



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,**  
**GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA C.P.**

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCION DEL**  
**TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**C.P.**

**TEMA:**

**“GESTIÓN FINANCIERA PARA EL CONTROL DE CARTERA**  
**DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS LTDA,**  
**DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO**  
**2011”**

**AUTORA:**

**MALIZA LIMONES JOHANNA ELIZABETH**

**DIRECTOR:**

**EC. RENÉ VILLACRES**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. VICTOR QUIZHPE**

**ING. MARLON GARCIA**

**GUARANDA, ECUADOR**

**AÑO 2015**

## **II. DEDICATORIA**

Con todo mi amor entrego este trabajo a mis hijos que son la razón de mi vida.

A mi esposo, que durante estos años de estudio ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi carrera universitaria.

A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y amor. A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

**Johanna Maliza**

### **III. AGRADECIMIENTO**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

A la Universidad Estatal de Bolívar, Centro Académico las Naves por haber permitido culminar mis estudios.

Al director, Ec. René Villacrés Borja, por su valiosa guía y asesoramiento en estos meses de arduo trabajo.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

**Johanna Maliza**

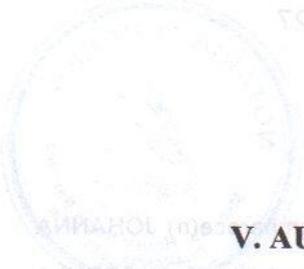
#### **IV. CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR**

CERTIFICO:

Que, el trabajo de graduación titulado: “GESTIÓN FINANCIERA PARA EL CONTROL DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS LTDA, DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”, de la autoría de la estudiante Maliza Limones Johanna Elizabeth, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CP, ha sido dirigido y asesorado por mi persona, bajo los lineamientos dispuestos por la Facultad, por lo que se encuentra listo para su defensa.

Guaranda, 14 de Octubre del 2015

  
**EC. RENÉ VILLACRÉS B.**  
Director



**V. AUTORÍA NOTARIADA**

**YO, JOHANNA ELIZABETH MALIZA LIMONES, soy la única responsable**  
de las ideas, doctrinas, resultados y propuesta expuesta en el trabajo de graduación  
con el tema; **“GESTIÓN FINANCIERA PARA EL CONTROL DE**  
**CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS LTDA**  
**DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”, y**  
los derechos de auditoría pertenecen a la Universidad Estatal de Bolívar.

**Johanna Elizabeth Maliza Limones**  
**C.I. 0201858818**



Factura: 002-002-000000355



20150201003D00927

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20150201003D00927**



Ante mí, NOTARIO(A) HENRY OSWALDO ROJAS NARVAEZ de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) JOHANNA ELIZABETH MALIZA LIMONES CASADO(A), mayor de edad, domiciliado(a) en LAS NAVES, portador(a) de CÉDULA 0201858818, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede AUTORIA NOTARIADA, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva copia. GUARANDA, a 14 DE OCTUBRE DEL 2015.

JOHANNA ELIZABETH MALIZA LIMONES

CÉDULA: 0201858818



NOTARIO(A) HENRY OSWALDO ROJAS NARVAEZ  
NOTARÍA TERCERA DEL CANTON GUARANDA

## **VI. TABLA DE CONTENIDO**

<b>II.</b>	<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>II</b>
<b>III.</b>	<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>III</b>
<b>IV.</b>	<b>CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR .....</b>	<b>IV</b>
<b>V.</b>	<b>AUTORÍA NOTARIADA .....</b>	<b>V</b>
<b>VI.</b>	<b>TABLA DE CONTENIDO.....</b>	<b>VI</b>
<b>VII.</b>	<b>LISTA DE CUADROS .....</b>	<b>X</b>
<b>VIII.</b>	<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>XI</b>
<b>IX.</b>	<b>LISTA DE ANEXOS .....</b>	<b>XII</b>
<b>X.</b>	<b>RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL .....</b>	<b>XIII</b>
<b>XI.</b>	<b>EXECUTIVE SUMMARY.....</b>	<b>XIV</b>
<b>XII.</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>XV</b>
<b>1</b>	<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.1	TEMA .....	2
1.2	ANTECEDENTES.....	3
1.3	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.4	JUSTIFICACIÓN .....	6
1.5	OBJETIVOS .....	8
1.5.1	General .....	8
1.5.2	Específicos .....	8
1.6	MARCO TEÓRICO.....	9
1.6.1	Marco Referencial.....	9
1.6.2	Marco Georeferencial.....	13
1.6.3	Marco Conceptual .....	14

1.7	TEÓRICO CIENTÍFICO.....	17
1.7.1	Gestión Financiera para el Control de Cartera de Crédito.....	17
1.8	HIPÓTESIS.....	25
1.9	VARIABLES.....	26
1.9.1	Variable Independiente.....	26
1.9.2	Variable Dependiente.....	26
1.9.3	Operacionalización de las Variables.....	27
1.10	METODOLOGÍA.....	29
1.10.1	Métodos.....	29
1.10.2	Tipos de investigación.....	29
1.10.3	Técnicas e instrumentos de investigación.....	30
1.10.4	Universo y Tamaño de la Muestra.....	31
1.10.5	Procesamiento de datos.....	32
<b>2</b>	<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>33</b>
2.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	34
2.1.1	Análisis de la Entrevista.....	34
2.1.2	Interpretación y análisis de las encuestas.....	36
2.2	CONCLUSIONES.....	45
2.3	RECOMENDACIONES.....	46
2.4	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA.....	47
2.4.1	Identificación del establecimiento.....	47
2.5	OBJETIVOS.....	48
2.5.1	Objetivo General.....	48
2.5.2	Objetivo Específicos.....	48

2.5.3	Análisis FODA .....	49
2.6	LÍNEAS DE CRÉDITO .....	50
2.7	ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL.....	51
2.8	PROCESOS DE CRÉDITOS.....	52
2.8.1	Procesos para Solicitar Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. ....	52
2.9	SEGUIMIENTO DE CRÉDITO ENTREGADO AL SOCIO .....	53
2.9.1	Procedimiento de cobros y recuperación de cartera.....	53
2.9.2	Flujograma Solicitud del Crédito .....	55
2.9.3	Flujograma Otorgamiento del Crédito .....	56
2.9.4	Flujograma de Gestión de Cobranzas.....	57
2.10	POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CRÉDITO Y COBRANZA .....	58
2.10.1	Políticas para el área de cobranzas, para la recuperación.....	58
2.10.2	Formulación de políticas en beneficio para la recuperación de cartera. ...	59
2.11	DIAGNÓSTICO ECONÓMICO FINANCIERO 2011-2013.....	60
2.11.1	Estructura Financiera.....	60
<b>3</b>	<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>73</b>
3.1	LA PROPUESTA .....	74
3.1.1	Título .....	74
3.2	ANTECEDENTES.....	75
3.3	OBJETIVOS .....	76
3.3.1	General .....	76
3.3.2	Específicos .....	76
3.4	PERSPECTIVA FINANCIERA .....	77

3.4.1	Líneas de Crédito .....	78
3.4.2	Agilizar el Procedimiento para el Otorgar Créditos.....	79
3.4.3	Flujograma Propuesto para solicitar el crédito.....	80
3.4.4	Flujograma Otorgamiento del Crédito .....	81
3.4.5	Evaluación de Cartera de Crédito.....	82
3.4.6	Presupuesto para Aumentar la Cartera Crediticia .....	83
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>5</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>85</b>
<b>6</b>	<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>86</b>
<b>7</b>	<b>NEFGRAFÍA .....</b>	<b>88</b>
<b>8</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>89</b>

## VII. LISTA DE CUADROS

Cuadro No. 1. Cartera de Crédito Análisis Vertical.....	3
Cuadro No. 2. Cartera de Consumo por Vencer del 2011 al 2013.....	4
Cuadro No. 3. Muestra .....	31
Cuadro No. 4. Prestamos.....	37
Cuadro No. 5. Inconvenientes .....	38
Cuadro No. 6. Tipo de Inconvenientes.....	39
Cuadro No. 7. Tasa Competitiva.....	40
Cuadro No. 8. Beneficios Depósito a plazo fijo.....	41
Cuadro No. 9. Vencimiento de valores .....	42
Cuadro No. 10. Recordatorio .....	43
Cuadro No. 11. Líneas de Crédito.....	44
Cuadro No. 12. Líneas de Crédito.....	50
Cuadro No. 13. Estado de Situación Financiera Análisis Horizontal Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda. ....	61
Cuadro No. 14. Estado de Resultados Análisis Horizontal Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda. ....	63
Cuadro No. 15. Estado de Situación Financiera Análisis Vertical .....	64
Cuadro No. 16 Estado de Resultados Análisis Vertical .....	67
Cuadro No. 17 Utilidades.....	82

## VIII. LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1. Prestamos .....	37
Gráfico No. 2. Inconvenientes .....	38
Gráfico No. 3. Tipo de Inconvenientes .....	39
Gráfico No. 4. Tasa Competitiva .....	40
Gráfico No. 5. Beneficios Depósito a plazo fijo .....	41
Gráfico No. 6. Vencimiento de Valores .....	42
Gráfico No. 7. Recordatorio .....	43
Gráfico No. 8 Líneas de Crédito .....	44
Gráfico No. 9. Organigrama Institucional .....	51
Gráfico No. 10. Flujograma para Solicitar el crédito .....	55
Gráfico No. 11. Flujograma Otorgamiento del Crédito .....	56
Gráfico No. 12. Flujograma de Gestión de Cobranzas .....	57
Gráfico No. 13. Flujograma Propuesto para solicitar el crédito .....	80
Gráfico No. 14. Flujograma Otorgamiento del Crédito .....	81

## **IX. LISTA DE ANEXOS**

Anexo No. 1. Entrevista Dirigida Al Gerente de la Cooperativa del Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	89
Anexo No. 2. Estado de Situación Financiera Año 2011 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	91
Anexo No. 3. Estado de Resultados Año 2011 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	94
Anexo No. 4. Estado de Situación Financiera Año 2012 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	96
Anexo No. 5. Estado de Resultados Año 2012 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	99
Anexo No. 6. Estado de Situación Financiera Año 2013 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	101
Anexo No. 7. Estado de Resultados año 2013 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	105
Anexo No. 8 Formato de Encuestas.....	107
Anexo No. 9. Fotografías De La Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. ....	109

## **X. RESUMEN EJECUTIVO EN ESPAÑOL**

El presente proyecto de graduación se centra en dar a conocer la situación económica por la que atraviesa la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda, ubicada en la Provincia de Los Ríos, del cantón Quinsaloma, entre avenida Progreso y calle 10 de Agosto.

Gracias a los análisis efectuados en los balances de la cooperativa METRÓPOLIS Ltda, se denotó una disminución en su cartera de crédito en los últimos tres años; la cooperativa carece de un plan de gestión financiera que permita mejorar su cartera, además de no existir líneas de créditos suficientes para mitigar la necesidad de financiamiento de los socios, los procedimientos y estrategias de la cooperativa limitaban su crecimiento en las áreas mencionadas.

Con respecto a la metodología aplicada, los métodos utilizados fueron el inductivo, deductivo, descriptivo y analítico; se revisó material documental de manera sistemática y profunda, de acuerdo con los resultados obtenidos de la investigación de campo, toda la información recopilada, tabulada y con su análisis respectivo demostró que los socios están inconformes con el tiempo de aprobación de los créditos, el monto que ofrece la cooperativa es bajo, no existen suficientes líneas de crédito y los socios desconocen los beneficios de los depósitos a plazo fijo. En la interpretación de los estados financieros la problemática encontrada fue la disminución de la cartera de crédito con respecto a los años 2011, 2012 y 2013.

Esto conlleva a desarrollar una propuesta de gestión financiera para el aumento en la cartera de crédito, la cual permite agilizar el procedimiento para el otorgamiento de los mismos, aumentar las captaciones en esta área, incrementar las líneas de crédito que ofrece la cooperativa, proponiendo diversas estrategias para el efecto.

## **XI. EXECUTIVE SUMMARY**

This research focuses on raising awareness of the economic situation being experienced by the credit union METROPOLIS Ltda, located in the province of Los Rios, the Quinsaloma Canton, between Progress Avenue and Calle 10 de Agosto.

The cooperative has been a reduction in its portfolio in recent years, so a financial management plan for the growth of the same set, making diagnosis of the financial situation, establishing procedures and effective strategies for portfolio growth of credit.

With regard to the methodology applied, the methods used were the inductive, deductive, descriptive and analytical; documentary material comprehensive and thorough was revised according to the results of field research, all the information collected, tabulated and their analysis showed that the partners are unhappy with the time of loan approval, the amount offering the cooperative is low, there is insufficient credit lines and partners know the benefits of fixed-term deposits. In the interpretation of the financial statements to the problem found was the decline in the loan portfolio with respect to the years 2011, 2012 and 2013.

This leads to develop a proposal for financial management for the increase in the placement of credit, which allows expedite the procedure for granting loans, deposits increased credit, increase credit lines offered by the cooperative, proposing various strategies.

## **XII. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las cooperativas de ahorro y crédito han logrado un crecimiento dentro del territorio nacional, logrando satisfacer las necesidades de tipo financiero de la población mediante la concesión de créditos.

Por lo tanto la cartera de créditos en una institución financiera generalmente constituyen el activo de mayor monto y dentro de la sociedad uno de los medios más importantes que ayudan al desarrollo de la economía en nuestro país, es por ello que las instituciones financieras deben mantener un mayor control en esta área.

**Capítulo 1.** Se analizó el entorno de la Cooperativa; es decir su evolución en el período 2011 al 2013 con este análisis se pudo llegar a determinar el problema de estudio y se planteó objetivos, marco teórico referencial, conceptual y científico, recopilación de la información, procesamiento y análisis.

**Capítulo 2.** El Análisis e interpretación de resultados de la entrevista realizada, cuyo estudio respectivo ha permitido la comprobación de la hipótesis planteada. También encontramos las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

**Capítulo 3.** En la propuesta de un plan de Gestión Financiera tenemos que buscar agilizar el procedimiento para el otorgamiento de créditos, Factores de disminución de cartera de crédito, presupuesto para aumentar la cartera crediticia, estrategias para conseguir que los productos de ahorro sean atractivos a los socios que deseen abrir su cuenta, estrategias para lograr una mayor difusión entre las personas que habitan en el sector, estrategias para motivar a las personas a que inviertan en la Cooperativa en depósitos a plazo fijo, estrategias para incrementar el volumen de crédito concedidos a los socios

Toda la propuesta va a ser acogida por los directivos de la institución y aplicarla en el desarrollo de sus actividades diarias para beneficio de la institución.

# **CAPÍTULO I**

## **1.1 TEMA**

“GESTIÓN FINANCIERA PARA EL CONTROL DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS LTDA., DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”

## 1.2 ANTECEDENTES

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que tiene la cooperativa, que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar eficientemente, comprende la planificación, la ejecución y el monitoreo de los recursos monetarios de la institución.

De los resultados obtenidos en el trabajo de campo permitirá determinar que los socios tuvieron problemas en el momento de solicitar el crédito, señalando que los montos que ofrece la cooperativa son bajos, razón por la cual está en función de la disminución de la cartera de crédito.

No existen variedades en la línea de crédito, lo que produce insatisfacción en los socios de la cooperativa, sumado al tiempo que tardan en otorgar el crédito.

El análisis vertical determinó un problema en la institución, enfocándose en la disminución de la cartera de crédito, es decir, para el año 2012 y 2013 la cartera fue de 68%, es decir 12% menos en comparación con el año 2011 que corresponde al 79%. Siendo un factor determinante debido a que la cooperativa se encarga de captar recursos y prestar dinero, ganando una tasa de interés.

### Cuadro No. 1. Cartera de Crédito Análisis Vertical

Del 31 de Diciembre del 2011 al 2013

	AÑO 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
<b>14 CARTERA DE CREDITO</b>	<b>538.219,87</b>	<b>79,208%</b>	<b>449.862,73</b>	<b>67,705%</b>	<b>449.195,33</b>	<b>67,821%</b>
Comercial por vencer	603,00	0,089%	50,25	0,008%	0,00	0,000%
Consumo por vencer	259.040,06	38,122%	298.473,73	44,921%	334.119,97	50,447%
Microcrédito por vencer	253.317,25	37,280%	147.570,92	22,210%	109.687,74	16,561%
Consumo que no devengan intereses	17.276,36	2,543%	921,25	0,139%	6.003,44	0,906%
Microcrédito que no devenga intereses	5.818,72	0,856%	2.512,50	0,378%	669,95	0,101%
Consumo Vencida	10.326,12	1,520%	9.182,94	1,382%	8.942,67	1,350%
Microempresa Vencida	5.327,43	0,784%	5.033,81	0,758%	5.981,25	0,903%
(-) Provisiones de Crédito Incobrables	-13.489,07	-1,985%	-13.882,67	-2,089%	-16.209,69	-2,447%
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>679.500,91</b>	<b>100,00%</b>	<b>664.443,65</b>	<b>100,00%</b>	<b>662.323,87</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estado de Situación Financiera del 2011 al 2013 de la Cooperativa Metrópolis.

Elaborado por: Johanna Maliza. /2013

## Cuadro No. 2. Cartera de Consumo por Vencer del 2011 al 2013

AÑOS	De 1 a 30 días	%	De 31 a 90 días	%	De 91 a 180 días	%	De 181 a 360 días	%	De más de 360 días	%
2011	40.616,88	41,09%	48.283,69	31,85%	63.332,77	28,21%	71.473,81	28,27%	35.332,91	21,57%
2012	30250,43	30,60%	51240,25	33,80%	89765,12	39,99%	83675,02	33,09%	43542,91	26,58%
2013	27977,31	28,30%	52081,79	34,35%	71382,38	31,80%	97720,06	38,64%	84958,43	51,86%
<b>TOTAL</b>	<b>98.844,62</b>	<b>100,00%</b>	<b>151.605,73</b>	<b>100,00%</b>	<b>224.480,27</b>	<b>100,00%</b>	<b>252.868,89</b>	<b>100,00%</b>	<b>163.834,25</b>	<b>100,00%</b>

**Fuente:** Estado de Situación Financiera Cooperativa Metrópolis del 2011 al 2013.

**Elaborado por:** Johanna Maliza. /2013

La cartera de consumo por vencer respecto a los años 2011 al 2013 respectivamente de 1 a 30 días ha disminuido ubicándose en el 28,30% para el 2013 con 27.977,31 dólares, de 31 a 90 días en el año 2013 con el rubro más alto de 52.081,79 dólares con el 34,35%, en cambio de 91 a 180 días tenemos que el año 2012 se ubicó un rubro más alto de 89.765,12 dólares con el 39,99%, en los plazos de 181 a 360 días para el 2013 su expresión monetaria de 97.720,06 dólares el porcentaje fue de 38,64% y para el plazo mayor de más de 360 días el 2013 sus rubros son mayores respecto a los años 2011 y 2012 con un valor de 84.958,43 dólares con el 51,86%, entonces para este rubro es el que más acogida tiene dentro del mercado, considerándose que la cooperativa no posee un buen porcentaje de colocaciones.

### **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿De qué manera incide la Gestión Financiera en el crecimiento de cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., del cantón Quinsaloma, año 2011?

## **1.4 JUSTIFICACIÓN**

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda, el análisis respectivo demostró que los socios están inconformes con el tiempo de aprobación de los créditos, el monto que ofrece la cooperativa es bajo, no existen suficientes líneas de crédito y los socios desconocen los beneficios de los depósitos a plazo fijo. En la interpretación de los estados financieros la problemática encontrada fue la disminución de la cartera de crédito con respecto a los años 2011, 2012 y 2013.

Creando un plan de gestión financiera para el control de cartera de crédito de la cooperativa, se busca obtener una mayor rentabilidad agilizando el procedimiento para el otorgamiento de créditos, controlando el tiempo ocioso de los empleados y promoviendo a que sean eficientes.

Aumentar la cartera crediticia, permitiendo llegar a nuevos clientes, incrementándose un 10% de ingresos con respecto a periodos anteriores.

Aumentar las líneas de crédito que ofrece la cooperativa, enfocándose en el sector productivo y educativo.

Se propone la elaboración del plan de gestión para la colocación de créditos; siendo, su aplicación muy importante para el personal que labora en la empresa teniendo una orientación de sus obligaciones.

El trabajo está basado en la investigación de campo, aplicando técnicas como base de datos y sobre todo ayudará a recopilar información, que permitirá desarrollar e implantarlo en la cooperativa mejorando el manejo y control de la cartera de crédito, sobre todo mejorar su rentabilidad y de esa forma tome decisiones confiables a fin de conseguir mayores utilidades.

La factibilidad de acceso a la información de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda, permitió la aplicación del plan de gestión financiera para el área de crédito y cobranzas el cual ayudará a la gerencia a la toma de decisiones futuras reflejando así el cumplimiento de metas y generación de utilidades.

Los beneficiarios de esta investigación serán los directivos de la institución; tanto la gerencia como los miembros del departamento de crédito y cobranzas, ya que servirá como herramienta de apoyo en su labor, generando cambios y produciendo mejores resultados, y en general a toda la colectividad, pues tendrán una mejor atención, conocimientos sobre el otorgamiento y seguimiento de los préstamos, orientación sobre la inversión y recuperación de su dinero.

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1 General**

Determinar un Plan de gestión financiera para el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa METRÓPOLIS Ltda., del cantón Quinsaloma, provincia de los Ríos, Año 2011.

### **1.5.2 Específicos**

- Investigar en diferentes fuentes bibliográficas los conceptos básicos que fundamenten científicamente la teoría de la propuesta.
- Realizar el diagnóstico de la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. con las diferentes técnicas e instrumentos de la investigación.
- Establecer procedimientos y estrategias efectivas para el crecimiento de la cartera de crédito.

