes Prest. consumo prioritario	244.49
71 09 10 05 03	Interesprestamo consumo emergente	117.22
71 09 10 05 04	Intereses de consumo anticipo de sueldo	35.13
71 09 10 05 05	Interese ptmos refinanciado ordinario	56.82
71 09 20	CARTERA DE CREDITO PARA MICROCREDITOS	383.17
71 09 20 05	INTERESES DE CARTERA MICROCREDITOS	383.17
71 09 20 05 01	Intereses de prestamosmicrocredito minorista	52.87
71 09 20 05 02	Intereses de prestamosmicrocreditoacumul. simpl	383.23



71 09 20 05 03	Interese de prestamomicrocreditoacumul. extraord	52.93
71 90	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	181.54
71 90 05	COBERTURA DE SEGUROS	181.54
71 90 05 05	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	181.54
71 90 05 05 01	Seguros Fidelidad	181.54
	72 DEUDORAS POR EL CONTRARIO	531.47
72 09	INTERES EN SUSPENSO	713.01
72 09 10	INTERESES EN SUSPENSO	329.84
72 09 10 05	INTERESES EN SUSPENSO	329.84
72 09 10 05 01	Intereses prestamos consumo ordinario	10.18
72 09 10 05 02	Interese prestamo consumo prioritario	244.49
72 09 10 05 03	Interese prestamo consumo emergente	117.22
72 09 10 05 04	Interese prestamo consumo anticipo de sueldo	35.13
72 09 10 05 05	Intereses en prestamo Refinanciado ordianrio	56.82
72 09 20	INTERESES EN SUSPENSO	383.17
72 09 20 05	INTERESES EN SUSPENSO	383.17
72 09 20 05 01	Interese prestamomicrocredito minorista	52.87
72 09 20 05 02	Interese prestamomicrocreditoacumul. simple	383.23
72 09 20 05 03	Interese de prestamosmicrocreditoacumul. extraor	(52.93)
72 90	OTRAS CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	181.54
72 90 05	COBERTURA DE SEGUROS	181.54
72 90 05 05	OTRAS CUENTAS DEUDORAS	181.54
72 90 05 05 01	Seguros de Fidelidad	181.54
	73 ACREEDORAS POR LE CONTRARIO	1,532,013.47
73 01	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	1,532,013.47
73 01 05	VALORES Y BIENES	1,532,013.47
73 01 05 05	VALORES Y BIENES	1,532,013.47

73 01 05 05 01	Documentos en Garantia	1,532,013.47
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	1,532,013.47
74 01	VALORES Y BIENES RECIBIDOS DE TERCEROS	1,529,328.90
74 01 05	EN COBRANZA	1,529,328.90
74 01 05 05	DOCUMENTOS EN GARANTIA	1,529,328.90
74 01 05 05 01	Documentos en garantia	1,529,328.90
74 14	PROVISIONES CONSTITUIDAS	2,684.57
74 14 30	PROVISION DE CARTERA REFINANCIADA DE CONSUMO ORDIN	201.98
74 14 30 05	PROVISION CARTERA REFINANCIADA CONSUMO ORDINARIO	201.98
74 14 30 05 01	Provision de cartera refinanciada consumo ordinari	201.98
74 14 34	PROVISION DE CARTERA REESTRUCTURADA DE CONSUMO ORD	2,482.59
74 14 34 05	PROVISION DE CARTERA REESTREUCTURADA CONSUMO ORDIN	2,482.59
74 14 34 05 01	Provision de cartera reestructurada consumo ordina	2,482.59
TOTAL CUENTAS DE ORDEN		
A	RESULTADO DEL PERIODO	15,770.19
A	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,361,360.93
TOTAL GENERAL		

Gerente General  
Impreso por:silvia

Fecha de impresión :

Contador(a) General  
2018/ABR/19 11:01:10

Pág. 1 / 1

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DEL NAPO

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

Desde el 1 de ENERO del 2017 hasta el 31 de DICIEMBRE del 2017

(En dólares de los Estados Unidos de América)