## **1.6 MARCO TEÓRICO**

### **1.6.1 Marco Referencial**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., está ubicada en la Av. El Progreso y 10 de Agosto en el cantón Quinsaloma de la Provincia de Los Ríos, la institución fue creada el 24 de abril del 2006, fue aprobada por el Ministerio de Inclusión Económico y Social (MIES), el registro N° 0021 con Registro N° 0- MIES-B- 0021 que en Sesión Ordinaria del 28 de 03 del 2006, esta inicia con un capital de \$ 2200 con la integración de 11 socios fundadores y tiene como finalidad mantener la solidaridad entre sus socios, recibir aportaciones de los socios, otorga préstamos para que se beneficien todos sus socios.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda, cuenta con 6 empleados conformado por el Gerente, Jefe de Crédito y Control, Contador General, Asistentes de Caja, Asistente de Archivo, Asistente de Cartera. (Nómina de los empleados de la cooperativa, 2013, p8).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., ha dado sus primeros pasos captando ahorros a la vista, a plazo fijo y certificados de aportación, y para las colocaciones, consumo y microcréditos que son otorgados a las habitantes del cantón Quinsaloma.

Para el desarrollo de sus actividades actualmente cuenta con la siguiente estructura:

- Ing. Aida Urbano “Gerente”
- Mags. Betty Acurio “Jefe de crédito”
- Sr. Armando Portilla “Contador”
- Sr. Jean Carlos Mera “Asistente de Archivo”
- Econ. Sócrates Verdezoto “Asistente de Cartera”

- Srta. Kerly Lara “Asistente de Caja”. (Nómina de los empleados de la institución, 2013, p10).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. Cuenta con personería jurídica por lo que no podrá apartarse de las finalidades específicas, para las cuales se constituye, ni realizar otra clase de actividades que no sean los de ahorro y crédito, bajo las prevenciones señaladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los servicios que brinda la Cooperativa son los siguientes:

1. Ahorro
  - Libreta de Ahorros.
2. Inversiones a plazo fijo
  - Negociaciones mayores a 360 días
3. Préstamos
  - Microcrédito.
  - Consumo.
4. Servicios
  - Recargas telefónicas: Claro, Movistar, CNT
  - Trámites de la Comisión del Ecuador: Pagos de Revisión Vehicular, matriculación, Citaciones de Tránsito y transferencia de dominio vehicular.
  - Depósitos a bancos: Pichincha y Produbanco.
  - Cobro de Bono de Desarrollo Humano.
  - También Pagos de:
    - ✓ Impuesto: Retención Impuesto a la Renta Formulario 103, declaraciones IVA 104, Impuesto a la Renta Formulario 101.
    - ✓ Soat.
    - ✓ IESS: Historia laboral (fondos patronales, fondos de reserva)
    - ✓ Productos de Cosmético: Yanbal, Esika, Avon.
    - ✓ Servicios Básicos: Interagua, Energía Eléctrica y Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

- ✓ Planes de teléfono. (Catálogo cuentas en los comprobantes de egreso de la cooperativa).

### **Organización y funcionamiento Internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. (Economía Popular y Solidaria)**

**Órganos De Gobierno, Dirección, Administración Y Control** Art.- 43.- Las cooperativas, para su funcionamiento, contarán con una Asamblea General, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una Gerencia, cuyas atribuciones y deberes constarán en el Reglamento General de la presente ley y sin perjuicio de otras instancias administrativas que atiendan a su objeto social.

**Consejo de administración.-** es el órgano de dirección, regulación interna y fijación de políticas administrativas y financieras, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito; conforme lo determina el art. 46 de la Economía Popular y Solidaria.

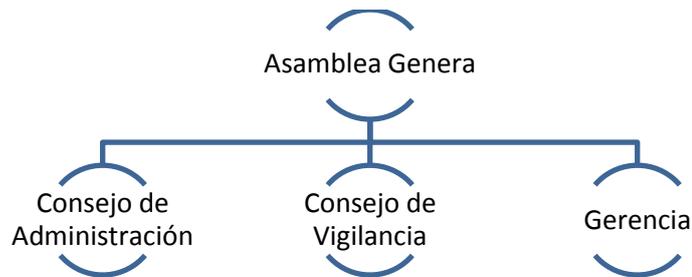
**Consejo de vigilancia** Art.- 47.- El Consejo de Vigilancia, es el órgano de supervisión de las actividades económicas de la Cooperativa que responde a la Asamblea General, integrado por vocales socios, elegidos en Asamblea General mediante votación secreta, que podrán ser reelegidos, en forma inmediata, por una sola vez y cuyo número y requisitos, se determinarán en el Reglamento General, en función de la clase de cooperativa y su ámbito de acción o nivel, tratándose de cooperativas de ahorro y crédito.

**Ejercicio de atribuciones** Art.- 48.- El Consejo de Vigilancia, ejercerá sus atribuciones, sin participar o interferir en la gestión administrativa, pudiendo formular observaciones y recomendaciones sobre la legalidad, moralidad y conveniencia, de los actos y contratos resueltos por el Consejo de Administración o

la Gerencia. No obstante las observaciones y recomendaciones, el Consejo de Administración podrá ejecutar los actos o contratos, bajo su responsabilidad.

**Información obligatoria** Art.- 49.- El Consejo de Vigilancia está obligado a informar, oportunamente, a la Asamblea General y a la Superintendencia, las observaciones relacionadas con la administración financiera y la contabilidad que formulare, así como, sobre el cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por Auditoría Interna o Externa.

**Organigrama estructural interna y administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**



## 1.6.2 Marco Georeferencial



### 1.6.3 Marco Conceptual

**Gestión Financiera:** “La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis y decisiones. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.”( CASSINI, 2008, Pág. 3)

**Control:** Acciones de supervisión, evaluación, verificación, orientación, retroalimentación. Implica la medición de logro en relación con un estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan. ( Koontz y O’Donell, 2008. Pág. 7)

**Cooperativa:** “Es una asociación autónoma de personas que se reúnen de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática sin fines de lucro”. (Reglamento de instituciones del sistema financiero, 2009, pág. 2- 29.)

**Cooperativas de Ahorro y Crédito:** Son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas. (Castro, 2002, pág. 16).

**Crédito:** El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. (Castro, 2002, pág. 45).

**Créditos de Consumo:** “Son aquellos que se otorgan a personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes y servicios o gastos no relacionados con una actividad empresarial, por ejemplo la adquisición de vehículos para uso particular, electrodomésticos, estudios, salud, etc. ( Koontz y O’Donell, 2008, pág. 8)

**Créditos de Microcrédito:** “Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar

actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, el pago generado por dichas actividades. (Ámez, Cultural S.A. 2000, Pág. 95.)

**Crédito Tradicional:** Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

**Crédito Comercial:** Préstamo que se realiza a empresas de indistinto tamaño para la adquisición de bienes, pago de servicios de la empresa o para refinanciar deudas con otras instituciones y proveedores de corto plazo.

**Crédito Hipotecario:** Dinero que entrega el banco o financiera para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de viviendas, oficinas y otros bienes raíces, con la garantía de la hipoteca es pagado a mediano o largo plazo (8 a 40 años, aunque lo habitual son 20 años)

**Crédito Consolidado:** Es un préstamo que reúne todos los otros préstamos que un prestatario tiene en curso, un único y nuevo crédito.

**Crédito Personal:** Dinero que entrega el banco o financiera a un individuo, persona física, y no a persona jurídica, para adquirir un bien mueble (entiéndase así por bienes que no sean propiedades/viviendas), el cual puede ser pagado en el mediano o corto plazo (1 a 6 años).

**Cartera de Crédito:** Está constituido por las cuentas sobre los préstamos otorgados por la institución bajo las distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que la corresponde a cada una de ellas con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo comprende a más las operaciones contingentes pagadas por la institución.

**Estados Financieros:** Los Estados Financieros son los documentos que proporcionan informes periódicos a fechas determinadas, sobre el estado o desarrollo de la

administración de una compañía, es decir, la información necesaria para la toma de decisiones en una empresa. (Moreno, 2013, pág. 78)

**Plazo:** En base a la estacionalidad de la capacidad de pago, funcionamiento del negocio y el destino del crédito. (Cassini, 2008, pág. 45)

**Política:** Conjunto de actividades que realiza una persona, empresa o estado encaminados a la consecución de un determinado fin. (Cassini, 2008, pág. 60)

**Morosidad:** Retraso en el pago estipulado en el contrato. (Moreno, 2013, pág. 60)

**Encaje.-** Es el monto que los socios deberán mantener en la Cooperativa en las cuentas de ahorro y certificados de aportación, durante la vida de una operación de crédito, este fluctúa entre otorgar como crédito desde 8 hasta 10 veces lo que el socio tiene depositado. (Moreno, 2013, pág. 65)

**Utilidad.-** Es la medida de un excedente entre los ingresos y los costos expresados en alguna unidad monetaria.

## **1.7 TEÓRICO CIENTÍFICO.**

### **1.7.1 Gestión Financiera para el Control de Cartera de Crédito.**

#### ***1.7.1.1 Gestión***

**Gestionar.-** Es realizar diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera; La gestión es quizá uno de los elementos más abstractos contenidos dentro del campo gerencial moderno. Anteriormente manejar una empresa se resumía en el cumplimiento de varios procesos administrativos fundamentales y muy precisos, a través de los cuales era posible convertir los recursos de la empresa en productos. (Munch, 2007, pág. 15- 16).

La gestión implica al conjunto de trámites que se llevan a cabo para resolver un asunto o concretar un proyecto. La gestión es también la dirección o administración de una empresa o de un negocio

#### ***1.7.1.2 Gestión Financiera.***

“La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir la función financiera integra lo siguiente

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa);

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa)
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera que se pueda obtener respuesta as seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.”.

Para llevar a cabo el proceso se detalla los siguientes:

#### Planificar.

Determina los objetivos de la organización y establece las estrategias adecuadas para el logro de dichos objetivos.

#### Organizar.

Consiste en la creación de una estructura de relaciones de trabajo y de autoridad que mejore y mantenga la calidad. Engloba las tareas identificadas en el proceso de planificación y las asigna a determinados individuos y grupos dentro de la empresa, de manera que puedan lograrse los objetivos establecidos en la planificación. Organizar implica, por tanto, la conversión de los planes en acción. (Miranda, 2007. Pág.27)

#### Ejecución.

Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos de planeación y organización, es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea. Entre las medidas comunes utilizadas por el gerente para poner el grupo en acción está dirigir, desarrollar a

los gerentes, instruir, ayudar a los miembros a mejorarse lo mismo que su trabajo mediante su propia creatividad y la compensación a esto se le llama ejecución. (Miranda, 2007, Pág.28)

Actividades importantes de la ejecución.

- a. Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- b. Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- c. Motivar a los miembros.
- d. Comunicar con efectividad.
- e. Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- f. Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- g. Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- h. Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

 Controlar.

Un gestor, finalmente, debe asegurarse de que el rendimiento actual de la organización se base a lo planificado.

La función de controlar la gestión requiere tres elementos:

1. Normas definidas de rendimiento.
2. Información que señale las desviaciones entre el rendimiento real y las normas definidas.
3. Acción de corrección del rendimiento. (Miranda, 2007. Pág.2)

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización.

## **Objetivos de Gestión Financiera.**

La gestión financiera se refiere en general a la contratación, asignación y control de los recursos financieros de una institución. Los objetivos son:

1. Garantizar el abastecimiento regular y suficiente de fondos.
2. Asegurar un eficiente rendimiento a los accionistas que dependen del precio de mercado la capacidad de ganancia, de la cuota, las expectativas de los accionistas.
3. Garantizar la óptima utilización de los fondos.
4. Garantizar la seguridad de la inversión, es decir, los fondos deben ser invertidos en empresas de seguridad por lo que la tasa de rendimiento adecuada se puede lograr.
5. Planificar una estructura de capital sólida, para que se mantenga un equilibrio entre deuda y capital propio. (Miranda, 2007. Pág.8)

### ***1.7.1.3 Cartera***

“Es el conjunto de títulos-valores que posee un sujeto o empresa como forma de inversión y que puede tener como fin solventar las necesidades de los implicados a través de una disposición formal de contraprestación de garantías dispuestas en documentación de respaldo con el objetivo de posicionar recursos por medio de una utilidad en recargo a un interés por el beneficio otorgado”. (BERRY, 2006 PÁG. 60)

#### **Tipos de Cartera**

**Cartera Vigente.-** “Monto total de créditos que tienen sus amortizaciones de capital e intereses al día, conforme al plan de pagos establecido en los contratos de créditos.

**Cartera con Atraso hasta Treinta Días.-** Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses registran atraso de hasta treinta días contados desde el día de su vencimiento.

**Cartera Vencida.-** Monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los treinta días contados desde la fecha de su vencimiento. La cartera pasa de atraso a vencida a partir del día treinta desde su vencimiento.

**Cartera en Ejecución.-** Monto total de créditos por los cuales la entidad financiera ha iniciado las acciones legales para su respectiva recuperación.

**Cartera en Mora.-** Monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida más la cartera en ejecución. Es el total de cartera cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los treinta días contados desde la fecha de su vencimiento o para la cual se iniciaron acciones judiciales para su cobro.

**Calidad de la Cartera.-** Proporción de la cartera vencida sobre la cartera bruta expresada en porcentaje para indica la morosidad de la misma.

**Calificación.-** Concepto u opinión emitida por un ente independiente que evalúa y estima la probabilidad de que un emisor cumpla con lo pactado desde un principio en cualquier título valor, sin que ella llegue siquiera a juzgar su rentabilidad o convertirse en una recomendación de compra o venta y en un avalúo.

**Cartera Bruta o de Crédito.-** Monto total de los préstamos que hacen todos los intermediarios financieros.

**Cartera de Dudoso Recaudo.-** Parte de la cartera de una entidad financiera que no le ha sido pagada y cuyo vencimiento lleva más de un año de cumplido. (Domínguez, 2008, PÁG. 22)

## **Valoración de la cartera**

La mayor parte de los créditos comerciales están bajo calificación A, mostrando un mejoramiento en su desempeño en el transcurso de los años, lo que quiere decir que el incremento de la cartera colocada anual, se encuentra respaldada ya que está dentro de los parámetros de riesgo normal y potencial. Por otro lado, la clasificación de la cartera en riesgo deficiente y de dudoso recaudo ha disminuido, así como la probabilidad de pérdida, lo que genera mayor credibilidad para los inversionistas ya que en forma global la cartera objetivo a titularizar presenta una positiva evolución en la calidad de sus activos.

## **Etapas en la concesión de crédito**

“Considerando la existencia de un mercado de clientes que requiere recursos en forma permanente para el desarrollo de las distintas actividades de producción, comercialización, venta, construcción, etc., la entidad debe definir su estrategia a fin de llegar a la mayor cantidad de clientes posible, considerando siempre los parámetros de seguridad y los límites establecidos en las disposiciones legales. (Chiriboga, 2010, pág. 137)

### ***1.7.1.4 Crédito***

Término utilizado en el comercio de finanzas para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos. Finalmente, el crédito implica el cambio de riqueza presente por riqueza futura.

## **Importancia de los créditos**

“El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que el crédito es una de las formas más eficaces para impulsar el desarrollo de una economía.

También se puede mencionar que a través de los créditos puede ser posible que la economía de la sociedad pueda mejorar ya que tanta falta hace en la actualidad, además permite dar solución, a las necesidades de trabajo, así como al desarrollo de la colectividad y del país.

### **Tipos de créditos**

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microcrédito, de consumo y créditos hipotecarios.

- ❖ **Créditos de consumo.-** Se entiende como créditos de consumo, a los préstamos otorgados a personas que tengan una fuente de ingresos fija o que tengan relación de dependencia sean estos empleados públicos o privados (aportación al seguro) cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual.
- ❖ **Créditos de vivienda.-** Aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren caucionados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.
- ❖ **Microcrédito.-** Son aquellos créditos otorgados a un prestatario o un grupo de prestatarios pudiendo ser estas personas naturales o jurídicas cuyo destino sea el financiamiento de actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios.

### **Composición de los Crédito:**

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores).
- Otorgante del Crédito (Acreedores).
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares.
- Deudores Morosos.

- Garantías Reales o Prendarias.
- Tasa de Interés Pactada.
- Monto del Crédito.
- Plazos y modalidad de pago.

## **1.8 HIPÓTESIS**

¿La elaboración de un plan de Gestión Financiera permitirá impulsar el crecimiento de la cartera de crédito, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., del cantón Quinsaloma, 2011?

## **1.9 VARIABLES**

### **1.9.1 Variable Independiente**

- Plan de Gestión Financiera

### **1.9.2 Variable Dependiente**

- Cartera de Crédito

### 1.9.3 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIONES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Gestión Financiera</p>	<p>Plan de gestión es la forma como se planifican, organizan, dirigen y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones jurídicas.</p>	<p>Desempeño recursos humanos</p> <p>Procesos regulares del establecimiento</p> <p>Proyección organizacional</p>	<p>Entrevista</p> <p>Montos de Crédito.</p> <p>Tasa de interés</p> <p>Líneas de crédito</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cree que la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.. Es una entidad segura para confiar su dinero?</li> <li>• ¿Conoce los servicios Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.?</li> <li>• ¿Piensa que el Dpto. de Crédito y Cobranzas realiza una buena planificación para el otorgamiento de préstamos?</li> <li>• ¿Cree que el alto índice de Cartera Vencida incide en la solvencia de Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.?</li> <li>• ¿Le han informado de la solvencia con que cuenta la Cooperativa?</li> </ul>

<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Cartera de crédito</p>	<p>Son procesos que realizan los organismos de control y autoridades de la entidad crediticia. Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.</p>	<p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Análisis de Cartera</p> <p>Concesión y Seguimiento de Crédito</p>	<p>Encuesta</p> <p>Estados Financieros</p> <p>Estado de Situación Financiera</p> <p>Evaluación de Cartera</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es Cartera Vencida?</li> <li>• ¿Conoce el monto de Cartera Vencida en la COAC “Metrópolis” Ltda.?</li> <li>• ¿Ha realizado algún tipo de crédito en la COAC. “Metrópolis” Ltda.?</li> <li>• ¿Cuál fue el último tipo de crédito que obtuvo en la COAC. Metrópolis Ltda.?</li> <li>• ¿Alguna vez ha incumplido en el pago de su crédito</li> </ul>
---	--	---	---	---

## 1.10 METODOLOGÍA

### 1.10.1 Métodos

En el desarrollo de la presente investigación se utilizó los siguientes métodos.

- **Método Inductivo.-** este método se basa de lo particular a lo general, basándonos en una muestra nos permitió explicar los factores que inciden en la disminución de la cartera de crédito.
- **Método Deductivo.-** Este método es importante porque permite la formulación de hipótesis ya que durante el desarrollo de la investigación sirvió para explicar las características, mediante un análisis sintético, donde presentaremos conceptos, principios, definiciones, riesgo de créditos para llegar a lo particular que es precisamente la gestión financiera de la cooperativa.
- **Método Descriptivo.-** Se utilizó para analizar las características del ambiente de trabajo y sus modelos de consulta, recopilando todos los posibles vinculados con la investigación.
- **Método Analítico.-** Permite realizar un análisis reflexivo y crítico de los elementos en la orientación prospectiva en la solución mediante e inmediata en los problemas detectados de toda la información obtenida de las encuestas y entrevistas realizadas.

### 1.10.2 Tipos de investigación

- **Investigación Aplicada.-** Porque tiene como finalidad solucionar el problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., que cuenta con una gestión financiera para el control de cartera de crédito.

- **Investigación explicativa.-** Se caracteriza por buscar una explicación del porqué de las razones mediante el establecimiento de la relación de causa – efecto.
- **Investigación Cuantitativa.-** Porque se basa en los resultados tabulados mediante tablas y gráficos obtenidos de las encuestas al momento que se procesó información.
- **Investigación de Campo.-** Permitió identificar los elementos más importantes del objeto de la investigación, para cual es necesario realizar una visita a la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., para realizar la entrevista al Gerente.

### 1.10.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Para alcanzar nuestros objetivos se utilizó las siguientes técnicas:

- **Entrevista.-** Es una técnica que sirvió para obtener información mediante un sistema de preguntas; en este caso la entrevista es aplicada al Gerente de la Cooperativa.
- **Encuestas.-** Es un procedimiento de investigación, dentro de los diseños de investigación descriptivos en el que el investigador busca recopilar datos por medio de un cuestionario, el cual se aplicó a una muestra de los socios de la cooperativa.
- **Observación.-** Se utilizó esta técnica porque estuve en el lugar donde ocurren los hechos, esto permitió observar las falencias existentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

## 1.10.4 Universo y Tamaño de la Muestra

### 1.10.4.1 Población

Es la totalidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., a quienes se realizó las encuestas, aplicando la fórmula del tamaño de la muestra tenemos:

$$\frac{N \cdot P \cdot Z^2}{N - 1 \cdot e^2 + P \cdot Z^2}$$

**Dónde:**

n= Tamaño de la Muestra

N= tamaño de la población

P=Probabilidad de éxito o fracaso 0.50

Z= 95% Valor Obtenido mediante niveles de confianza 1.96

e= margen de error 0.09 (error admisible)

$$n = \frac{2600 (0.50) (1.96)^2}{2600 - 1 (0.09)^2 + (0.50) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{2600 \cdot 0.50 (3.84)}{2600 \cdot 0.01 + 0.50 (3.84)}$$

**n = 179 Encuestas**

**Cuadro No. 3. Muestra**

Encuesta	CANTIDAD
Socios de la cooperativa	179

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

### **1.10.5 Procesamiento de datos**

Una vez que se ha culminado con la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, se procederá a realizar la correspondiente entrevista y encuestas para poder interpretar y al mismo tiempo recomendar las diferentes actividades a desarrollarse para mejorar la gestión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

#### ***1.10.5.1 Plan de procesamiento de datos***

Luego de la aplicación de la entrevista y encuestas, se utilizó el siguiente proceso.

- ✓ Recolección de datos.
- ✓ Tabulación de datos
- ✓ Análisis de las preguntas.

## **CAPÍTULO II**

## **2.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

### **2.1.1 Análisis de la Entrevista**

Entrevista aplicada al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., Se muestra en el Anexo N°. 1.

#### **1.- ¿Existe un modelo en la concesión de crédito?**

En efecto existe un proceso para la concesión de créditos, el cual está determinado y orientado de acuerdo a las normas y leyes establecidas por entidades de control, a las cuáles está administrada la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

#### **2.- ¿Tiene conocimiento de los manuales, reglamentos, procesos de crédito?**

El entrevistado afirmó conocer los manuales y reglamentos del proceso y otorgamiento de créditos; ya que es una herramienta de trabajo que les permite cumplir eficazmente en la toma de decisiones de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

#### **3.- ¿Según su criterio se deben mejorar las Políticas y Procedimientos de crédito para reducir la morosidad?**

Si se deben mejorar y cambiar las políticas en la concesión de créditos, porque las que están actualmente vigentes resultan ineficientes, incidiendo directamente en la incremento de la cartera por vencer y vencida.

#### **4.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Plan de Gestión Financiera?**

- Concesión y seguimiento de crédito. ( X )
- Análisis de cartera. ( X )
- Colocación y captaciones. ( X )
- Procedimientos en otorgar créditos, y área de cobranzas. ( X )

- Se debe optar por un plan de gestión financiera para una mejor ejecución de los procesos, brindando todas estas alternativas mencionadas que ayudaran a cumplir resultados óptimos.

**5.- ¿Cree usted qué se puede controlar la morosidad mediante un control presupuestario?**

Manifestó que es un indicador que muestra la cantidad de créditos que no están cancelados a tiempo, que sirve para la toma de decisiones sobre la cartera de crédito.

**6.- ¿Los socios cumplen con todos los requisitos para el crédito?**

Los socios si cumplen con todos los requisitos para el crédito solicitado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

**7.- ¿Qué procesos considera usted que deberá cambiar o mejorar en la cartera de crédito?**

Las personas consideran que deben mejorar los procesos de crédito para un mayor control en el análisis de cartera al momento que el socio solicita el crédito, implementando políticas, procesos, normas y demás estrategias con el fin de que la Cooperativa cumpla eficientemente sus actividades.

**8.- ¿Con qué frecuencia es informado el Gerente por parte del Jefe de Crédito sobre los niveles de morosidad?**

- Mensual. ( X )
- Trimestral. ( )
- Semestral. ( )
- Anual. ( )

Los informes que se presentan son normalmente mensual, para dar un buen seguimiento a la cartera de crédito y para la toma de decisiones.

### **9.- ¿Los socios pagan a tiempo sus cuotas del crédito realizado?**

Los socios no cumplen con el pago en la fecha establecida de la cancelación de crédito porque tuvieron pérdida en sus cultivos que es la mayor incidencia en la cual es más frecuente.

### **10.- ¿La cooperativa cuenta con un plan de gestión financiera para el departamento de crédito?**

No existe un plan de gestión financiera el que se implemente uno y se ponga en práctica nos ayudaría a mejorar las actividades financieras.

#### **Análisis General:**

Se deben mejorar y cambiar las políticas en la concesión de créditos, porque las que están actualmente vigentes resultan ineficientes. Mejorar los procesos de crédito para un mayor control en el análisis de cartera al momento que el socio solicita el crédito, implementando políticas, procesos, normas y demás estrategias con el fin de que la Cooperativa cumpla eficientemente sus actividades.

No existe un plan de gestión financiera, este permitiría mejorar las actividades financieras.

#### **2.1.2 Interpretación y análisis de las encuestas**

Encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

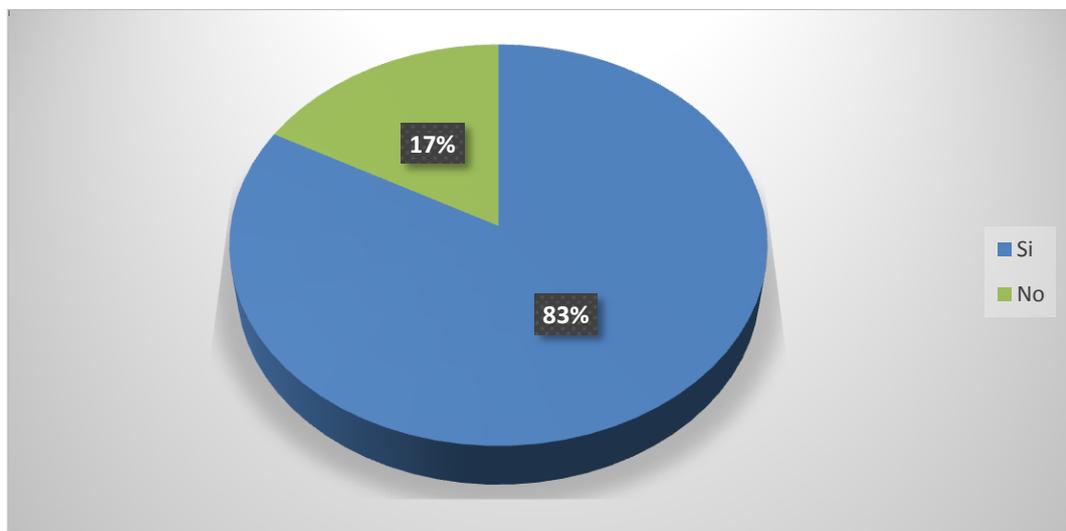
**1.- ¿Ha realizado algún crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.?**

**Cuadro No. 4. Prestamos**

<b>OPCIONES</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	149	83%
No	30	17%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 1. Prestamos**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

Es conveniente conocer si los encuestados han realizado algún crédito en la cooperativa, dando como resultado que 8 de cada 10, si han realizado créditos. Este dato nos permite conocer que los socios si han utilizado este servicio y se podrían aplicar estrategias para aumentar el porcentaje de utilización de este servicio.

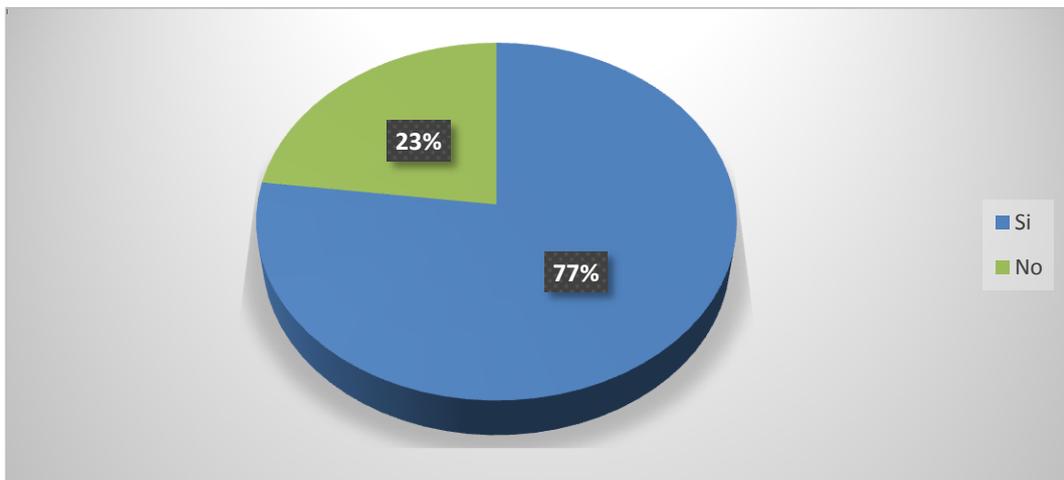
## 2.- ¿Tuvo inconvenientes al momento de solicitar el crédito?

**Cuadro No. 5. Inconvenientes**

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Si	114	77%
No	35	23%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 2. Inconvenientes**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

Como se puede ver en el presente cuadro 7 de cada 10 encuestados contestaron que sí tuvieron inconvenientes al momento de adquirir el crédito. Este resultado es crucial para realizar correctivos y tomar decisiones logrando reflejar una imagen más profesional de la cooperativa.

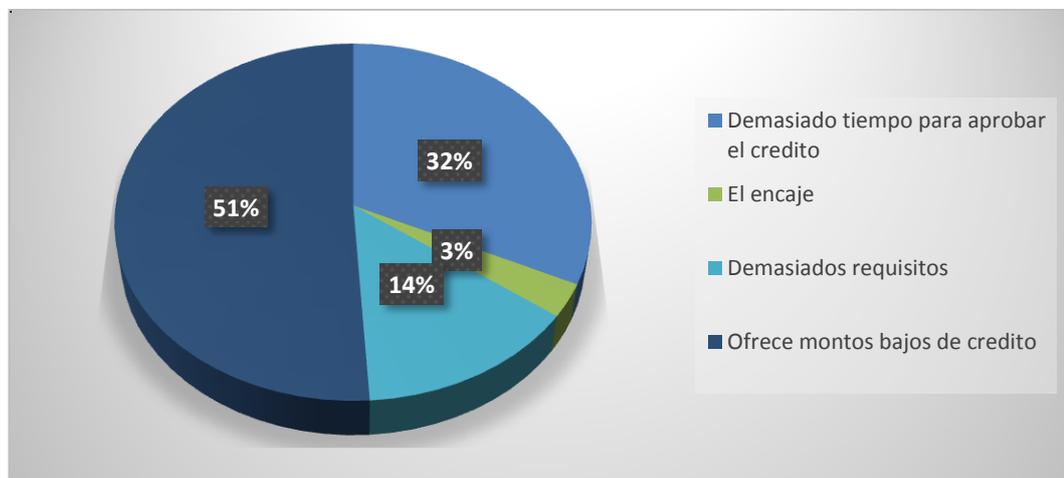
### 3. ¿Qué tipo de inconvenientes tuvo al solicitar el crédito?

**Cuadro No. 6. Tipo de Inconvenientes**

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Demasiado tiempo para aprobar el crédito	37	32%
El encaje	3	3%
Demasiados requisitos	16	14%
Ofrece montos bajos de créditos	58	51%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 3. Tipo de Inconvenientes**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

En la cooperativa existen inconvenientes para acceder al crédito, 51% respondieron que el motivo es ofrecer créditos demasiado pequeños, el 32% respondió que tardan demasiado tiempo para aprobar el crédito, el 20% señaló que existieron demasiados requisitos y tan solo el 6% debido al encaje. Independientemente del porcentaje, se debe establecer estrategias para dar solución a estos inconvenientes y satisfacer al socio.

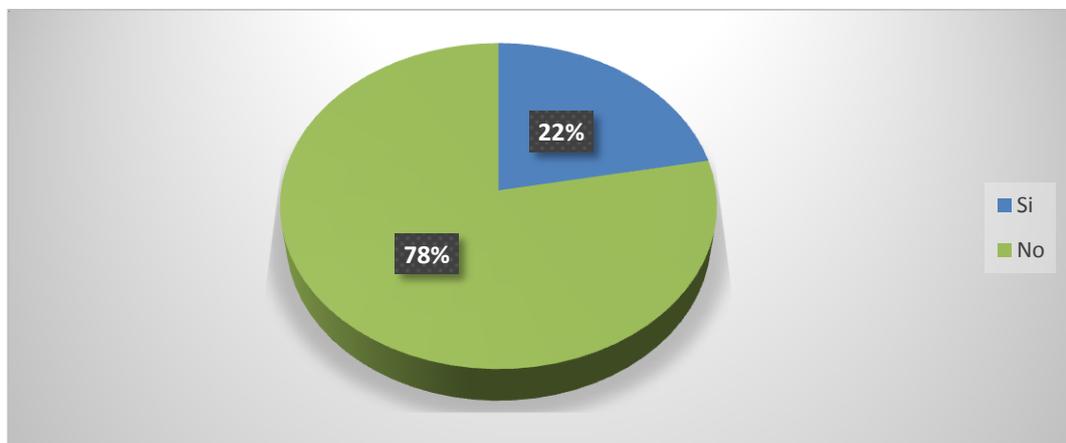
**4.- ¿Cree usted que la tasa ofrecida por la cooperativa para depósitos a plazo fijo es competitiva con relación a otras cooperativas?**

**Cuadro No. 7. Tasa Competitiva**

<b>OPCIONES</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	40	22%
No	139	78%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 4. Tasa Competitiva**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

De acuerdo a la investigación de campo realizada se determina que 7 de cada 10 personas encuestadas respondieron que la tasa ofrecida por la cooperativa para depósitos a plazo fijo no es competitiva con relación a otras cooperativas, lo que representa una desventaja si queremos atraer más socios a la cooperativa.

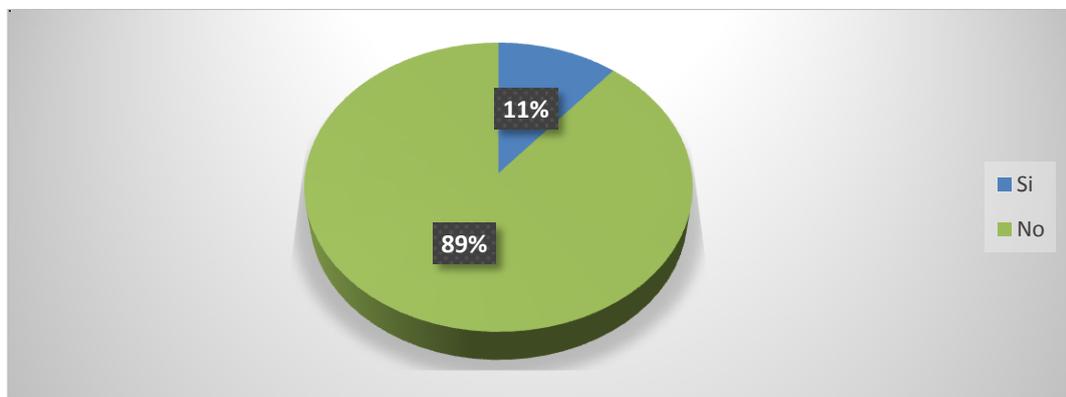
**5.- ¿Conoce usted los beneficios que ofrece la cooperativa al tener un depósito a plazo fijo?**

**Cuadro No. 8. Beneficios Depósito a plazo fijo**

<b>OPCIONES</b>	<b>NUMERO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Si	20	11%
No	159	89%
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 5. Beneficios Depósito a plazo fijo**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

Los socios desconocen los beneficios que ofrece la cooperativa de ahorro y crédito en lo que concierne a depósitos a plazo fijo, 8 de cada 10 personas encuestadas respondieron que no conocen los beneficios por lo que debe implementarse sistemas de información y puedan disponer de este servicio.

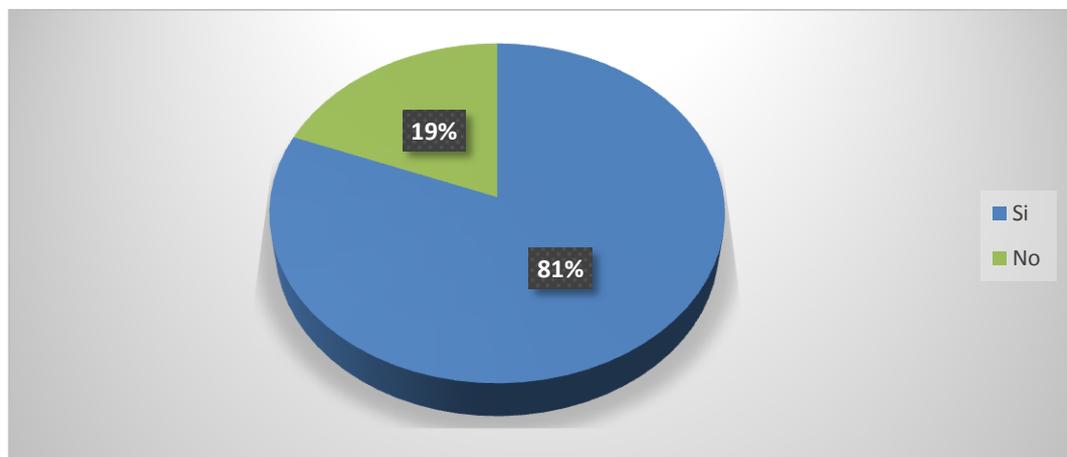
**6.- ¿La Cooperativa recordaba oportunamente el vencimiento de sus valores mensuales?**

**Cuadro No. 9. Vencimiento de valores**

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Si	120	81%
No	29	19%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 6. Vencimiento de Valores**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

De acuerdo a la investigación de campo realizada se determina que 8 de cada 10 personas encuestadas respondieron que la Cooperativa si recordaba oportunamente el vencimiento de sus valores mensuales, lo cual es importante para el cumplimiento de las metas de la cooperativa.

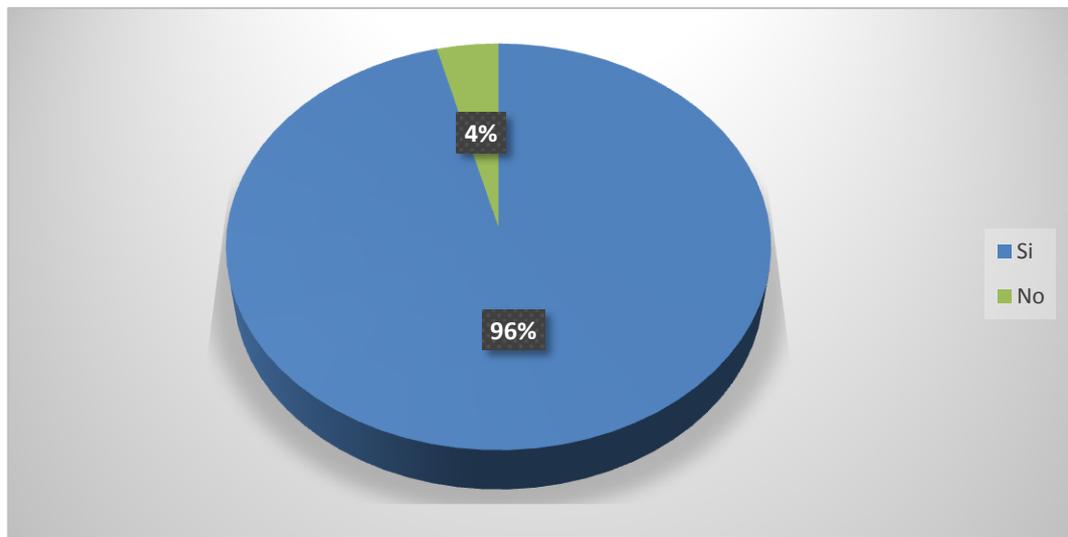
7.- ¿Le gustaría que le recuerden cada mes su deuda con la cooperativa?

**Cuadro No. 10. Recordatorio**

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Si	143	96%
No	6	4%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 7. Recordatorio**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Johanna Maliza/2013

Con las diversas actividades que se los socios deben desempeñar a diario, se ha tomado en cuenta esta pregunta para informar oportunamente de los valores que tiene a cancelar y así evitar multas innecesarias. Mediante el análisis del cuadro se determina que 9 de cada 10 personas respondieron que si les gustaría que les recuerden cada mes su deuda con la cooperativa.

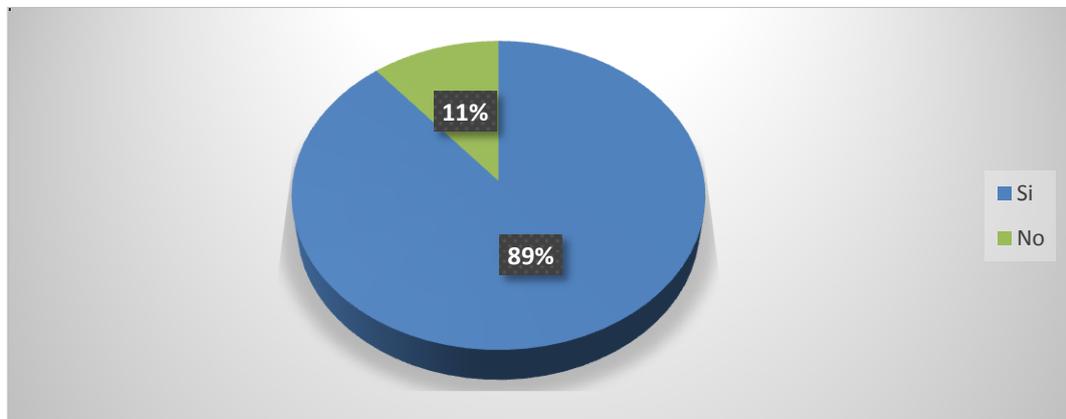
**8. ¿Cree que la cooperativa debería aumentar las líneas de créditos y los montos máximos que ofrece?**

**Cuadro No. 11. Líneas de Crédito**

OPCIONES	NUMERO	PORCENTAJE
Si	160	89
No	19	11
<b>Total</b>	<b>179</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

**Gráfico No. 8 Líneas de Crédito**



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

Para el crecimiento de la cooperativa debemos enfocarnos en lo que respondieron los socios como se demuestra en el cuadro anterior, 8 de cada 10 personas respondieron que si desearían que la cooperativa aumente tanto las líneas de crédito como también los montos que ofrece. Esto ayudaría a la cooperativa a aumentar los créditos y su rentabilidad.