Código		Cuenta
	5 INGRESOS	232,045.24
	51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	185,069.08
51 01	DEPOSITOS	1,489.33
51 01 10	DEPOS. EN INST. FINANCIERAS E INST. DEL SECTOR FIN	1,489.33
51 01 10 05	DEPOSITOS EN BANCOS INST. FINA	1,489.33
51 01 10 05 01	Intereses en bancos y otros	424.42
51 01 10 05 03	Intereses recibidos cta- ahorro Financoop	1,064.91
51 04	INTERESES Y DESCUENTOS DE CART	183,579.75
51 04 10	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	56,740.77
51 04 10 05	INTERES CREDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	56,740.77
51 04 10 05 01	Intereses prestamo. consumo prioritario	56,740.77
51 04 20	CARTERA DE MICRO CREDITO	116,526.55
51 04 20 05	INTERESES MICROCREDITOS	116,526.55
51 04 20 05 01	Intereses microcredito	116,526.55
51 04 30	CARTERA DE CREDITO REFINANCIADA	673.43
51 04 30 05	INTERESES CARTERA DE CREDITO REFINANCIADA	673.43
51 04 30 05 01	Interes de cartera de credito refinanciada ordina	673.43

51 04 35	CARTERA DE CREDITO REESTRUCTURADA	365.07
51 04 35 05	INTERESES CARTERA DE CREDITO REESTRUCTURADA	365.07
51 04 35 05 01	Intereses cartera de creditoreestructur	365.07
51 04 50	INTERES DE MORA	9,273.93
51 04 50 05	INTERES MORA CREDITOS	9,273.93
51 04 50 05 01	Inter. mora Credito	9,273.93
	52 COMISIONES GANADAS	45,770.14
52 90	OTRAS	45,770.14
52 90 05	COMISION CUOTAS ADMINISTRATIVA	45,770.14
52 90 05 05	CUOTAS GASTOS ADMINISTRATIVOS	45,770.14
52 90 05 05 02	Otros ingresos	36,029.92
52 90 05 05 04	Ingresos Administrativos	9,740.22
	54 INGRESOS POR SERVICIOS	486.02
54 04	MANEJO Y COBRANZAS	486.02
54 04 05	COBRANZAS	486.02
54 04 05 05	COBRANZAS	486.02
54 04 05 05 06	Notificaciones Cooperativa	486.02
	56 OTROS INGRESOS	720.00
56 03	ARRENDAMIENTOS	720.00
56 03 05	ARRENDAMIENTOS	720.00
56 03 05 05	ARRENDAMIENTOS	720.00
56 03 05 05 01	Arriendo de locales	720.00
TOTAL INGRESOS	232,045.24	

	4	GASTOS	217,906.18
	41	INTERESES CAUSADOS	14,673.47
41 01		OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1,515.91
41 01 15		DEPOSITOS DE AHORROS	1,386.69
41 01 15 05		INTERES A LOS AHORROS	1,386.69
41 01 15 05 01		Interes Ahorros	237.00
41 01 15 05 02		Intereses Ahorros Sistematico	1,149.69
41 01 30		DEPOSITOS A PLAZO	129.22
41 01 30 05		INTERES EN DEPOSITOS A PLAZO F	129.22
41 01 30 05 01		Interes a plazo fijo	129.22
41 03		OBLIGACIONES FINANCIERAS	13,157.56
41 03 10		OBLIGACIONES CON INST. FINANC. DEL PAIS U DEL SECT	11,992.06
41 03 10 05		OBLIGACIONES FINANCIERAS	11,992.06
41 03 10 05 02		Intereses Fecoac	3,664.64
41 03 10 05 03		Intereses Ucacme	2,366.25
41 03 10 05 04		Intereses Conafips	5,961.17
41 03 45		OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	1,165.50
41 03 45 05		Obligaciones con entidades financieras	1,165.50
41 03 45 05 01		ContribucionEconomia Popular y Solidaria	1,165.50
	45	GASTOS DE OPERACION	203,232.71
45 01		GASTOS DE PERSONAL	94,695.06
45 01 05		REMUNERACIONES MENSUALES	65,279.75
45 01 05 05		GASTOS SUELDOS	65,279.75
45 01 05 05 01		Sueldos personal Cooperativa	65,279.75
45 01 10		BENEFICIOS SOCIALES	7,449.87