## 2.2 CONCLUSIONES

- Obteniendo los resultados de la entrevista nos dicen que es muy importante la interpretación de los estados financieros mediante el análisis para conocer por medio de porcentajes las variaciones que se han dado año a año conociendo la situación real.
- Con respecto al resultado de la pregunta N°8 de la encuesta, los socios están inconformes debido a que la cooperativa tarda demasiado tiempo en aprobar los créditos.
- Los socios respondieron que el monto de crédito que ofrece la cooperativa es pequeño, y que deberían aumentar su línea de crédito.
- Los socios desconocen los beneficios de los depósitos a plazo fijo, y expresaron que las tasas que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. no son tan llamativas con respecto al de otras cooperativas.

### **2.3 RECOMENDACIONES**

- Es necesaria la aplicación de un plan de gestión financiera ya que está sirve para medir la cartera por vencer y vencida y la solvencia que tiene de la Cooperativa, la misma que reflejará en su ejercicio económico.
- Se deben realizar análisis económico y financiero para analizar las cuentas que tienen mayor relevancia para optimizar los recursos fortaleciendo la toma decisiones.
- Aplicación de políticas de créditos en los procesos de concesión y seguimiento de crédito para optimizar el control de la cartera de crédito y minimizar los riesgos crediticios.
- Capacitación al personal de crédito para que brinde asesoría e información adecuada y oportuna a sus socios, para garantizar la recuperación de créditos.
- Se debería mejorar el tiempo para la aprobación de créditos, y elaborar un flujograma de procesos.
- Se debería analizar la liquidez con la que cuenta la cooperativa para maximizar el monto de crédito que ofrece la cooperativa.

## 2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA

### 2.4.1 Identificación del establecimiento



## **2.5 OBJETIVOS**

### **2.5.1 Objetivo General**

Elaborar un plan de gestión financiera para el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “METROPOLIS” Ltda. , permitiendo mejorar su rentabilidad.

### **2.5.2 Objetivo Específicos**

- Elaborar procedimientos para mejorar las operaciones de control en la gestión de cobranzas de la institución.
- Evaluar la cartera de crédito
- Determinar los factores de la disminución de crédito
- Agilizar el procedimiento para el otorgamiento de créditos-
- Elaborar estrategias para aumentar la rentabilidad de la cooperativa

### **2.5.3 Análisis FODA**

#### **2.5.3.1 Fortalezas**

- Confianza de sus clientes
- Solvencia
- Variedad de servicios

#### **2.5.3.2 Oportunidades**

- El mercado al cual se dirige es amplio.
- Fomento por parte del gobierno al sector de la economía Popular y Solidaria
- Alto crecimiento de la población urbana.

#### **2.5.3.3 Debilidades**

- Baja promoción y publicidad de sus servicios.
- No se mantiene atención personalizada a clientes
- Tasas de interés elevadas

#### **2.5.3.4 Amenazas**

- Competidores posicionados en el mercado.
- Inestabilidad económica del país.
- Financistas informales.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## 2.6 LÍNEAS DE CRÉDITO

Cuadro No. 12. Líneas de Crédito

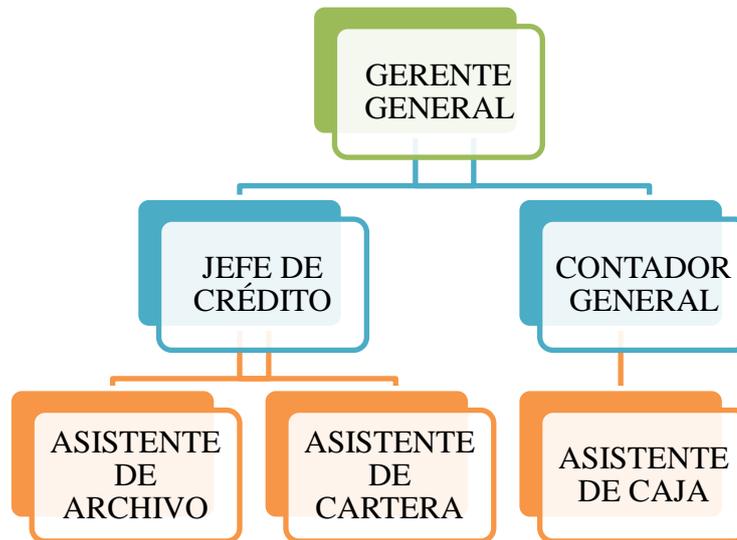
<b>PRODUCTO</b>	<b>Monto Min USD</b>	<b>Monto Máx. UDS</b>	<b>Encaje</b>	<b>Plazo Max. Meses</b>
<b>Crédito de Consumo</b>	1000	3000	20% del monto	18
<b>Microcrédito</b>	300	1000	30% del monto	12

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## 2.7 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Gráfico No. 9. Organigrama Institucional



**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## **2.8 PROCESOS DE CRÉDITOS**

### **2.8.1 Procesos para Solicitar Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.**

#### **Requisitos para solicitar un crédito**

#### **CRÉDITO DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO**

- Solicitud del Crédito
- Copia de cédula y certificado de votación vigente a color del garante y cónyuge.
- Copia de planilla de servicios básicos.
- Encaje del 20% en crédito superior a \$ 1000.00
- Créditos hasta \$ 2000, un garante y \$ 3000, 2 garantes.
- Copia del pago del impuesto predial o matricula de vehículo
- Croquis del lugar donde vive deudor y garante

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## **2.9 SEGUIMIENTO DE CRÉDITO ENTREGADO AL SOCIO**

### **2.9.1 Procedimiento de cobros y recuperación de cartera**

#### **Procedimiento de cobros y recuperación de cartera**

Para realizar la labor de cobranzas estableciendo la comunicación con los clientes que no han cumplido con los pagos sobre los créditos otorgados, a efecto se logrará la recuperación de la cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda., así mismo actualizar la base datos sobre los saldos de los clientes.

Por ello es necesario se debe gestionar de la siguiente manera:

#### **1) Microcrédito:**

- ❖ Recordar al cliente su deuda a través de la utilización de teléfono, mail, fax o visita personalizada.
- ❖ Realizar llamadas telefónicas a los socios que se encuentran por vencer hasta con dos días de anticipación, como un recordatorio del vencimiento de la cuota. Estos recordatorios serán sin costo para el socio.
- ❖ En caso de pago al siguiente día de vencimiento, hacer una segunda llamada telefónica al socio, tanto al domicilio como al lugar de trabajo, para lograr establecer un compromiso de pago con el socio. Esta segunda llamada tendrá costo para el socio.
- ❖ Si transcurrido el plazo pactado como máximo 5 días con el cliente; y éste no se ha acercado a cancelar se realizará una nueva llamada telefónica al socio y garantes.
- ❖ El asistente de crédito transcurridos los 5 días, procederá a debitar de la cuenta de ahorros del socio el valor de cuota si existiese disponible.
- ❖ Al sexto día de vencimiento si el socio no ha cancelado su cuota, se procederá a realizar la primera notificación escrita.
- ❖ Al noveno día de vencimiento si el socio no ha cancelado su cuota, se procederá a realizar la segunda notificación escrita al socio y garantes.

- ❖ Al décimo tercero día de vencimiento si el socio no ha cancelado su cuota, se procederá a realizar la tercera notificación (aviso extrajudicial) escrita al socio.
- ❖ Al décimo quinto día de vencimiento si el socio no ha cancelado su cuota, se procederá a realizar la cuarta notificación (aviso judicial) escrita al socio.
- ❖ Se instituye el seguimiento del crédito como parte del proceso de la administración de la cartera.
- ❖ Una vez concedido el crédito el Jefe respectivo deberá verificar que no exista desvío en el destino del crédito.
- ❖ Que verifique el capital invertido en el proyecto de inversión en comercio, construcción, agricultura y ganadería.
- ❖ Realizar visitas al socio cada mes para la optimización de las partes, permitiendo orientar, monitorear y canalizar en forma efectiva el dinero.
- ❖ Mejorar el rendimiento financiero y capacitaciones a clientes para un mejor cumplimiento en la cancelación de su crédito.

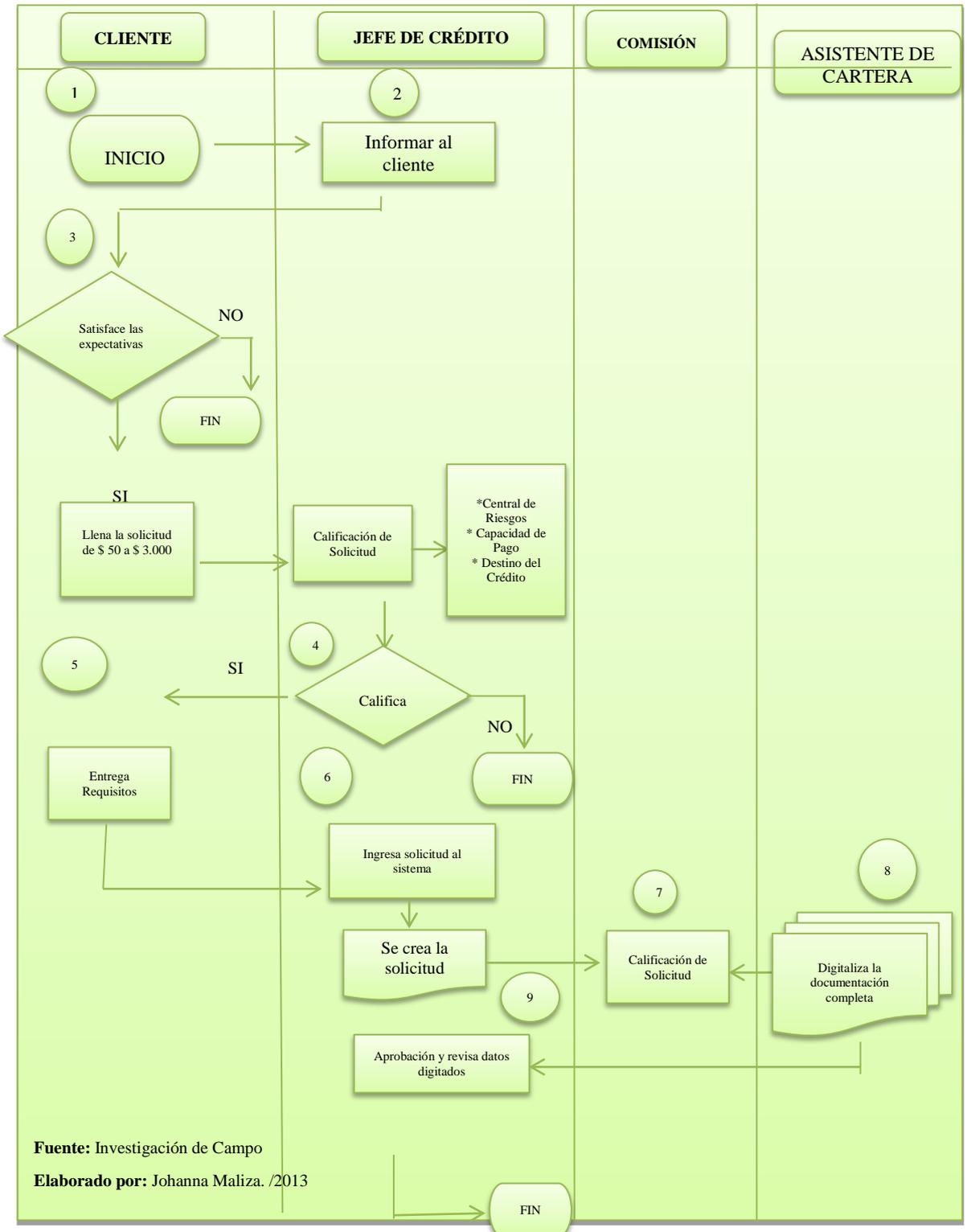
## **2) Consumo:**

- ❖ El Jefe de Crédito deberá realizar el seguimiento con el fin de comprobar el destino del préstamo.
- ❖ El Asistente de Cartera recordará al socio a través de una llamada telefónica dos días antes del vencimiento de la cuota.
- ❖ El Asistente de Cartera efectuará la gestión de recuperación a través de llamadas telefónicas hasta 5 días de mora.
- ❖ La primera notificación escrita la realizarán el oficial de cobranzas o notificador a partir del día seis (recordatorio de cuota vencida /se acerque a pagar).
- ❖ La segunda notificación se realizará a los cinco días de realizada la primera notificación (se concede 48 horas para que pague la cuota vencida).
- ❖ A las 48 horas se remitirá una notificación del abogado.
- ❖ Si en 120 días no hay resultados positivos se iniciará el trámite judicial.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

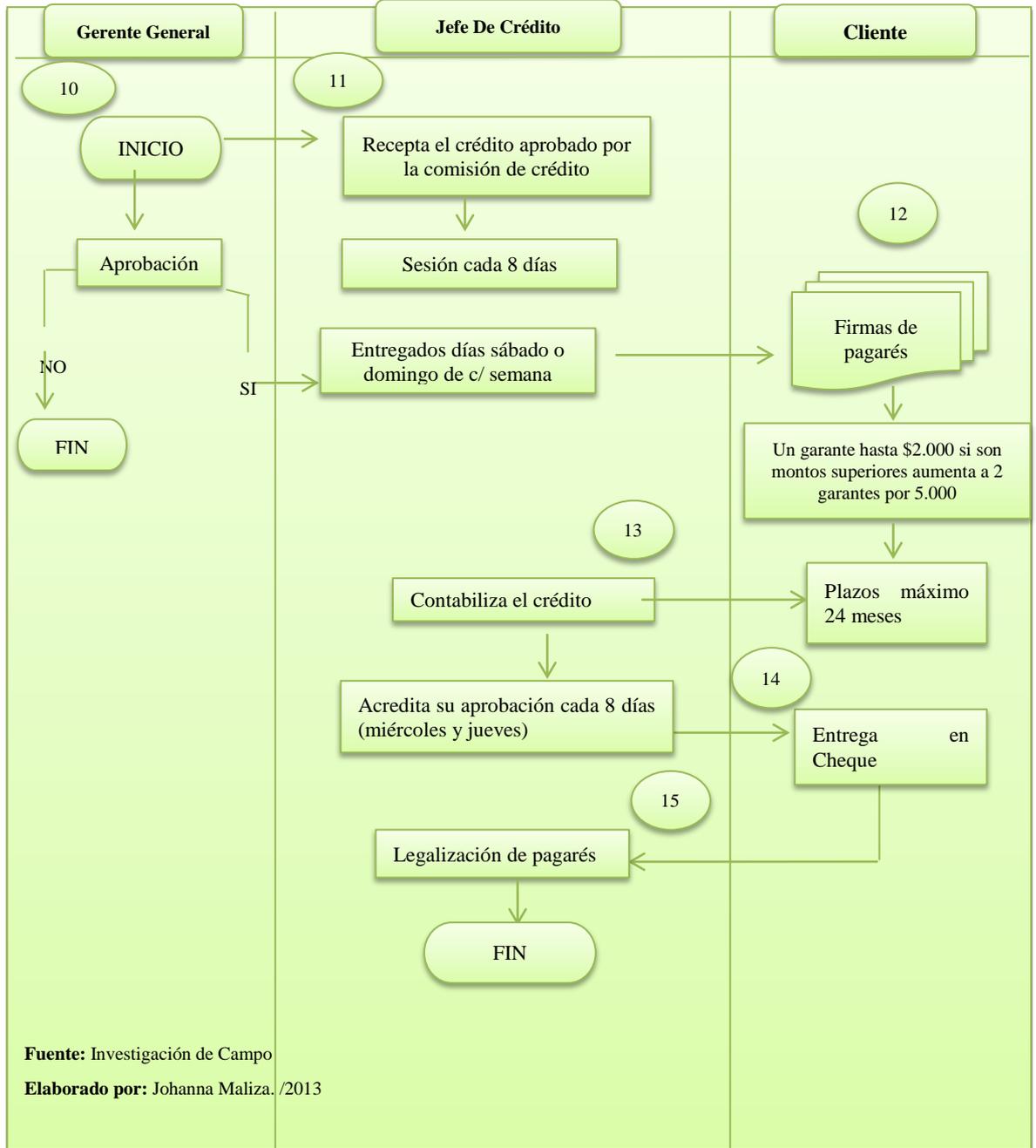
## 2.9.2 Flujograma Solicitud del Crédito

Gráfico No. 10. Flujograma para Solicitar el crédito



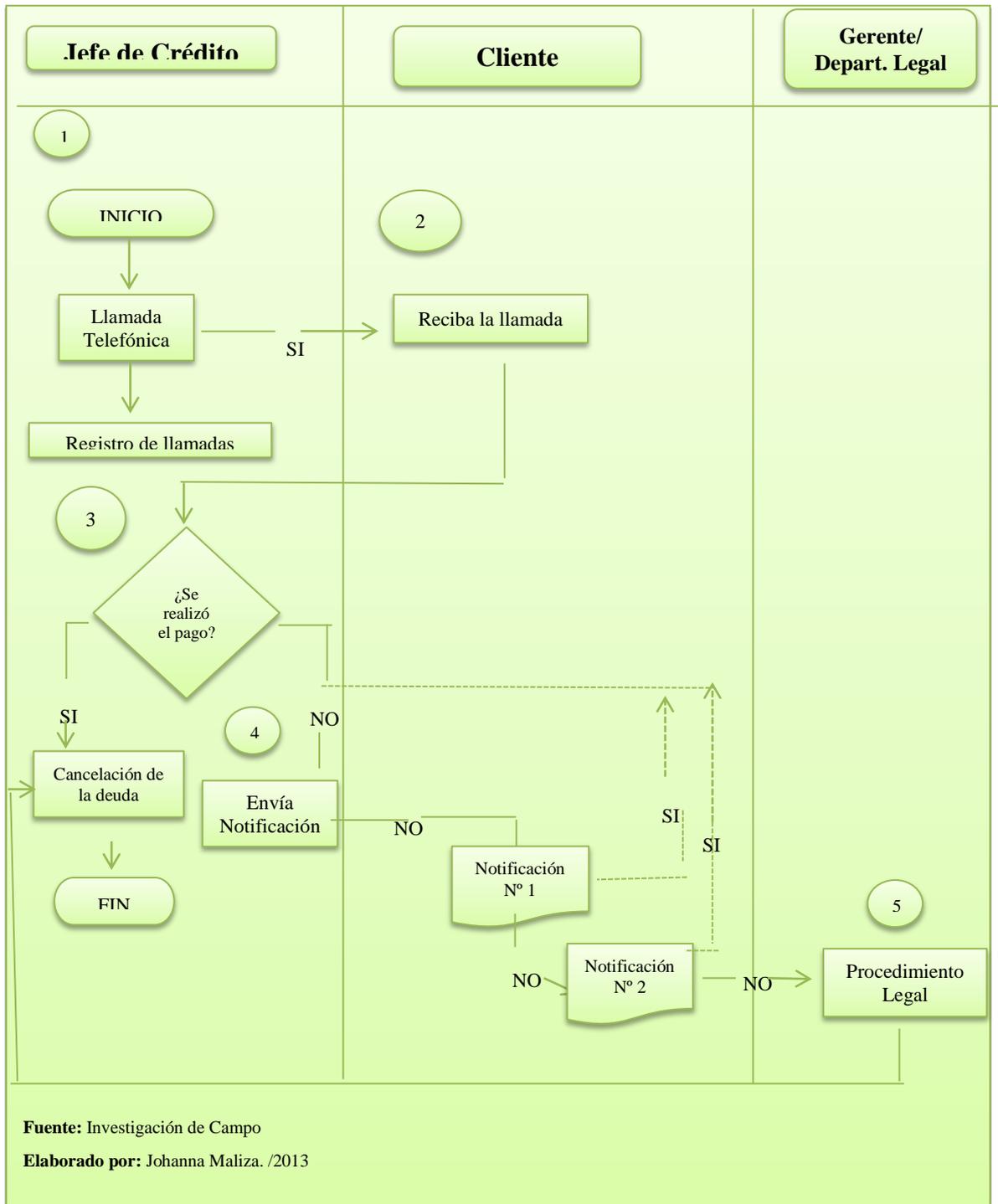
### 2.9.3 Flujograma Otorgamiento del Crédito

Gráfico No. 11. Flujograma Otorgamiento del Crédito



## 2.9.4 Flujograma de Gestión de Cobranzas

Gráfico No. 12. Flujograma de Gestión de Cobranzas



## **2.10 POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CRÉDITO Y COBRANZA**

### **2.10.1 Políticas para el área de cobranzas, para la recuperación.**

#### **Área de Cobranzas**

- ❖ Los Asistentes de Cartera deberán realizar la gestión de cobro a los clientes que tengan vencimiento de las cuotas entre 0-15 días mediante llamadas.
- ❖ Para las cuentas morosas el área de cobro deberá realizar todas las tácticas y técnicas de cobro, para hacer efectivo los pagos.
- ❖ En el caso de alta morosidad con el cliente y no se llegue a ningún acuerdo, se recuperará la deuda con la verificación y autorización del garante con la gestión extrajudicial.

#### **Para la recuperación**

- ❖ El asistente de cartera deberá elaborar y enviar a los clientes las notificaciones de cobros cinco (5) días antes de su vencimiento.
- ❖ En el caso de Cuotas por vencer y vencidas, el asistente de cartera deberá realizar llamadas telefónicas para recordar la fechas que esta por vencer, caso contrario preguntar razones por las cuales no ha cancelado a tiempo.

**Fuente:** Investigación de Campo  
**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

### **2.10.2 Formulación de políticas en beneficio para la recuperación de cartera.**

Las siguientes políticas van dirigidas para los Jefes de Créditos y Asistente de Cartera quienes tienen la función de realizar la gestión de cobranzas de la institución.

#### **Asistente de Cartera**

- ❖ Desde su inicio educarle al cliente el pago oportuno, mediante notificaciones de cobro elaboradas y enviadas a los clientes.
- ❖ Recibirán comisiones por el cumplimiento de metas en la recuperación de cartera.

#### **Jefe de Crédito**

- ❖ Dar seguimiento inmediato en caso de mora.
- ❖ Realizar la cobranza un día específico después de su vencimiento.
- ❖ Capacitación cobranza, preventiva, administrativa y judicial, seguimiento de la cartera, medios de cobros.
- ❖ De no reducir el porcentaje de morosidad de la cartera el valor que recibirá únicamente el valor a un sueldo básico, indistintamente del número de crédito colocados.

Para el control de la cartera

- ❖ El área de cobranzas deberá contar con un sistema de control de cartera necesaria para generar los controles oportunos de su cartera de cliente.
- ❖ Las Asistentes de Cartera revisarán la cartera diariamente y genera los reportes para verificar los que están por vencer y vencidos las cuotas.
- ❖ El control de cobranzas permite obtener los saldos y determinar los usuarios morosos por vencer y vencidos mediante la revisión de la base de datos.

**Fuente:** Investigación de Campo

**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## **2.11 DIAGNÓSTICO ECONÓMICO FINANCIERO 2011-2013**

### **2.11.1 Estructura Financiera**

La Cooperativa cuenta con un departamento de crédito y un departamento de contabilidad.

El departamento de crédito y cartera está encargado de gestionar y efectuar el cobro de créditos a favor de la Cooperativa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos y también se encarga de analizar y poner los montos y antigüedad de créditos otorgados.

Departamento de contabilidad encargado de ofrecer información de la situación financiera por medio de sus registros contables que permiten formular resultados que se utiliza en la toma de decisiones sobre la inversión y operaciones de la Cooperativa. Se encarga de informar al directorio acerca de los ingresos y egresos efectuados por las operaciones.

### **ANÁLISIS HORIZONTAL Y VERTICAL 2011-2013**

#### **ANÁLISIS HORIZONTAL**

**Cuadro No. 13. Estado de Situación Financiera Análisis Horizontal Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda.**

**Estado de Situación Financiera  
Al 31 de Diciembre Del 2011 al 2013**

COD.	CUENTA	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	VARIACION RELATIVA
					2012- 2011	2013 -2012	2012- 2011	2013 -2012
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>							
11	FONDOS DISPONIBLES	117.165,56	187.955,77	182.691,04	70.790,21	-5.264,73	60,42%	-2,80%
13	INVERSIONES	6.358,00	9.084,90	10.084,90	2.726,90	1.000,00	42,89%	11,01%
14	CARTERA DE CREDITO	538.219,87	449.862,73	449.195,33	-88.357,14	-667,40	-16,42%	-0,15%
16	CUENTAS POR COBRAR	28,33	337,45	1.222,80	309,12	885,35	1.091,14%	262,36%
17	BIENES REALIZABLES	10.000,00	10.000,00	10.000,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
18	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	378,36	1.950,53	3.075,74	1.572,17	1.125,21	415,52%	57,69%
19	OTROS ACTIVOS	7.350,79	5.252,27	6.054,06	-2.098,52	801,79	-28,55%	15,27%
	<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>679.500,91</b>	<b>664.443,65</b>	<b>662.323,87</b>	<b>-15.057,26</b>	<b>-2.119,78</b>	<b>-2,22%</b>	<b>-0,32%</b>
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>							
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	505.208,77	459.274,66	467.806,51	-45.934,11	8.531,85	-9,09%	1,86%
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	9.492,98	5.583,58	9.492,98	-3.909,40	0,00%	-41,18%
25	CUENTAS POR PAGAR	34.710,58	31.305,85	34.073,96	-3.404,73	2.768,11	-9,81%	8,84%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	72.778,34	81.215,50	60.378,86	8.437,16	-20.836,64	11,59%	-25,66%
29	OTROS PASIVOS	35,00	164,60	5,00	129,60	-159,60	370,29%	-96,96%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>612.732,69</b>	<b>581.453,59</b>	<b>567.847,91</b>	<b>-31.279,10</b>	<b>-13.605,68</b>	<b>-5,10%</b>	<b>-2,34%</b>
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>							
31	CAPITAL SOCIAL	47.283,19	55.438,49	62.648,91	8.155,30	7.210,42	17,25%	13,01%
33	RESERVAS	17.122,53	26.319,32	29.914,73	9.196,79	3.595,41	53,71%	13,66%
36	RESULTADOS	2.362,50	1.232,25	1.912,32	-1.130,25	680,07	-47,84%	55,19%
	<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>64.405,72</b>	<b>82.990,06</b>	<b>92.563,64</b>	<b>18.584,34</b>	<b>9.573,58</b>	<b>28,86%</b>	<b>11,54%</b>
	<b>TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>679.500,91</b>	<b>664.443,65</b>	<b>662.323,87</b>	<b>-15.057,26</b>	<b>-2.199,78</b>	<b>-2,22%</b>	<b>-0,32%</b>

## **ACTIVOS**

El Activo Total en el periodo 2011-2012 tuvo una variación de 2,22%, mientras que en el periodo 2012-2013 descendió al 0,32% debido a la disminución de los Fondos Disponibles y a la Cartera de Crédito.

## **PASIVOS**

En cuanto al Pasivo, la variación en el primer periodo fue de 5,10%, siendo mayor a la variación del segundo periodo que fue de 2,34%, estas variaciones se dieron en el rubro de Obligaciones con el Público que en ambos periodos tuvieron variaciones monetarias en el 2012 al 2013 el 1,86%, básicamente por el aumento de los depósitos a la vista por la confianza que mantienen los socios.

El conjunto de Cuentas de Otros Pasivos, aumentando a 370,29% de variación en el primer periodo a 96,96% de variación en el segundo periodo, debido a la disminución en los ingresos recibos por anticipado.

## **PATRIMONIO**

En el patrimonio el rubro de Capital Social tuvo una variación del 17,25% en el primer periodo, siendo menor en el segundo periodo que fue de 13,01%, debido a que las aportaciones de los socios se incrementaron.

**Cuadro No. 14. Estado de Resultados Análisis Horizontal Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda.**

**Estado de Resultados**

**Al 31 de Diciembre del 2011 al 2013**

COD.	CUENTA	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA	VARIACION RELATIVA
					2012- 2011	2013 -2012	2012- 2011	2013 -2012
4	GASTOS							
41	INTERESES CAUSADOS	22.336,75	23.291,81	7.524,96	955,06	-15.766,85	4,28%	-67,69%
44	PROVISIONES	4.230	3.700,00	0,00	-530,00	-3.700,00	-12,53%	-100,00%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	87260,38	99.577,76	50.954,33	12.317,38	-48.623,43	14,12%	-48,83%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0,00	6,27	2.327,02	6,27	2.320,75	0,00%	37013,56%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMP.	0,00	1.053,98	0,00	1.053,98	-1.053,98	0,00%	-100,00%
	TOTAL DE GASTOS	113827,13	127.629,82	60.806,31	13.802,69	-66.823,51	12,13%	-52,36%
5	INGRESOS							
51	INTERESES Y DSCOTOS GANADOS	101148,82	107.882,35	47.554,93	6.733,53	-60.327,42	6,65%	-55,91%
53	UTILIDADES FINANCIERAS	140,63	0,00	0,00	-140,63	0,00	-100,00%	0,00%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	14412,1	12.641,57	7.031,00	-1.770,53	-5.610,57	-12,29%	-44,38%
56	OTROS INGRESOS	488,08	8.338,15	8.132,70	7.850,07	-205,45	1608,36%	-2,46%
	TOTAL DE INGRESOS	116190	128.862,07	62.718,63	12.672,44	-66.143,44	10,91%	-51,33%
	<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>2362,5</b>	<b>1.232,25</b>	<b>1.912,32</b>	<b>-1.130,25</b>	<b>680,07</b>	<b>-47,84%</b>	<b>55,19%</b>

**Fuente:** Estado de Resultados del 2011 al 2013 de la Cooperativa “METRÓPOLIS” Ltda.

**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## INGRESOS

El Total de Ingresos disminuyó de 10,91% en el primer periodo a 51,33% en el segundo periodo, debido a que no existieron colocaciones de crédito en el mercado.

La Cuenta Ingresos por servicios descendió en el primer periodo un 12,29%, mientras que en el segundo periodo sigue descendiendo a 44,38%, no optan por pagos de servicios corporativos.

## GASTOS

El Total de Gastos respecto al primer periodo es de 12,13%, mientras que el segundo periodo disminuyó a -52,36%. El rubro que mayor incide es Gastos de operación en el primer periodo su variación es de 14,12% debido a contratos por servicios profesionales.

## ANALISIS VERTICAL

Este análisis se emplea para analizar los estados financieros como el balance y el estado de pérdidas y ganancias.

**Cuadro No. 15. Estado de Situación Financiera Análisis Vertical  
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda.  
Estado de Situación Financiera  
AL 31 de Diciembre del 2011 al 2013**

COD.	CUENTAS	AÑO 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
1	ACTIVO						
11	FONDOS DISPONIBLES	117.165,56	17,243%	187.955,77	28,288%	182.691,04	27,583%
13	INVERSIONES	6.358,00	0,936%	9.084,90	1,367%	10.084,90	1,523%
14	CARTERA DE CREDITO	538.219,87	79,208%	449.862,73	67,705%	449.195,33	67,821%
16	CUENTAS POR COBRAR	28,33	0,004%	337,45	0,051%	1.222,80	0,185%
17	BIENES REALIZABLES	10.000,00	1,472%	10.000,00	1,505%	10.000,00	1,510%
18	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	378,36	0,056%	1.950,53	0,294%	3.075,74	0,464%
19	OTROS ACTIVOS	7.350,79	1,082%	5.252,27	0,790%	6.054,06	0,914%
	<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>679.500,91</b>	<b>100,000%</b>	<b>664.443,65</b>	<b>100,000%</b>	<b>662.323,87</b>	<b>100,0%</b>
2	PASIVOS						
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	505.208,77	74,350%	459.274,66	69,122%	467.806,51	70,631%
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	0,000%	9.492,98	1,397%	5.583,58	0,843%
25	CUENTAS POR PAGAR	34.710,58	5,108%	31.305,85	4,607%	34.073,96	5,145%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	72.778,34	10,711%	81.215,50	11,952%	60.378,86	9,116%
29	OTROS PASIVOS	35,00	0,005%	164,60	0,024%	5,00	0,001%
	<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>612.732,69</b>	<b>90,174%</b>	<b>581.453,59</b>	<b>87,510%</b>	<b>567.847,91</b>	<b>85,736%</b>
3	PATRIMONIO						
31	CAPITAL SOCIAL	47.283,19	6,959%	55.438,49	8,344%	62.648,91	9,459%
33	RESERVAS	17.122,53	2,520%	26.319,32	3,961%	29.914,73	4,517%
36	RESULTADOS	2362,5	0,35%	1.232,25	0,185%	1.912,32	0,289%
	<b>TOTAL DE PATRIMONIO</b>	<b>66.768,22</b>	<b>9,826%</b>	<b>82.990,06</b>	<b>12,490%</b>	<b>92.563,64</b>	<b>14,264%</b>
	<b>TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>679.500,91</b>	<b>100,00%</b>	<b>664.443,65</b>	<b>100,00%</b>	<b>662.323,87</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Estado de Situación Financiera del 2011 al 2013 de la Cooperativa “Metropolis”

Elaborado por: Johanna Maliza/2013

### ACTIVOS

El primer rubro a analizar es la cuenta Fondos Disponibles que para el año 2013 en comparación con el 2012 tuvo una disminución de 5.264,73 dólares, y representó el 27,58% del Activo, lo que significa que la Cooperativa cuenta con los suficientes recursos líquidos para la seguridad de sus socios y clientes, en el caso de que estos requieran retirar sus depósitos.

El principal rubro de la cuenta de Activo está compuesto por la Cartera de Crédito que representa 67,71% del Total del Activo en el 2012 y el 67,82% en el 2013, por lo que se obtuvo una disminución de 667,40 dólares, lo que significa que la Cooperativa no está creciendo su giro del negocio; en colocaciones.

Podemos interpretar las cuentas que tienen mayor relevancia entre estas tenemos:

Inversiones:

- **Corto plazo** para el año 2011 es 0,94% en relación a los otros años 2012 y 2013 es 0%, lo que se puede determinar no se dan negociaciones menores a un año con instituciones financieras.
- **Largo plazo** para el año 2011 es 0%, en el 2012 es 0,43% y en el 2013 es 0,58%, se han hecho negociaciones con entidades financieras mayor a un año.
- **De Disponibilidad Restringida** para el año 2011 es 0%, mientras que para los años 2012 y 2013 es del 0,94% porcentaje que se han mantenido para los depósitos que están sujetos a restricciones, cuyas disponibilidad de estos activos es limitada por razones legales.

### **Cartera de Crédito**

En el año 2011 el rubro de gran importancia es la cartera de crédito con 79,21%, en el año 2012 es 67,71%, y para el año 2013 es 67,82%, del total de activo, en los años 2011 y 2012 haciendo una relación han disminuido, y en el 2013 se reconoce el riesgo crediticio asociado a los créditos otorgados, se detalla a continuación:

- **Comercial por Vencer** para el año 2011 es de 0,089% , año 2012 es de 0,008% y año 2013 es del 0%, considerando que su vencimiento de la cartera de crédito año a año ha variado en plazos lo que se puede reflejar que este rubro no es comercial la zona para optar por este segmento de préstamo.
- **Consumo por vencer** para el año 2011 es de 38,12%, año 2012 de 44,92% y año 2013 es de 50,45%, lo que se consideran sus plazos de cartera de crédito año a año han aumentado, es decir que este rubro optan por el segmento consumo para adquirir el préstamo.

- **Microcrédito por vencer** para el año 2011 es de 37,28%, año 2012 de 22,21% y el año 2013 es de 16,56%, siendo un sector productivo para la adquisición de un préstamo.

## **PASIVOS**

Dentro del Pasivo el rubro de Obligaciones con el Público en el 2011 representó el 74,35%, en el 2012 el 69,12% y en el 2013 el 70,63% del Pasivo, si bien es cierto la participación porcentual aumentó pero en cuanto a la cantidad monetaria existió un aumento de 8.531,85 dólares del 2012 al 2013 básicamente por el mayor número de depósitos a la vista.

Con respecto a la Cuentas por Pagar el valor monetario creció del 2012 al 2013 en 2.768,11 dólares, a pesar de que la participación porcentual del pasivo en el 2012 fue de 4,71% y en el 2013 aumentó a 5,15%, el incremento en el valor monetario se debe a que crecieron los valores de obligaciones patronales, retenciones y cuentas por pagar varias. El conjunto de cuentas de Otros pasivos, disminuyó del año 2012 al 2013 en 159,60 dólares, pasando de 0,001% de participación del pasivo en el año 2012 a 0,03% en el 2013, esto se debe a la disminución de los valores por confirmar.

El Total del Pasivo disminuyó en cuanto al porcentaje de participación del 87,51% en el 2012 en el 2013 al 85,74%, mientras que el valor monetario disminuyó en 13.606,68 dólares, principalmente por la disminución en las obligaciones con el público siendo desfavorables para la Cooperativa porque también han disminuido el nivel de captaciones a la vista, a plazo fijo y obligaciones inmediatas.

Podemos interpretar las cuentas que tienen mayor relevancia entre estas tenemos:

### **Obligaciones con el Público**

- **Depósitos a la vista** para el año 2011 es el 66,60%, el año 2012 es de 61,58% y año 2013 es 64,37%, ha aumentado los depósitos de ahorro (activas) e (inactivas) y de encaje lo que al sector opta por este tipo de servicios de la institución donde queda reflejado a la utilidad anual.

- **Depósitos a plazo** para el año 2011 es de 7,76%, el año 2012 es 6,00% y el año 2013 es 6,26% lo que disminuido respecto al primero año considerando que estos van hasta los 360 días.

## PATRIMONIO

En el Patrimonio, el rubro de Capital Social tuvo una mayor participación porcentual en el 2013 que fue de 9,46% al compararla con el 2012 que obtuvo una participación de 8,34%, aumentando el valor monetario de 7.210,42 dólares debido a que las aportaciones de socios, cuotas de Ingreso de Socios y Certificados de Aportación que han ido creciendo.

La cuenta reservas en el año 2013 tuvo una participación en el patrimonio de 4,52%, mientras que en el 2012 una participación de 3,96%, en cambio en lo monetario obtuvo un crecimiento de 3.595,41 dólares.

Con respecto a la cuenta Resultados es el rubro que tiene mayor participación porcentual del patrimonio en el 2013 siendo el 0,29% en cambio en el 2012 solo representó el 0,19%, el crecimiento en el 2013 es fruto de los servicios otorgados por cartera de consumo y microcrédito que ascienden a un valor alrededor de 68.007,00 dólares.

**Cuadro No. 16 Estado de Resultados Análisis Vertical  
Cooperativa de Ahorro y Crédito “Metrópolis” Ltda.  
Estado De Resultados  
AL 31 de Diciembre del 2011 al 2013**

COD.	CUENTAS	AÑO 2011	%	AÑO 2012	%	AÑO 2013	%
4	GASTOS						
41	INTERESES CAUSADOS	22.336,75	19,62%	23.291,81	18,25%	7.524,96	12,38%
44	PROVISIONES	4.230,00	3,72%	3.700,00	2,90%	0,00	0,00%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	87.260,38	76,66%	99.577,76	78,02%	50.954,33	83,80%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0,00	0,00%	6,27	0,00%	2.327,02	3,83%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMP.	0,00	0,00%	1.053,98	0,83%	0,00	0,00%
	<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>113.827,13</b>	<b>100,00%</b>	<b>127.629,82</b>	<b>100,00%</b>	<b>60.806,31</b>	<b>100,00%</b>
5	INGRESOS						
51	INTERESES Y DSCOTOS GANADOS	101.148,82	87,05%	107.882,35	83,72%	47.554,93	75,82%
53	UTILIDADES FINANCIERAS	140,63	0,12%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	14.412,10	12,40%	12.641,57	9,81%	7.031,00	11,21%
56	OTROS INGRESOS	488,08	0,42%	8.338,15	6,47%	8.132,70	12,97%
	<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>116.189,63</b>	<b>100,00%</b>	<b>128.862,07</b>	<b>100,00%</b>	<b>62.718,63</b>	<b>100,00%</b>
	<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>	<b>2.362,50</b>		<b>1.232,25</b>		<b>1.912,32</b>	

**Fuente:** Estado de Resultados del 2011 al 2013 de la Cooperativa “Metrópolis”

**Elaborado por:** Johanna Maliza/2013

## **INGRESOS**

Los rubros que mayor porcentaje de participación tienen sobre el total de los ingresos, son los Intereses y Descuentos Ganados que en el 2011 representan el 87,05% y en el 2013 el 75,82%, obteniendo una disminución monetaria de 60.327,42 dólares; en cambio en Ingresos por servicios han ido aumentando año tras año, es así que el 2012 representaba el 9,81% del patrimonio y en el 2013 representó solo el 11,21%.

Otro rubro que tiene una participación alta en el Total de los Ingresos pertenece a otros Ingresos que pasó de 6,47% en el 2012 al 12,97% en el 2013, básicamente este incremento se debe al incremento de interés y comisiones.

## **GASTOS**

Un rubro por el cual está conformado el Total de Gastos son los Intereses Causados y representó en el año 2012 el 18,25% y para el año 2013 representó el 12,38% de participación, esta disminución se debe a que la tasa de interés que se paga a los cuenta ahorristas, clientes y socios fijadas de acuerdo a la Tasa Referencial emitida por el Banco Central del Ecuador.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “METROPOLIS” Ltda., mantiene un margen de rentabilidad adecuado puesto que es mayor la tasa de interés cobrada que la tasa de interés pagada, sin embargo esta rentabilidad se ve minimizada por los Gastos de Operación ya que estos pasaron del 78,02% en el 2012 al 83,80% en el 2013, debiendo al incremento de los gastos de personal en este último año se contrataron servicios profesionales, y respecto a los valores monetarios han disminuido respecto al año 2013 al 2012 con 48.623,43 dólares.

## **INDICADORES FINANCIEROS**

Para las Cooperativas de ahorro y crédito tenemos:

- Índice de morosidad
- Indicador de liquidez
- Indicador de rentabilidad

## ÍNDICE DE MOROSIDAD

IMOR= Cartera por Vencer Comercial / Total de la cartera \*100%

**Año 2011** = 603,00 / 538.219,87 = **0,11%**

**Año 2012** = 50,25 / 449.862,73= **0,01%**

De los resultados obtenidos el Índice de Morosidad para la Cartera por vencer Comercial respecto al año 2011 es de 0,11%, 2012 es 0,01%.

IMOR= Cartera Por Vencer Consumo / Total de la cartera

**Año 2011** = 259.040,06 / 538.219,87 = **48,13%**

**Año 2012** = 298.473,73 / 449.862,73 = **66,35%**

**Año 2013** = 334.119,97 / 449.195,33= **74,38%**

De los resultados obtenidos el Índice de Morosidad para la Cartera por Vencer de Consumo es 2011 es de 48,13%, 2012 es 66,35% y 2013 es 74,38%, porcentajes aceptables ya que la cartera todavía no vence.

IMOR= Cartera Por Vencer Microcrédito / Total de la cartera

**Año 2011** = 253.317,25 / 538.219,87 = **47,07%**

**Año 2012** = 147.570,92 / 449.862,73 = **32,80%**

**Año 2013** = 109.687,74 / 449.195,33= **24,42%**

De los resultados obtenidos el Índice de Morosidad para la Cartera por Vencer Microcrédito es 2011 es de 47,07%, 2012 es 32,80% y 2013 es 24,42%.