45 01 10 05	GASTO BENEf.SOCIALES	7,449.87
45 01 10 05 01	Decimo tercer sueldo Cooperativa	5,333.62
45 01 10 05 03	Decimo cuarto sueldo Cooperativa	2,116.25
45 01 20	APORTES AL IESS	10,697.32
45 01 20 05	GASTOS APORTES AL IESS	10,697.32
45 01 20 05 01	ApoteIESS Cooperativa	10,697.32
45 01 35	FONDOS DE RESERVA IESS	5,084.34
45 01 35 05	GASTOS FONDOS DE RESERVA	5,084.34
45 01 35 05 01	Gasto Fondos de Reserva Cooperativa	5,084.34
45 01 90	OTROS	6,183.78
45 01 90 05	OTROS	6,183.78
45 01 90 05 01	Contratos eventuales Cooperativa	1,962.50
45 01 90 05 03	Uniformes Cooperativa	364.00
45 01 90 05 07	Agasajo navide??o socios	2,800.00
45 01 90 05 08	Gasto refrigerio cooperativa	1,057.28
45 02	HONORARIOS	29,786.15
45 02 05	DIRECTORES	17,703.55
45 02 05 05	DIETAS	17,703.55
45 02 05 05 01	Dietas Consejo de Administraci	8,333.85
45 02 05 05 02	Dietas Consejo de Vigilancia	3,551.76
45 02 05 05 03	Dietas Comite de Credito	2,301.76
45 02 05 05 04	Dietas Comite de Cumplimiento	1,118.92
45 02 05 05 05	Dietas Comite de Riesgos	1,248.34
45 02 05 05 06	Gastos de Responsabilidad Presidenta C.V.	574.46

45 02 05 05 07	Gastos de GestionPresidenta C.A.	574.46
45 02 10	HONORARIOS PROFESIONALES	12,082.60
45 02 10 05	GASTOS HONORARIOS PROF	12,082.60
45 02 10 05 01	Gasto de auditoria cooperativa	1,030.00
45 02 10 05 04	Gasto Honorarios profesionales (Gerente) Cooperati	11,052.60
45 03	SERVICIOS VARIOS	35,467.88
45 03 05	MOVILIZACIONES, FLETES Y EMBAL	21,512.14
45 03 05 05	GASTO MOVILIZACIONES	21,512.14
45 03 05 05 01	Movilizaciones y fletes cooperativa	21,512.14
45 03 15	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	2,392.42
45 03 15 05	GASTOS PUBLICIDAD	2,392.42
45 03 15 05 01	Publicidad y Propaganda Cooperativa	2,392.42
45 03 20	SERVICIOS BASICOS	6,043.08
45 03 20 05	AGUA	376.54
45 03 20 05 01	Agua potable Cooperativa	376.54
45 03 20 10	ENERGIA ELECTRICA	1,335.61
45 03 20 10 01	Luz Cooperativa	1,335.61
45 03 20 15	COMUNICACIONES	4,330.93
45 03 20 15 01	Telefono de la Cooperativa	2,730.93
45 03 20 15 03	Internet	1,600.00
45 03 25	SEGUROS	1,457.74
45 03 25 05	GASTOS SEGUROS	1,457.74
45 03 25 05 02	Poliza de fidelidad (empleados	356.82
45 03 25 05 03	Seguro de incendios	394.53
45 03 25 05 04	Seguro de Robo y Asalto	303.12