IMOR= Cartera Vencida Consumo / Total de la cartera \*100%

**Año 2011** = 10.326,12 / 538.219,87 = **1,92 %**

**Año 2012** = 9.182,94 / 449.862,73= **2,04%**

$$\text{Año 2013} = 8.942,67 / 449.195,33 = \mathbf{1,99\%}$$

De los resultados obtenidos el Índice de Morosidad para la Cartera Vencida de Consumo respecto al año 2011 es de 1,92%, 2012 es 2,04% y 2013 es 1,99%. Este valor es ideal ya que el índice de morosidad para las Cooperativas de ahorro y crédito es el 5%.

IMOR= Cartera Vencida Microcrédito / Total de la cartera

$$\text{Año 2011} = 5.327,43 / 538.219,87 = \mathbf{0,99\%}$$

$$\text{Año 2012} = 5.033,81 / 449.862,73 = \mathbf{1,12\%}$$

$$\text{Año 2013} = 5.981,25 / 449.195,33 = \mathbf{1,33\%}$$

De los resultados obtenidos el Índice de Morosidad para la Cartera Vencida de Microcrédito es 2011 es de 0,99%, 2012 es 1,12% y 2013 es 1,33%.

### ÍNDICE DE LIQUIDEZ

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

$$\text{Año 2011} = \frac{661.771,76}{539.919,35} = 1.26$$

$$\text{Año 2012} = \frac{647.240,85}{500.073,49} = 1.29$$

$$\text{Año 2013} = \frac{643.194,07}{507.464,05} = 1.27 \text{ veces}$$

Este índice mide la capacidad de pago que tiene la cooperativa para enfrentar las obligaciones contraídas en el corto plazo. La cooperativa cuenta por cada dólar de pasivo corriente, con 1,26 dólares, 1,29 dólares y 1,27 dólares de respaldo en el activo corriente, para los años 2011, 2012 y 2013, entre mayor sea la capacidad de la cooperativa cubrirá sus deudas.

## **INDICADOR DE RENTABILIDAD**

Rentabilidad sobre los activos

ROA = Utilidad Neta / Activos Totales

**Año 2011** = 2.362,50 / 679.500,91 = **0,35%**

**Año 2012** = 1.232,25 / 664.443,65 = **0,19%**

**Año 2013** = 1.912,32 / 662.323,87 = **0,29%**

La rentabilidad de la cooperativa respecto a los años 2011,2012 y 2013 fue de 0,35%, 0.19% y 0,29% respectivamente, la cooperativa tiene un margen de utilidad inferior, ya que para las cooperativas de ahorro y crédito lo ideal es 11% de utilidad. Podríamos indicar que no se obtiene una buena utilidad por los créditos.

### **Rentabilidad sobre la Patrimonio**

ROE = Utilidad Neta / Patrimonio Total

**Año 2011** = 2.362,50 / 64.405,72 = **3,67%**

**Año 2012** = 1.232,25 / 82.990,06 = **1,48%**

**Año 2013** = 1.912,32 / 92.563,64 = **2,07%**

Para los años 2011, 2012 y 2013 fue del 3,67%, 1,48% y 2,07% respectivamente es decir que disminuyó en la rentabilidad de la inversión de los socios del 0,12% esto debido a las disminuciones de las valoraciones de la cooperativa. Esto quiere decir que el rendimiento es muy bajo en la cooperativa, mientras más se acerca al 100% este índice es mejor.

### **Políticas de Crédito**

Son las distintas normas que toda entidad financiera establecen con la finalidad de administrar los créditos; a ello se suma la importancia de realizar antes de conceder o realizar cualquier operación de sesión de fondos, un pormenorizado estudio de la

solvencia y patrimonio del cliente para así poder saber cuál es el nivel de riesgo que asumen en la operación.

- La Cooperativa en el marco de su misión y visión empresarial de futuro, se regirá por las normas establecidas en este Reglamento y por el Manual de Procedimientos aprobados por el Consejo de Administración.
- El Consejo de Administración aprobará los límites máximos por tipos de crédito, y por sectores económicos, a fin de que la cartera sea diversificada en función del riesgo, evitando la concentración del mismo.
- La determinación de montos, plazos, tasas de interés, garantías adecuadas, destino, base de apalancamiento, forma de pago y demás parámetros de los créditos; los establecerá el Comité de Crédito, dentro de los límites aprobados por el Consejo de Administración, sobre el cual se basarán los niveles de aprobación de los créditos, de acuerdo a la evaluación de riesgo de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO III**

## **3.1 LA PROPUESTA**

### **3.1.1 Título**

“PLAN DE GESTION FINANCIERA PARA EL CRECIMIENTO DE CARTERA DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA METRÓPOLIS LTDA. DEL CANTÓN QUINSALOMA PROVINCIA DE LOS RÍOS, AÑO 2011”.

## **3.2 ANTECEDENTES**

Los resultados del trabajo de campo nos permitieron determinar que los socios tuvieron problemas en el momento de solicitar el crédito, señalando que los montos que ofrece la cooperativa son bajos, razón por la cual está en función de la disminución de la cartera de crédito.

No existen variedades en la línea de crédito, lo que produce insatisfacción en los socios de la cooperativa, sumado al tiempo que tardan en otorgar el crédito.

Invertir en promoción y publicidad, para que la cooperativa sea más conocida y pueda captar más socios y ahorros.

### **3.3 OBJETIVOS**

#### **3.3.1 General**

Impulsar el crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

#### **3.3.2 Específicos**

- Agilizar el procedimiento para el otorgamiento de créditos.
- Aumentar la captación de ahorro.
- Aumentar las líneas de crédito que ofrece la Cooperativa.

### **3.4 PERSPECTIVA FINANCIERA**

Estrategias para conseguir que los productos de ahorro sean atractivos a los socios que deseen abrir su cuenta.

- Crear un producto de ahorro infantil con el objeto de ampliar el mercado objetivo y dar un valor agregado a los futuros socios fomentando la cultura del ahorro.
- Proponer la creación de un producto de ahorro futuro con una tasa de interés atractiva y restricciones en los retiros para que los recursos se queden más tiempo en la institución.
- Revisar el monto de depósito inicial en la apertura de la cuenta de ahorros ya que la cooperativa se encuentra en desventaja con la competencia.
- Promocionar aún más los servicios no financieros a los socios, como por ejemplo cobro de servicios básicos, pago del bono de desarrollo humano, giros, recargas, entre otros que si bien no representan un ingreso importante para la cooperativa si dan un valor agregado a los servicios.
- Motivar a la población de bajos recursos como amas de casa al acceso de créditos a través de organizaciones grupales para la explotación de determinados trabajos o prestación de servicios.

Estrategias para lograr una mayor difusión entre las personas que habitan en el sector

- Proponer la creación de una página Web en donde se indique los productos y servicios que ofrece la institución, requisitos, montos, plazos, tasas y servicios adicionales.
- Elaborar una carta de presentación en donde se indique las características de los productos, dirección, teléfono, correo electrónico, logotipo de la institución, para que el asesor de crédito pueda realizar sus visitas.
- Auspiciar eventos de carácter deportivo, social y cultural que se realicen en el sector.
- Realizar campañas promocionales.

Estrategias para motivar a las personas a que inviertan en la cooperativa en depósitos a plazo fijo.

- Revisar el monto mínimo de apertura de un depósito a plazo fijo, ya que el objetivo es captar cada vez más recursos.
- Revisar las tasas que se está pagando en los plazos a partir de 180 días para incentivar a que las personas inviertan a más de 6 meses y el producto se convierta en atractivo.
- Organizar visitas a las empresas del sector para dar a conocer los beneficios de tener un depósito a plazo fijo.

### 3.4.1 Líneas de Crédito

ACTUAL	PROPUESTA
Consumo	Producción Agrícola
Microcrédito	Estudiantil

Estrategias para incrementar el volumen de crédito concedidos a los socios

- Revisar el porcentaje que se está cobrando en gastos operativos y gastos administrativos al momento del desembolso del crédito, ya que se está proponiendo que se destine un porcentaje del monto a certificados de aportación.
- Se debe modificar el monto máximo de los créditos que ofrece la cooperativa, se debe revisar el porcentaje de encaje que se está exigiendo para conceder los créditos ya que la competencia solicita un porcentaje menor.
- Realizar un seguimiento de los recursos que entrega la cooperativa para comprobar que estos no se destinen a actividades para las cuales no fueron solicitadas y se incremente el índice de cartera vencida.
- Incrementar líneas de créditos destinados para la producción agrícola, considerando el sector donde se encuentra la cooperativa.

- Se debe priorizar las concesión de microcréditos ya que en el sector una gran cantidad de personas poseen microempresas.
- Incentivar a las personas que han pagado puntualmente sus obligaciones con tasas y montos preferenciales.
- Entregar al socio información verdadera, clara y efectiva acerca de los productos y los requisitos que debe cumplir para solicitar un crédito.

### **3.4.2 Agilizar el Procedimiento para el Otorgar Créditos**

Se busca realizar el otorgamiento de créditos en menos tiempo, para mejorar la colocación y posterior crecimiento de la cooperativa.

#### **Procedimiento de cobros y recuperación de cartera**

El jefe de crédito procede a informar de todos los servicios que ofrece la cooperativa.

El socio debe llenar una solicitud, en la cual se procede a analizar en la central de riesgos, capacidad de pago y destino del crédito.

La solicitud es ingresada al sistema, para su aprobación y se revisa los datos digitados.

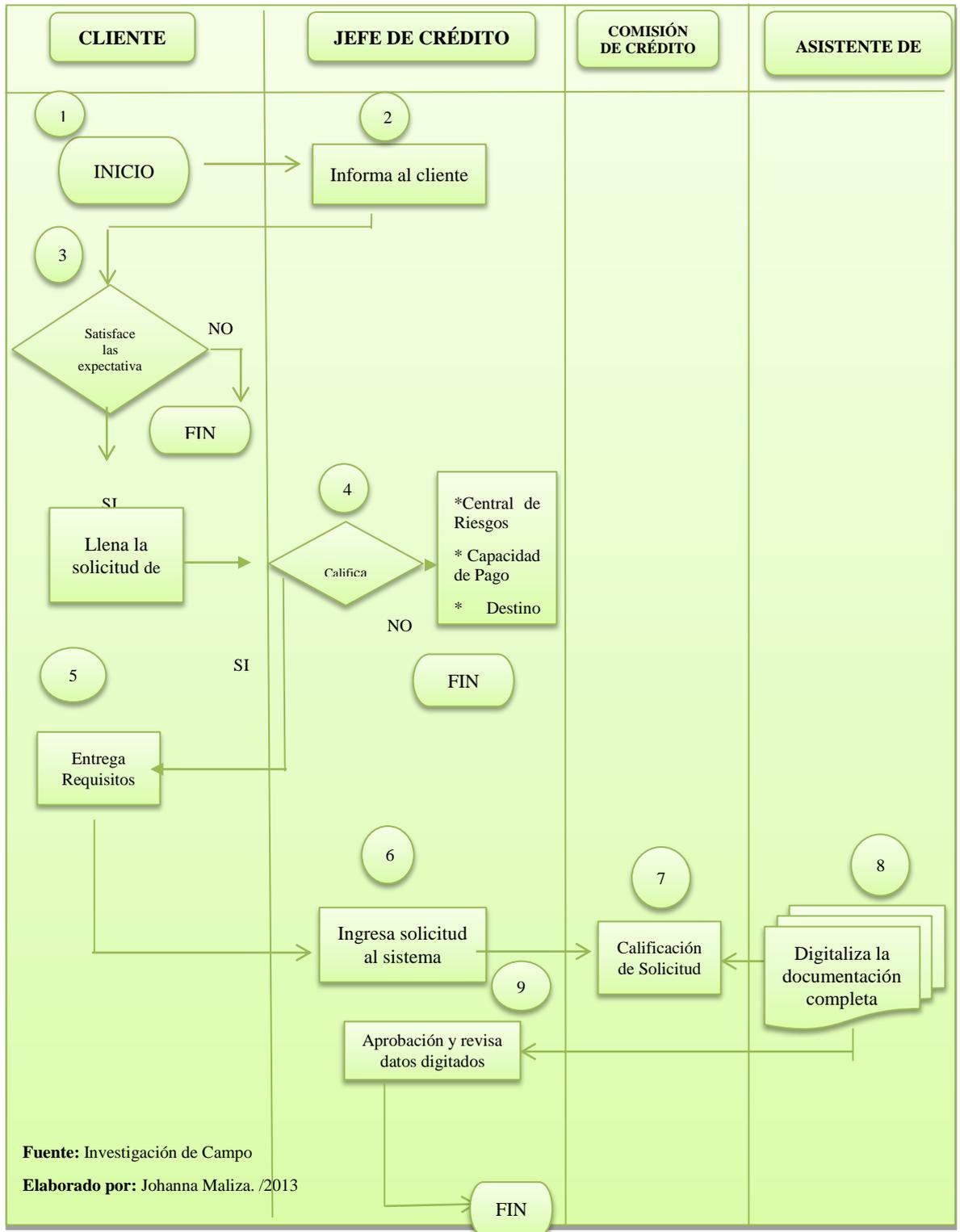
Se receipta los documentos del crédito y se lo aprueba en sesiones de la Comisión de Crédito cada 4 días.

Se procede a la firma de pagarés, pasa a contabilidad.

Finalmente se entrega el cheque.

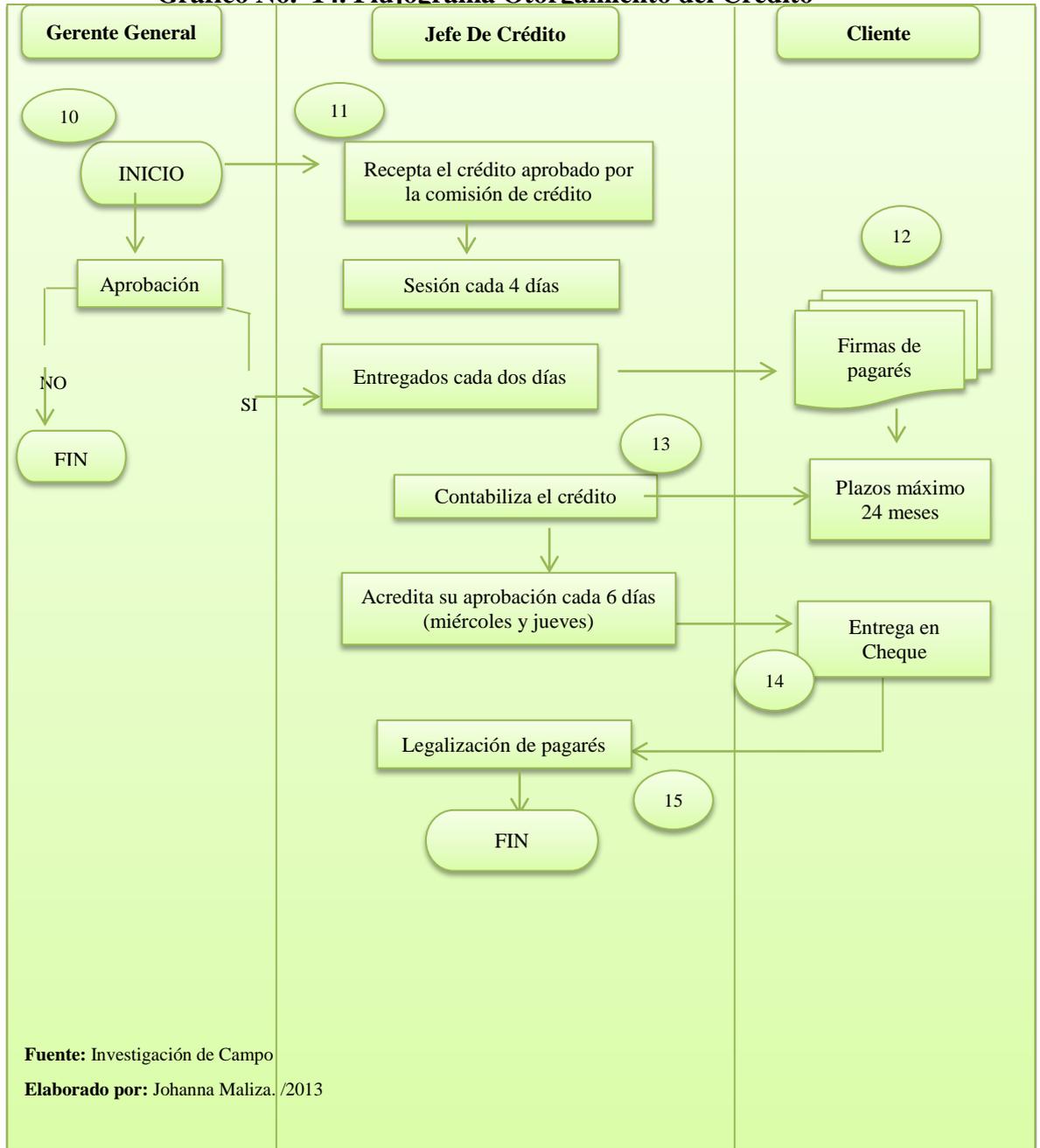
### 3.4.3 Flujograma Propuesto para solicitar el crédito

Gráfico No. 13. Flujograma Propuesto para solicitar el crédito



### 3.4.4 Flujograma Otorgamiento del Crédito

**Gráfico No. 14. Flujograma Otorgamiento del Crédito**



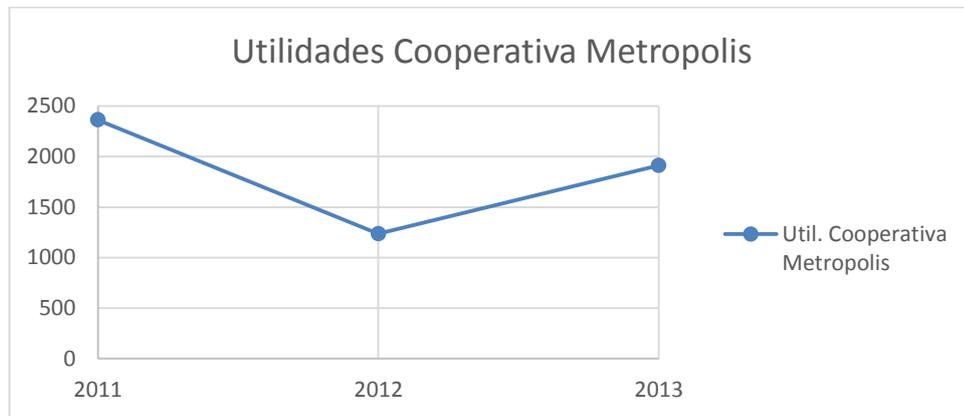
Fuente: Investigación de Campo  
 Elaborado por: Johanna Maliza. /2013

### 3.4.5 Evaluación de Cartera de Crédito

Para el año 2011 la cartera representó el 79%, el 2012 se estableció en 67% lo que significó una disminución de 10% y para el año 2013 se mantuvo en 67%. Los resultados obtenidos de la aplicación de indicadores revelan que existe una disminución y no crecimiento de la cartera de crédito de la Cooperativa en comparación con años anteriores.

De los resultados obtenidos se presentó una disminución en la línea Microcrédito para el año 2011 es de 47,07%, 2012 es 32,80% y 2013 es 24,42%.

**Cuadro No. 17 Utilidades**



### 3.4.6 Presupuesto para Aumentar la Cartera Crediticia

El presupuesto basado en actividades es un método sistemático y planificación de los recursos de una organización, se lo considera una herramienta para tener éxito en el uso adecuado de la información

<b>Actividad</b>	<b>Costo Asignado</b>	<b>N° de Inductor de costos de actividades</b>	<b>Costo por Inductor</b>
Desarrollar una capacitación en cooperativismo y micro finanzas	2.000	2	\$ 1.000/ capacitación
Realizar encuestas entre los socios para medir el nivel de satisfacción	200	1	\$ 200/ encuestas
Hacer llegar los productos y servicios a nuevos clientes y mercados	800	2	\$ 400/ publicidad
Total	11.000		

#### **4 CONCLUSIONES**

- Los socios tuvieron problemas en el momento de solicitar el crédito, señalando que los montos que ofrece la cooperativa son bajos, razón por la cual está en función de la disminución de la cartera de crédito.
- No existen variedades en la línea de crédito, lo que produce insatisfacción en los socios de la cooperativa, sumado al tiempo que tardan en otorgar el crédito.
- Los socios no están informados de los beneficios de los depósitos a plazo fijo, y expresaron que las tasas que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda. no son tan atractivas con respecto al de otras cooperativas.

## **5 RECOMENDACIONES**

- La cooperativa debería aplicar las estrategias propuestas para incrementar el volumen de crédito concedidos a los socios, revisar el porcentaje de encaje, realizar el seguimiento del crédito para conocer su destino, priorizar la concesión de microcréditos ya que en el sector una gran cantidad de personas poseen microempresas, incentivar a las personas que han pagado puntualmente sus obligaciones con tasas y montos preferenciales, La cooperativa debería aumentar el monto de los créditos que ofrece.
- La cooperativa debería incrementar líneas de créditos destinados para la producción agrícola, considerando el sector donde se encuentra la cooperativa.
- Se debería motivar a las personas para que inviertan en la cooperativa en depósitos a plazo fijo, revisar el monto mínimo de apertura de un depósito a plazo fijo, ya que el objetivo es captar cada vez más recursos, revisar las tasas que se está pagando en los plazos a partir de 180 días para incentivar a que las personas inviertan a más de 6 meses y el producto se convierta en atractivo.