45 03 25 05 06	Seguro de equipo electronico	116.26
45 03 25 05 07	Seguro de Fidelidad privada	260.50
45 03 25 05 08	Seguro rotura de maquinaria	26.51
45 03 90	OTROS SERVICIOS	4,062.50
45 03 90 05	GASTOS POR OTROS SERVICIOS	4,062.50
45 03 90 05 01	Cuotas a la Fecoac	300.00
45 03 90 05 02	Cuotas a la CORSCOOP	100.00
45 03 90 05 05	Gasto estimulo a los socios Cooperativa	3,662.50
45 04	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MUL	4,748.37
45 04 05	GASTOS IMPUESTOS FISCALES	4,048.79
45 04 05 05	GASTOS IMPUESTOS FISCALES	4,048.79
45 04 05 05 01	Impuestos y aportes Cooperativa	253.09
45 04 05 05 05	Gasto IVA Cooperativa	3,795.70
45 04 10	IMUESTOS MUNICIPALES	400.18
45 04 10 05	GASTOS IMPUESTOS MUNICIPALES	400.18
45 04 10 05 01	Gasto predio urbano Cooperativa	400.18
45 04 20	APORTES AL COSEDE POR PRIMA FIJA	299.40
45 04 20 05	APORTES COSEDE	299.40
45 04 20 05 01	Aportes COSEDE por prima fija	299.40
45 05	DEPRECIACIONES	11,795.27
45 05 15	EDIFICIOS	5,572.90
45 05 15 05	GASTO DEPRECIACION EDIFICIO	5,572.90
45 05 15 05 01	Gasto. depreciacion edificio Cooperativa	5,572.90
45 05 25	MUEBLES, ENSERES Y EQUIP. DE OFICINA	2,183.49



45 05 25 05	GASTO DEP. MUEBLES Y ENSERES	2,183.49
45 05 25 05 01	Deprec. muebles, enseres de oficina Cooperativa	1,087.28
45 05 25 05 03	Deprec. Equipos de Oficina Cooperativa	1,096.21
45 05 30	EQUIPO DE COMPUTACION	4,038.88
45 05 30 05	GASTO DEP. EQUIPO DE COMPUTO	4,038.88
45 05 30 05 01	Deprec. equipo de computacio Cooperativa	2,157.88
45 05 30 05 03	Deprec. Sistema Operativo Cooperativa	1,881.00
45 06	AMORTIZACIONES	5,127.74
45 06 05	AMORTIZACION DE GASTOS ANTICIPADOS	5,127.74
45 06 05 05	GASTOS ANTICIPADOS	5,127.74
45 06 05 05 01	Gastos de amortizaci??n aguinaldo navide??o	5,127.74
45 07	OTROS GASTOS	21,612.24
45 07 05	SUMINISTROS DIVERSOS	4,681.82
45 07 05 05	SUMINISTROS	4,681.82
45 07 05 05 03	Gto. suministros de oficina Cooperativa	2,993.39
45 07 05 05 05	Gto. servicio de imprenta Cooperativa	1,600.50
45 07 05 05 07	Gto servicio de copiado Cooperativa	87.93
45 07 15	MANTENIMEINTO Y REPARACION	4,380.62
45 07 15 05	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	4,380.62
45 07 15 05 02	Mantenimiento Edificio Cooperativa	944.62
45 07 15 05 03	Mant. yreparacion de equipo de computocoop.	770.90
45 07 15 05 05	Mantenimiento equipo de oficina cooperativa	291.20
45 07 15 05 07	Mantenimiento del Sistema Cooperativa	2,373.90
45 07 90	OTROS	12,549.80
45 07 90 05	CAPACITACION	3,352.15

45 07 90 05 01	Capacitacion Directivos y Empleados	3,352.15
45 07 90 10	ASAMBLEAS DE SOCIOS	8,253.06
45 07 90 10 01	Gasto Asamblea General de Socios Cooperativa	820.00
45 07 90 10 02	Otros gastos de sociales cooperativa	7,433.06
45 07 90 25	UTILES DE ASEO Y LIMPIEZA	160.76
45 07 90 25 03	Gasto Utiles de Aseo y Limpieza Coop.	160.76
45 07 90 40	GASTOS FINANCIEROS	783.83
45 07 90 40 01	Gastos bancarios cooperativa	783.83
TOTAL GASTOS	217,906.18	
	RESULTADO DEL PERIODO	14,139.06

0.00

-----  
Gerente General

-----  
Contador(a) General

Impreso por:silvia

Fecha de impresión : 2018/JUL/24 14:43:04 Pág. 1 / 1