## 6 BIBLIOGRAFÍA

- ALVARES, Néstor. 2010; Curso básico de Contabilidad, 2 ed., McGraw-Hill Interamericana S.A.
- ARZBACH, Matthias y Álvaro Durán. 2000; "Política Monetaria y Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina", San José, Costa Rica.
- BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO (BID), ANALISTAS FINANCIEROS INTERNACIONALES, "Desarrollo del Mercado de Titularización de Cartera de Créditos Pymes en Colombia", Mayo 2007
- BORJA, Amarilis. 2009; Módulo de contabilidad general y tesorería. Guayaquil, Ecuador. Editorial Servilibros. Primera ed. 11 – 191 p.
- CASTRO Alfonso (2002), Manual de Administración Financiera para Cooperativas de Ahorro y Crédito, Ediciones, CEDECOOP, Quito-Ecuador.
- CORREA, Rafael. Reglamento de instituciones del sistema financiero, pág. N° 02, al 29 de diciembre del 2009.
- Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.
- GÁMEZ MARTÍN, Fernando. 2003; Diccionario de Contabilidad y Finanzas, España, Cultural S.A.
- GATTELET, Rubén y DIETER Hübenthal. 1998; "Regulación y supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en 11 países de América Latina y el Caribe", Ciudad de México y San José (CEMLA / DGRV).
- GITMAN J. 2007; Lawrence, Principios De Administración Financiera, México, Pearson.
- GRUPO OCEÁNO. 2005; Diccionario de Administración Financiera, España, Océano.
- Interamericana, Madrid 2007

- KENNEDY, Ralph Dale, Ley Codificada de Cooperativas Artículo 63.
- LLANOS MANELOS PABLO; Modelos de Gestión Financiera, McGraw Hill
- Mc MULLEN, Stewart Yarwood. 2005; Estados financieros, Editorial UTEHA, México.
- MENDEZ, Carlos, Metodología como guía para la elaboración de diseños de investigación, 3ra. Edición, Editorial Mc Graw Hill, Madrid, 2001.
- MILLS.- "Regulación y supervisión de cooperativas de ahorro y crédito en 11 países de América Latina y el Caribe", Ciudad de México y San José (CEMLA / DGRV). Pág. 238.
- SANCEZ, Alfonso. 2006; Rosalía, la transformación de la sociedad cooperativa España, Madrid.
- SIERRA, G. 2000; Sistemas en Contabilidad y Administración de Empresas. Editorial RA-MA.
- VAN HORNE James C. Administración Financiera, México, Pearson, 2007.
- WILSON, P., 2004, Gestión Financiera en la Pequeña y Mediana Empresa, México, Mc Graw Hill, primera edición.

## 7 NEFGRAFÍA

- CASSINI, R. (2008). Definición de modelo de gestión- Qué es, Significado y Concepto. Documento en línea de modelo-de-gestión. España.
- Disponible en <http://www.google.co.ve/search/definicion+de+modelo+de+gestion.pdf>
- ESPOCH (Escuela Politécnica del Chimborazo). 2012. Control interno (en línea). Consultado 07 diciembre 2012. Disponible en <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/428/1/82T00051%282%29.pdf>
- GESTIOPOLIS. 2002. ¿Cuáles son los principios básicos de la contabilidad? (en línea). Consultado 04 diciembre 2012. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/fin/44/prinbasconta.htm>
- JOHNSON, Robert; Funciones de la Gestión Financiera, México, 1978. Documento electrónico disponible en [www.gestionyadministracion.com](http://www.gestionyadministracion.com)
- SANCHEZ CABRERA, Álvaro; La Gestión Financiera, 2003. Documento electrónico disponible en <http://www.eumed.net/tesis/2006/asc/3h.htm>

## 8 ANEXOS

### Anexo No. 1. Entrevista Dirigida Al Gerente de la Cooperativa del Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.**

**Objetivo.-** Recopilar información sobre la situación actual de la Cooperativa.

**Provincia:** ..... **Cantón:** .....

**Fecha:** .....

1.- ¿Existe un modelo en la concesión de crédito?

Sí  No

Por qué, -----  
-----

2.- ¿Tiene conocimiento de los manuales, reglamentos, procesos de crédito?

Sí  No

Por qué, -----  
-----

3.- ¿Según su criterio se deben mejorar las Políticas y Procedimientos de crédito para reducir la morosidad?

-----  
-----

4.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben constar en la implementación de un Plan de Gestión Financiera?

Concesión y seguimiento de crédito. ( )

Análisis de cartera. ( )

Colocación y captaciones. ( )

Procedimientos en otorgar créditos, y área de cobranzas. ( )

Por qué, -----  
-----

5.- ¿Cree usted que se puede controlar la morosidad mediante un control presupuestario?

-----  
-----

-----  
-----

6.- ¿Los socios cumplen con todos los requisitos para el crédito?

Sí  No

Por qué, -----  
-----

7.- ¿Qué procesos considera usted que deberá cambiar o mejorar en la cartera de crédito?

-----  
-----

8.- ¿Con qué frecuencia es informado el Gerente por parte del Jefe de Crédito sobre los niveles de morosidad?

Mensual. ( )

Trimestral. ( )

Semestral. ( )

Anual. ( )

9.- ¿Los socios pagan a tiempo sus cuotas del crédito realizado?

Sí  No

Por qué, -----  
-----

10.- ¿La cooperativa cuenta con un plan de gestión financiera para el departamento de crédito?

Sí  No

Por qué, -----  
-----

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**Anexo No. 2. Estado de Situación Financiera Año 2011 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**

METROPOLIS LTDA. Oficina: MATRIZ		BALANCE GENERAL Ejercicio 2011 Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)		Pagina 000001
Periodo: 2011-01-01 al 2011-12-31 (Definitivo)		ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES			117165.56
1101	Caja		15565.04	
110105	Efectivo	15525.04		
110110	Caja chica	40.00		
1103	Bancos y otras instituciones f		101600.52	
110305	Banco Pichincha cta cte 3337807104	94178.12		
110325	CODESARROLLO CTA. 11500028610	446.73		
110330	PRODUBANCO	6975.67		
13	INVERSIONES		6358.00	
1301	Para negociar de entidades del		6358.00	
130105	De 1 a 30 días			
14	CARTERA DE CREDITOS			
1401	COMERCIAL POR VENCER		603.00	
140115	De 91 a 180 días			
1402	Consumo por vencer		259040.06	
140205	De 1 a 30 días	40616.88		
14020505	De 1 a 30 días	40616.88		
140210	De 31 a 90 días	48283.69		
14021005	De 31 a 90 días	48283.69		
140215	De 91 a 180 días	63332.77		
14021505	De 91 a 180 días	63332.77		
140220	De 181 a 360 días	71473.81		
14022005	De 181 a 360 días	71473.81		
140225	De más de 360 días	35332.91		
14022505	De más de 360 días	35332.91		
1404	Microempresa por vencer		253317.25	
140405	De 1 a 30 días			
14040505	De 1 a 30 días	22144.78		
140410	De 31 a 90 días			
14041005	De 31 a 90 días	37379.84		
140415	De 91 a 180 días			
14041505	De 91 a 180 días	95969.82		
140420	De 181 a 360 días			
14042005	De 181 a 360 días	64898.25		
140425	De más de 360 días			
14042505	De más de 360 días	32924.56		
1412	Consumo que no devenga interes			
141205	De 1 a 30 días		5292.85	
14120505	De 1 a 30 días	5292.85		
141210	De 31 a 90 días			
14121005	De 31 a 90 días	4336.92		
141215	De 91 a 180 días			
14121505	De 91 a 180 días	4674.04		
141220	De 181 a 360 días			
14122005	De 181 a 360 días	2637.55		
141225	De más de 360 días			
14122505	De más de 360 días	335.00		
1414	Microempresa que no devenga in			
141405	De 1 a 30 días		1282.31	
14140505	De 1 a 30 días	1282.31		
141410	De 31 a 90 días			
14141005	De 31 a 90 días	1198.56		
141415	De 91 a 180 días			
14141505	De 91 a 180 días	1034.79		
141420	De 181 a 360 días			
14142005	De 181 a 360 días	1256.28		
141425	De más de 360 días			
14142505	De más de 360 días	1046.78		
1422	Consumo vencida			
142210	De 31 a 90 días		4900.92	
14221005	De 31 a 90 días	4900.92		
142215	De 91 a 180 días			
14221505	De 91 a 180 días	3451.79		
142220	De 181 a 270 días			
14222005	De 181 a 270 días	1586.05		
142225	De más de 270 días			
14222505	De más de 270 días	387.36		
1424	Microempresa vencida			
142410	De 31 a 90 días		1005.93	
14241005	De 31 a 90 días	1005.93		
142420	De 181 a 360 días			
14242005	De 181 a 360 días	4321.50		
1499	(Provisiones para creditos inc			
149910	(Cartera de creditos de consum		-13489.07	
16	CUENTAS POR COBRAR			
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTER		6.27	
160320	Cartera de creditos para la m			
1690	Cuentas por cobrar varias		22.06	
169075	Cuentas x Cobrar otras			
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDIC.			
1706	Bienes no utilizados por la in		10000.00	
170605	Terrenos			
18	PROPIEDADES Y EQUIPO			
1805	Muebles, enseres y equipos de			
180515	Muebles de oficina	1268.00		
180520	Equipos de oficina	2310.88		
180525	Enseres de oficina	1100.00		
180530	Equipos de Computacion	2841.72		
1899	(Depreciacion acumulada)			
189910	Equipos de oficina	-7142.24		
19	OTROS ACTIVOS			
190105	GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZAC	-1800.00		
190110	GASTOS DE CONSTITUCION Y ORGANIZAC	-1800.00		

BALANCE GENERAL

Ejercicio 2011  
 Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2011-01-01 al 2011-12-31 (Definitivo)

1905	Gastos diferidos		2975.03	2975.03	
190520	Programas de computacion			4375.76	
1990	Otros		50.20		
199007	IVA 70%		42.08		
199009	RETENCION 2%		1022.02		
199010	Anticipo de I. Renta		500.00		
199011	DEPOSITOS EN GARANTIA E IMPORTACIO		2761.46		
199014	IVA en Compras				
	<b>TOTAL ACTIVO</b>				<b>679500.91</b>
					<b>=====</b>
	<b>PASIVOS</b>				<b>-505208.77</b>
	<b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>				<b>-452515.80</b>
21	DEPOSITOS A LA VISTA				
2101	Dep. Ahorros (Activas)		-324722.27		
210105	Depositos de ahorro encaje		-127793.53		
210125	Depositos Ahorros Cuentas Activa	-127793.53		-52692.97	
21033505	Depositos a plazo				
2103	De 1 a 30 dias		-37392.97		
210305	De 31 a 90 dias		-14700.00		
210310	De 91 a 180 dias		-600.00		
210315					
25	CUENTAS POR PAGAR				
2503	Obligaciones patronales		-181.43		
250305	Decimo tercer sueldo		-1282.92		
250310	DECIMO CUARTO SUELDO		-513.15		
250315	Aportes al IESS		-2052.96		
250320	Fondo de reserva IESS		-640.80		
250330	Participacion a empleados		-1383.85		
250335	Vacaciones		-1417.60		
250340	SECAP-IECE		-0.02		
250345	Provision Ahorros			-10493.88	
2504	Retenciones		-566.40		
250405	Retenciones Judiciales x liq.				
25040505	Retencion 1%	-21.31			
25040510	RENDIMIENTOS FINANCIEROS 2%	-24.67			
25040520	ANTES % HONORARIOS A PROF	-24.00			
25040535	ANTES IVA 70%	-8.40			
25040540	IVA 100%	-488.02			
250440	Seguro Desgravamen		-9727.56		
250475	10% HONORARIOS PROFESIONALES		-160.00		
250490	HONORARIOS URGILES		-39.92		
2505	Contribuciones, impuestos y mu			-919.28	
250505	Anticipo impuesto renta		-57.05		
250510	Impuesto a la Renta (ejercicio)		-862.23		
2506	Provedores				
250610	Auditorias x Pagar		-1420.80		
250620	Fondos para Capacitacion		-699.40		
250625	Indeminizacion Empleados		-6570.00		
250630	Fondo para prevision de eventos so		-4134.49		
250645	VINICIO URBANO		-3000.00		
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS				
2602	Obligaciones con instituciones		-29300.83		
260215	Coop. Guaranda		-43477.51		
260220	Coodesarrollo op. 06413104				
29	OTROS PASIVOS				
2990	Otros		-35.00		
299090	Varios				
	<b>TOTAL PASIVOS</b>				<b>-612732.69</b>
					<b>=====</b>
	<b>PATRIMONIO</b>				<b>-47283.19</b>
31	CAPITAL SOCIAL				
3101	CAPITAL SOCIAL		-38147.19		
310105	Aportes de socios		-9136.00		
310110	Cuotas de Ing. Socio				
33	RESERVAS				
3303	Especiales				
330305	Reservas Legales		-312.99		
330310	Multas		-4713.91		
330320	Reserva para Provision Social		-161.56		
330325	20% Fondo de Reserva		-497.52		
330330	Reservas Facultativas		-4930.58		
3304	DONACIONES				
330405	Donaciones Socios Fundadores		-1767.11		
330410	Donaciones Instituciones Publicas		-2738.86		
330415	Donaciones Proyecto Terttio Mileni		-2000.00		
	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>				<b>-64405.72</b>
	<b>EXEDENTE DEL PERIODO</b>				<b>-2362.50</b>
	<b>TOTAL PASIVO &amp; PATRIMONIO</b>				<b>679500.91</b>
					<b>=====</b>
	<b>CUENTAS CONTINGENTES</b>				<b>0.00</b>
	<b>TOTAL CUENTAS CONTINGENTES</b>				<b>=====</b>
	<b>CUENTAS DE ORDEN</b>				<b>2687.08</b>
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS				
7102	Activos propios en poder de te		2102.65		
710230	Cartera de Creditos de consumo		584.43		
710230	Cartera de Creditos para la mi				

ROPOLIS LTDA.  
Oficina: MATRIZ

BALANCE GENERAL  
Ejercicio 2011

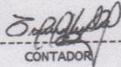
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)

Periodo: 2011-01-01 al 2011-12-31 (Definitivo)

Pagina 000003

7209	Intereses en suspenso		-2687.08	
720910	Cartera comercial consumo	-2102.65		
720920	Cartera de credito microempres	-584.43		
73	ACREEDORAS POR CONTRA		171588.25	171888.25
7301	Valores y bienes recibidos de		171588.25	
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA			
73011005	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL	76141.00		
73011010	CARTERA DE CREDITO CONSUMO	62778.25		
73011020	CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA	32669.00		
7390	Otras cuentas de orden acreedo		300.00	300.00
739005	Cobertura de seguros			
74	CUENTAS DE ORDEN ACREED.		-171888.25	-171888.25
7401	Valores y bienes recibidos de		-171588.25	
740110	Documentos en garantia			
74011005	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL	-76141.00		
74011010	CARTERA DE CREDITO CONSUMO	-62778.25		
74011020	CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA	-32669.00		
740135	En administracion		-300.00	
TOTAL CUENTAS DE ORDEN				0.00

  
GERENTE

  
CONTADOR

  
PRESIDENTE CONS. ADM.

  
PRESIDENTE CONS. VIG.



Fecha Impresion: 2012-02-24 11:26:46 - Usuario: DIANA

Certifico que es fiel copia del original





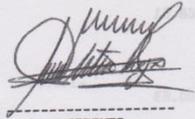
**Anexo No. 3. Estado de Resultados Año 2011 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**

METROPOLIS LTDA. Oficina: MATRIZ		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS		Ejercicio 2011	
Periodo: 2011-01-01 al 2011-12-31 (Definitivo)		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)		Pagina 000001	
		<b>I N G R E S O S</b>			
51	INTERESES Y DESC. GANADOS				-101148.82
5101	Depositos			-80.21	
510115	Cuentas Corrientes	-80.21			
5104	Intereses de cartera de credit		-101068.61		
510405	Cartera de creditos comercial	-15106.02			
510410	Cartera de creditos de consumo	-66874.25			
510420	Cartera de creditos para la mi	-14365.22			
510430	De mora	-4723.12			
53	UTILIDADES FINANCIERAS				-140.63
5303	En venta de activos productivo		-140.63		
530390	Otras	-140.63			
54	INGRESOS POR SERVICIOS				-14412.10
5404	Manejo y cobranzas		-7383.56		
540410	Avisos y Notificaciones	-7383.56			
5405	Servicios cooperativos		-7028.54		
540510	Servicios Cooperativos	-4336.34			
540515	Recargas	-685.56			
540520	Bono de desarrollo	-1538.88			
540525	Rise	-23.00			
540590	OTROS		-444.76		
56	OTROS INGRESOS				-488.08
5604	Recuperaciones de activos fina		-475.43		
560420	Intereses y comisiones de ejer	-475.43			
5690	Otros		-12.65		
569010	OTRAS	-12.65			
TOTAL INGRESOS					-116189.63
		<b>G A S T O S</b>			
41	INTERESES CAUSADOS				22336.75
4101	Obligaciones con el publico		17516.06		
410115	Depositos de ahorro	3704.90			
410120	certificados de Aportacion	1536.06			
410125	PRESTAMOS	7804.41			
410130	Depositos a plazo	4470.69			
4103	Obligaciones financieras		4820.69		
410330	Obligaciones con entidades fin	4820.69			
44	PROVISIONES				4230.00
4403	Cuentas por cobrar		4230.00		
440305	Prov. Proteccion ctas x cobrar	4230.00			
45	GASTOS DE OPERACION				87260.38
4501	GASTOS de persona]		41998.64		
450105	REMUNERACIONES UNIFICADA	22315.38			
450120	APORTES AL IEES	2550.34			
450125	15 % TRABAJADORES	555.88			
450130	DECIMO TERCERO	1859.82			
450135	VACACIONES	929.94			
450145	CAPACITACION EMPL.	3240.00			
450150	DECIMO CUARTO	1752.02			
450155	SECAP-IECE	225.92			
450160	Fondos de Reserva	1859.64			
450165	Uniformes	762.00			
450185	Bono Comisariato	3100.00			
450190	ALIMENTACION	2847.70			
4502	COMISIONES, MOVZ. HONORARIOSMEDIC		6020.00		
450210	Honorarios profesionales	5550.00			
450255	Indemnizaciones	470.00			
4503	Servicios varios		9790.83		
450305	Mobilizacion, Fletes y embalaj	4883.60			
450310	Servicios de guardiania	20.00			
450320	Refrigerios	92.20			
450325	Seguros	58.80			
450335	ANTES/ EDUCACION COOPERATIVA	656.80			
450340	Energia y Agua	536.97			
450345	Correo Telex y Fax	942.78			
450360	NANTENIMIENTO EN GENERAL	169.05			
450361	ANTENANTENIMIENTO EDIF. Y LOCALES	35.10			
450363	NANTENIMIENTO SISTEMA CONTABLE CON	180.00			
450375	Servicios Especializados	1690.00			
450385	Trabajoe Eventuales	408.50			
450395	Gastos Bancario	117.03			
4504	Impuestos, contribuciones y mu		848.25		
450405	Impuestos Fiscales(I.R)	787.50			
450410	Impuestos Municipales y Fiscal	50.00			
450430	Multas y otras sanciones	10.75			
4505	Depreciaciones		3205.31		
450525	Muebles de Oficina	660.00			
450530	Equipos de computacion	346.03			
450550	Enseres de Oficina	2199.28			
4506	Amortizaciones		1336.39		
450615	Gastos de instalacion	1229.01			
450630	Gastos de adecuacion	107.38			
4507	Otros gastos		24060.96		
450705	Suministros diversos	2569.96			
450710	Donaciones	233.00			
450720	Publicidad y Propaganda	4260.34			
450730	Aseo y Limpieza	282.72			
450735	Gastos Bancarios	10.71			
450740	Auditorias	1322.00			
450745	Arrendamientos	2700.00			
450750	Internet y comunicaciones	1908.00			

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS  
Ejercicio 2011

Expresado en DOLAR (Valor cotización: 1.00)  
Periodo: 2011-01-01 al 2011-12-31 (Definitivo)

450765	Mantenimiento y Reparaciones	786.51	
450790	Otros	866.90	
TOTAL GASTOS			113827.13
EXCEDENTE DEL PERIODO			-2362.50

  
-----  
GERENTE

  
-----  
CONTADOR

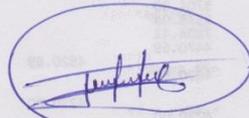
  
-----  
PRESIDENTE CONS. ADM.

  
-----  
PRESIDENTE CONS. VIG.



Fecha Impresión: 2012-02-24 11:37:36 - Usuario: DIANA

*Certifico que es fiel copia del original.*





**Anexo No. 4. Estado de Situación Financiera Año 2012 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**

PROPOLIS LTDA. Oficina: MATRIZ		BALANCE GENERAL Ejercicio 2012		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)		Página 000001	
Periodo: 2012-01-01 al 2012-12-31 (Definitivo).		ACTIVO					
11	FONDOS DISPONIBLES						187955.77
1101	Caja				4660.72	4660.72	
110105	Efectivo		46600.72				
110110	Caja chica		40.00				
1103	Bancos y otras instituciones f				136100.92		
110305	Banco Pichincha cta cte 3337807104		87038.13				
110325	CODESARROLLO CTA. 11500028610		90.31				
110330	PRODUBANCO		48972.48				
1104	Efectos de cobro inmediato				5214.13		9084.90
110405	Cheques país		5214.13				
13	INVERSIONES						2834.90
1301	Para negociar de entidades del						6250.00
130125	De ms de 360 das		2834.90				
1307	De disponibilidad restringida						
130710	Depositos sujetos a restriccion		6250.00				
14	CARTERA DE CREDITOS						449862.73
1401	COMERCIAL POR VENCER				50.25		
140105	De 1 a 30 días				50.25		
1402	Consumo por vencer				298473.73		
140205	De 1 a 30 días		30250.43				
14020505	De 1 a 30 días		30250.43				
140210	De 31 a 90 días		51240.25				
14021005	De 31 a 90 días		51240.25				
140215	De 91 a 180 días		89765.12				
14021505	De 91 a 180 días		89765.12				
140220	De 181 a 360 días		83675.02				
14022005	De 181 a 360 días		83675.02				
140225	De más de 360 días		43542.91				
14022505	De más de 360 días		43542.91				
1404	Microempresa por vencer				147570.92		
140405	De 1 a 30 días		17153.80				
14040505	De 1 a 30 días		17153.80				
140410	De 31 a 90 días		22317.71				
14041005	De 31 a 90 días		22317.71				
140415	De 91 a 180 días		65491.63				
14041505	De 91 a 180 días		65491.63				
140420	De 181 a 360 días		33454.67				
14042005	De 181 a 360 días		33454.67				
140425	De más de 360 días		9153.11				
14042505	De más de 360 días		9153.11				
1412	Consumo que no devenga interes				921.25		
141205	De 1 a 30 días		502.50				
14120505	De 1 a 30 días		502.50				
141210	De 31 a 90 días		418.75				
14121005	De 31 a 90 días		418.75				
1414	Microempresa que no devenga in				2512.50		
141405	De 1 a 30 días		1172.50				
14140505	De 1 a 30 días		1172.50				
141410	De 31 a 90 días		837.50				
14141005	De 31 a 90 días		837.50				
141415	De 91 a 180 días		502.50				
14141505	De 91 a 180 días		502.50				
1422	Consumo vencida				9182.94		
142210	De 31 a 90 días		684.96				
14221005	De 31 a 90 días		684.96				
142215	De 91 a 180 días		1384.45				
14221505	De 91 a 180 días		1384.45				
142220	De 181 a 270 días		3597.01				
14222005	De 181 a 270 días		3597.01				
142225	De más de 270 días		3516.52				
14222505	De más de 270 días		3516.52				
1424	Microempresa vencida				5033.81		
142410	De 31 a 90 días		1005.00				
14241005	De 31 a 90 días		1005.00				
142415	De 91 a 180 días		2446.49				
14241505	De 91 a 180 días		2446.49				
142420	De 181 a 360 días		1473.89				
14242005	De 181 a 360 días		1473.89				
142425	De más de 360 días		108.43				
14242505	De más de 360 días		108.43				
1499	(Provisiones para creditos inc				-13882.67		-13882.67
149910	(Cartera de creditos de consum		-13882.67				
16	CUENTAS POR COBRAR						337.45
1690	Cuentas por cobrar varias				337.45		
169040	Ctas. por cobrar CHS. INMOVILIZADO		331.87				
169045	CTS X COBRAR CHS DEVUELTO		5.58				
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDIC.						10000.00
1706	Bienes no utilizados por la in				10000.00		
170605	Terrenos		10000.00				
18	PROPIEDADES Y EQUIPO						1950.53
1805	Muebles, enseres y equipos de				2096.77		
180515	Muebles de oficina		402.93				
180520	Equipos de oficina		243.00				
180530	Equipos de Computacion		1450.84				



330310	Para futuras capitalizaciones	-794.95		
330315	Reserva Educacion Int.	-88.02		
330320	Reserva para Provision Social	-367.70		
330325	20% Fondo de Reserva	-1322.11		
330330	Reservas Facultativas	-5036.81		
330335	Multas	-8237.01		
3304	DONACIONES		-8505.97	
330405	Donaciones Socios Fundadores	-1767.11		
330410	Donaciones Instituciones Publicas	-2738.86		
330415	Donaciones Proyecto Tertio Mileni	-4000.00		
36	RESULTADOS		-1232.25	-1232.25
3603	RESULTADO EJERCICIO ANTERIOR			
360305	RESULTADO EJERCICIO ANTERIOR	-1232.25		
	TOTAL PATRIMONIO			-82990.06
	EXEDENTE DEL PERIODO			0.00
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO			-664443.65

C U E N T A S   C O N T I N G E N T E S

TOTAL CUENTAS CONTINGENTES 0.00

C U E N T A S   D E   O R D E N

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS			2514.61	2514.61
7102	Activos propios en poder de te				
710230	Cartera de Creditos de consumo	1687.67			
710240	Cartera de Creditos para la mi	826.94			
72	DEUDORAS POR CONTRA			-2514.61	-2514.61
7209	Intereses en suspenso				
720910	Cartera comercial consumo	-1687.67			
720920	Cartera de credito microempres	-826.94			
73	ACREEDORAS POR CONTRA			918197.05	918497.05
7301	Valores y bienes recibidos de				
730110	DOCUMENTOS EN GARANTIA		918197.05		
73011005	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL	76945.00			
73011010	CARTERA DE CREDITO CONSUMO	446059.00			
73011020	CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA	395193.05			
7390	Otras cuentas de orden acreedo			300.00	300.00
739005	Cobertura de seguros				
74	CUENTAS DE ORDEN ACREED.			-918497.05	-918497.05
7401	Valores y bienes recibidos de				
740110	Documentos en garantia		-918197.05		
74011005	CARTERA DE CREDITO COMERCIAL	-76945.00			
74011010	CARTERA DE CREDITO CONSUMO	-446059.00			
74011020	CARTERA DE CREDITO MICROEMPRESA	-395193.05			
740135	En administracion		-300.00		
	TOTAL CUENTAS DE ORDEN				<u>0.00</u>

*[Signature]*  
GERENTE

*[Signature]*  
CONTADOR

*[Signature]*  
PRESIDENTE CONS.ADM.

*[Signature]*  
PRESIDENTE CONS.VIG.



Certifico que es fiel copia del original

*[Signature]*



**Anexo No. 5. Estado de Resultados Año 2012 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**

IETROPOLIS LTDA. Oficina: MATRIZ		<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS</b>	
		Ejercicio 2012	
		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)	
Periodo: 2012-01-01 al 2012-12-31 (Definitivo).		Pagina 000001	
<b>I N G R E S O S</b>			
51	INTERESES Y DESC. GANADOS		-107882.35
5101	Depositos		-59.16
510110	Cuentas de ahorro	-59.16	
5104	Intereses de cartera de credit	-107823.19	
510405	Cartera de creditos comercial	-87.27	
510410	Cartera de creditos de consumo	-55133.09	
510420	Cartera de creditos para la mi	-47329.02	
510430	De mora	-5273.81	
54	INGRESOS POR SERVICIOS		-12641.57
5405	Servicios cooperativos	-12641.57	
540515	GIROS	-175.47	
540520	Bono de desarrollo - Pago Agil	-3107.98	
540530	SOAT	-9358.12	
56	OTROS INGRESOS		-8338.15
5604	Recuperaciones de activos fina	-8148.15	
560420	Intereses y comisiones de ejer	-190.00	
5690	Otros		
569010	OTRAS	-190.00	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>-128862.07</b>
<b>G A S T O S</b>			
41	INTERESES CAUSADOS		23291.81
4101	Obligaciones con el publico		23291.81
410115	Depositos de ahorro	4671.56	
410120	Certificados de Aportacion	633.51	
410125	PRESTAMOS	12279.70	
410130	Depositos a plazo	5707.04	
44	PROVISIONES		3700.00
4403	Cuentas por cobrar		3700.00
440305	Prov. Ptoecccion ctas x cobrar	3700.00	
45	GASTOS DE OPERACION		99577.76
4501	Gastos de personal		51171.73
450105	REMUNERACIONES UNIFICADA	28628.87	
450120	APORTES AL IESS	3192.13	
450125	15 % TRABAJADORES	403.46	
450130	DECIMO TERCERO	2410.46	
450135	VACACIONES	1192.90	
450145	CAPACITACION EMPL.	4595.00	
450150	DECIMO CUARTO	1727.59	
450155	SECAPI-IECE	286.28	
450160	Fondos de Reserva	2311.76	
450180	HORAS EXTRAS	256.08	
450185	Bono Comisariato	3350.00	
450190	ALIMENTACION	2817.20	
4502	COMISIONES, MOVI. HONORARIOSMEDIC		12060.00
450210	Honorarios profesionales	12000.00	
450250	VIATICOS Y SUBS. DIRECTIVOS	60.00	
4503	Servicios varios		8728.81
450305	Movilizacion, fletes y embalaj	4957.25	
450320	Refrigerios	140.07	
450325	Seguros	53.40	
450330	Imprevistos	29.42	
450340	Energia y Agua	871.48	
450345	Correo Telex y Fax	1453.56	
450363	MANTENIMIENTO SISTEMA CONTABLE CON	1080.00	
450395	Gastos Bancario	143.63	
4504	Impuestos, contribuciones y mu		6885.45
450405	Credito Tributario no Utilizado	5323.52	
450410	Impuestos Municipales y Fiscal	1530.56	
450430	Multas y otras sanciones	31.37	
4505	Depreciaciones		645.22
450525	Muebles de Oficina	283.30	
450550	Enseres de Oficina	361.92	
4506	Amortizaciones		787.16
450615	Gastos de instalacion	787.16	
4507	Otros gastos		19299.39
450705	Suministros diversos	1391.42	
450710	Donaciones	300.00	
450715	ANTES/ PROMOCIONES	22.06	
450720	Publicidad y Propaganda	4608.59	
450730	Aseo y Limpieza	284.73	
450740	Auditorias	1250.00	
450745	Arrendamientos	3300.00	
450750	Internet y comunicaciones	1800.50	
450755	Buro de credito - Creditreport	910.00	
450760	Gastos de Fin de año	3552.64	
450765	Mantenimiento y Reparaciones	1690.44	
450790	Otros	189.01	
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS		6.27
4703	Intereses y comisiones devenga		6.27
470305	Intereses de ejercicios anteri		
48	IMPUESTOS Y PARTICIP. A EMP.		1053.98

4815	Impuesto a la renta	525.85	525.85
481505	Impuesto a la Renta		
4890	Otros	528.13	528.13
489005	Varias		

TOTAL GASTOS 127629.82

EXCEDENTE DEL PERIODO -1232.25

*[Signature]*  
GERENTE

*[Signature]*  
CONTADOR

*[Signature]*  
PRESIDENTE CONS. ADM.

*[Signature]*  
PRESIDENTE CONS. VIG.

*Certifico que es fiel copia del original.*

*[Signature]*



4815	Impuesto a la renta	525.85	525.85
481505	Impuesto a la Renta		
4890	Otros	528.13	528.13
489005	Varias		
TOTAL GASTOS			127629.82
EXCEDENTE DEL PERIODO			-1232.25

**Anexo No. 6. Estado de Situación Financiera Año 2013 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**

TROPOLIS LTDA.		BALANCE GENERAL		
oficina: MATRIZ		Ejercicio 2013		
		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)		
Periodo: 2013-01-01 al 2013-06-30 (Provisional)				Página 000001
		ACTIVO		
11	FONDOS DISPONIBLES			182691.04
1101	Caja		22594.80	
110105	EFFECTIVO	22554.80	22554.80	
110110	Caja chica		40.00	
11011005	Fondo de cambio	40.00		
1103	Bancos y otras instituciones financi		139797.69	
110310	Bancos e instituciones financieras		138705.64	
11031005	Banco Pichincha Cta cte 33378071	130643.64		
11031010	PRODUBANCO	8062.00		
110320	Instituciones del sector financier		1092.05	
11032015	CODESARROLLO CTA 11500028610	1092.05		
1104	Efectos de cobro inmediato		20298.55	
110404	Efectos de cobro inmediato		20298.55	
11040405	Cheque Pais	20298.55		
13	INVERSIONES			10084.90
1301	A valor razonable con cambios en el			
130125	De más de 360 días		3834.90	3834.90
130125	De disponibilidad restringida			
130125	Depósitos sujetos a restricción		6250.00	6250.00
14	CARTERA DECRÉDITOS			449195.33
1402	Cartera de créditos de consumo por v			
140205	De 1 a 30 días		27977.31	334119.97
14020505	De 1 a 30 días	18717.23		
14020506	De 1 a 30 días	9260.08		
140210	De 31 a 90 días		52081.79	
14021005	De 31 a 90 días	34175.35		
14021006	De 31 a 90 días	17906.44		
140215	De 91 a 180 días		71382.38	
14021505	De 91 a 180 días	46773.16		
14021506	De 91 a 180 días	24609.22		
140220	De 181 a 360 días		97720.06	
14022005	De 181 a 360 días	52835.05		
14022006	De 181 a 360 días	44885.01		
140225	De más de 360 días		84958.43	
14022505	De más de 360 días	29458.12		
14022506	Mas de 360 días	55500.31		
1404	Cartera de créditos para Ta microemp			109687.74
140405	De 1 a 30 días		13111.72	
14040505	De 1 a 30 días	12461.72		
14040506	Act. de 1 a 30 días	650.00		
140410	De 31 a 90 días		18308.38	
14041005	De 31 a 90 días	9654.81		
14041006	Act. de 31 a 90 días	8653.57		
140415	De 91 a 180 días		63596.59	
14041505	De 91 a 180 días	12961.60		
14041506	Act. de 91 a 180 días	50634.99		
140420	De 181 a 360 días		13130.00	
14042005	De 181 a 360 días	8098.56		
14042006	Act. de 181 a 360 días	5031.44		
14042505	De más de 360 días		1541.05	
14042506	De mas de 360 días	1541.05		
1426	Cartera de créditos de consumo que n			6003.44
142605	De 1 a 30 días		783.54	
14260505	De 1 a 30 días	783.54		
142610	De 31 a 90 días		632.85	
14261005	De 31 a 90 días	632.85		
142615	De 91 a 180 días		735.63	
14261505	De 91 a 180 días	735.63		
142620	De 181 a 360 días		1471.18	
14262005	De 181 a 360 días	1471.18		
142625	De más de 360 días		2380.24	
14262505	De mas de 360 días	2380.24		
1428	Cartera de créditos para Ta microemp			669.95
142805	De 1 a 30 días		446.67	
14280505	De 1 a 30 días	446.67		
142810	De 31 a 90 días		223.28	
14281005	De 31 a 90 días	223.28		
1450	Cartera de créditos de consumo venci			8942.67
145005	De 1 a 30 días		83.19	
14500505	De 1 a 30 días	83.19		
145010	De 31 a 90 días		472.76	
14501005	De 31 a 90 días	472.76		
145015	De 91 a 180 días		766.99	
14501505	De 91 a 180 días	766.99		
145020	De 181 a 270 días		642.14	
14502005	De 181 a 270 días	642.14		





74011010  
74011020  
740135

cartera de credito consumo  
cartera de credito microempresa  
En administracion

-690223.25  
-560417.55

-300.00

TOTAL CUENTAS DE ORDEN

0.00

GERENTE

CONTADOR

PRESIDENTE CONS. ADM.

PRESIDENTE CONS. VIG.



*Certifico que es fiel copia del original*



**Anexo No. 7. Estado de Resultados año 2013 - Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.**

TROPOLIS LTDA.		ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS		Ejercicio 2013	
Oficina: MATRIZ		Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1.00)		Página 000001	
Periodo: 2013-01-01 al 2013-06-30 (Provisional)					
			<b>I N G R E S O S</b>		
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				-47554.93
5104	Intereses y descuentos de cartera de				
510405	Cartera de créditos comercial			-0.57	
510410	Cartera de créditos de consumo			-32319.39	
510420	Cartera de créditos para la microe			-13686.36	
510450	De mora			-1548.61	
54	INGRESOS POR SERVICIOS				
5401	Manejo y cobranzas				-7031.00
540105	Manejo y cobranzas			-7031.00	
54010585	Bono de desarrollo - Pago Agil	-1132.95			
54010595	OTROS	-5898.05			
5401059515	Soat				
56	OTROS INGRESOS				
5604	Recuperaciones de activos financiero				-7986.70
560420	Intereses y comisiones de ejercici			-7986.70	
5690	Otros				-146.00
569010	Otras			-146.00	
	<b>TOTAL INGRESOS</b>				<b>-62718.63</b>
			<b>G A S T O S</b>		
41	INTERESES CAUSADOS				
4101	Obligaciones con el público				7524.96
410115	Depósitos de ahorro			5572.40	
41011510	PRESTAMOS	4017.05			
41011515	Depositos de Ahorro	1555.35			
410130	Depósitos a plazo			1952.56	
45	GASTOS DE OPERACIÓN				
4501	Gastos de personal				27973.50
450105	Remuneraciones mensuales			16715.80	
45010510	Remuneraciones Mensuales	16715.80			
450110	Beneficios sociales			3281.42	
45011005	DECIMO TERCERO	1454.12			
45011010	VACACIONES	531.05			
45011015	DECIMO CUARTO	1296.25			
450120	Aportes al IESS			1863.81	
450135	Fondo de reserva IESS			1267.67	
450190	Otros			4844.80	
45019010	CAPACITACION EMPL.	1400.00			
45019030	HORAS EXTRAS	24.80			
45019035	Bono Comisariato	1900.00			
45019040	ALIMENTACION	1520.00			
4502	Honorarios				6230.00
450210	Honorarios profesionales				
4503	Servicios varios			6230.00	
450315	Publicidad y propaganda			600.00	
45031505	Publicidad y Propaganda	600.00			
450320	Servicios			3900.89	
45032005	Refrigerios	32.60			
45032015	Imprevistos	7.00			
45032025	Energia y Agua	307.27			
45032030	Correo Telex y Fax	502.23			
45032055	ANTES/ MANT. SEGURIDAD YEQ INFOE	26.79			
45032060	MANTENIMIENTO SISTEMA CONTABLE C	952.50			
45032075	MOVILIZACION FLETES, EMBALAJES	2072.50			
450390	OTROS SERVICIOS			8088.54	
45039005	ANTES/ PROMOCIONES	1995.20			
45039015	Aseo y Limpieza	187.45			
45039020	Gastos Bancarios	4.41			
45039025	Auditorias	720.00			
45039030	Arrendamientos	1800.00			
45039035	Internet y comunicaciones	1112.00			
45039045	Gastos de Fin de año	2250.00			
45039050	Gastos Bancario	19.48			
4504	Impuestos, contribuciones y multas				2059.80
450405	Impuestos Fiscales				
45040505	Credito Tributario no utilizado	1884.74			
450410	Impuestos Municipales			4.60	
450430	Multas y otras sanciones			3.28	
450490	Impuestos y aportes para otros org			167.18	
45049020	SECAP-IECE	167.18			
4505	Depreciaciones				
450525	Muebles, enseres y equipos de ofic			301.61	
450530	Equipos de computación			11.50	
450590	Otros			34.75	
45059015	Enseres de oficina	34.75			

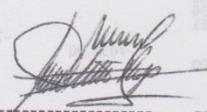
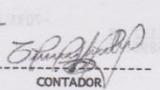
4506	Amortizaciones			
450615	Gastos de instalación		480.78	480.78
4507	Otros gastos			
450705	suministros diversos		796.96	1272.96
450755	Buro de credito - Creditreport		455.00	
450765	Mantenimiento y Reparaciones		16.00	
450790	Otros		5.00	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS			
4790	Otros		2327.02	2327.02
479005	Otros			
47900510	CUENTAS INCOBRABLES		2327.02	2327.02

**TOTAL GASTOS**

**EXCEDENTE DEL PERIODO**

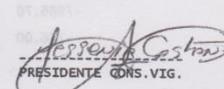
**60806.31**

**-1912.32**

**GERENTE**

**CONTADOR**

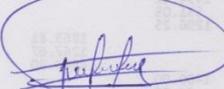


**PRESIDENTE CONS. VIG.**

**ESDENTE CONS. ADM.**



*Certifico que es fiel copia del original.*





4506	Amortizaciones			
450615	Gastos de instalación		480.78	480.78
4507	Otros gastos			
450705	suministros diversos		796.96	1272.96
450755	Buro de credito - Creditreport		455.00	
450765	Mantenimiento y Reparaciones		16.00	
450790	Otros		5.00	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS			
4790	Otros		2327.02	2327.02
479005	Otros			
47900510	CUENTAS INCOBRABLES		2327.02	2327.02

## Anexo No. 8 Formato de Encuestas



### UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito METRÓPOLIS Ltda.

Objetivo:

Analizar el control de cartera de crédito de la cooperativa.

Instructivo:

Estimado Señor solicito comedidamente contestar la siguiente encuesta que tiene el carácter académico, requisito previo a la obtención de mi título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P., ruego a usted contestar con la mayor sinceridad. Por favor marque con una X en el cuadro que corresponda su respuesta.

1. ¿Ha realizado algún crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.?

Si

No

2.- ¿La Cooperativa recordaba oportunamente el vencimiento de sus valores mensuales?

Siempre

A veces

Nunca

3.- ¿Le gustaría que le recuerden cada mes su deuda con la cooperativa?

Si

No

4.- ¿Desearía que la cooperativa le deje un mensaje en su celular?

Si

No

5.- ¿Conoce usted los beneficios que ofrece la cooperativa al tener un depósito a plazo fijo?

Si

No

6.- ¿La Cooperativa recordaba oportunamente el vencimiento de sus valores mensuales?

Si

No

7.- ¿Le gustaría que le recuerden cada mes su deuda con la cooperativa?

Si

No

8. ¿Cree que la cooperativa debería aumentar las líneas de créditos y los montos máximos que ofrece?

Si

No

**Gracias por su Colaboración!!!**

Anexo No. 9. Fotografías De La Instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito METRÓPOLIS Ltda.

