



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL**  
**E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA**  
**OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO (A) EN CONTABILIDAD**  
**Y AUDITORÍA**

**FORMA: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

“ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE CUENTAS POR  
COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES  
GAIBOR V, EN EL CANTÓN PANGUA PROVINCIA DE COTOPAXI,  
PERIODO 2021-2022”

**AUTORES:**

KARLA LISBETH BAÑO MERA

NAGELLY LISBETH ESTRADA MEJÍA

**DIRECTOR:**

ING. OSCAR PAÚL TANQUEÑO COLCHA

**PARES ACADÉMICOS:**

ING. NELSON JAVIER GARCÍA LÓPEZ

PSIC. CLARITA VANESSA GAVILÁNEZ CÁRDENAS

**GUARANDA – ECUADOR**

**2022-2023**

**TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

“ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR V, EN EL CANTÓN PANGUA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2021-2022”

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, porque con su bendición me permitió culminar mi etapa universitaria, porque a pesar de mis errores supo levantarme y guiarme por el camino del bien.

A mis padres porque siempre me han apoyado incondicionalmente en cada uno de los objetivos que me he propuesto, son ellos los que me inspiran a continuar día con día.

A mi compañera y amiga de proyecto que más de ser mi compañera es una luchadora a lo largo de este proyecto de investigación. Gracias por tu paciencia y apoyo que sin ellos no hubiéramos culminado, juntas fuimos de la mano hasta lograr el objetivo.

A mis profesores por haberme instruido de manera adecuada en el proceso educativo, procurando influir de manera positiva en mis estudios.

**KARLA LISBETH BAÑO MERA**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero empezar agradeciendo en primer lugar a Dios por darme vida, salud e inteligencia para poder cumplir tan anhelado sueño. Agradezco a mi mamá que ha sido mi pilar fundamental en este largo camino, mi mayor ejemplo, guía, orgullo y motivación para continuar y ser hoy quien soy. Por luchar incansablemente para que logre cumplir este sueño, sin su ayuda y apoyo incondicional nada de esto hubiese sido posible; agradezco a mi hermano que ha sido mi ejemplo y orgullo, quien me brindó palabras de aliento y amor para no desistir en este proceso, apoyándome incondicionalmente para hoy cumplir este gran logro; mi hermana que estuvo apoyándome en todo momento, mi familia Mejía Gómez y Estrada Molina por sus palabras de aliento y su apoyo infinito. A nuestro director de proyecto de investigación que estuvo siempre predispuesto a ayudarnos en este duro proceso, deseándole mucho éxito en su vida profesional y personal. Docentes que fueron parte de mi formación académica. A la Universidad Estatal de Bolívar que me abrió sus puertas y me permitió conocer amistades maravillosas. A mi amiga y compañera de proyecto de investigación por ser un apoyo importante en este largo camino. Finalmente, pero no menos importante, agradezco infinitamente a mi ángel del cielo mi padre, lo sentí siempre a mi lado llenándome de fuerza y valentía para no rendirme jamás.

**NAGELLY LISBETH ESTRADA MEJÍA**

## **DEDICATORIA**

A Dios, ya que me ha dado la fuerza para continuar en este camino largo, pero no imposible en donde me ha permitido alcanzar uno de mis logros profesionales.

Dedico este trabajo a mis padres quienes me han enseñado a luchar por lo que queremos y además han estado junto a mi brindándome su apoyo, a pesar de los obstáculos presentados siempre supieron como alentarme, muchas gracias por ayudarme a comprender que el esfuerzo y el trabajo tienen su recompensa, gracias por sus consejos, supieron inculcarme el valor del trabajo, el cual en esta oportunidad se ha logrado el objetivo planteado.

**KARLA LISBETH BAÑO MERA**

Este proyecto de investigación se lo dedico a mi mamá. ¡Gracias mami! Por sus sacrificios, por ser mi apoyo y mi sustento en este largo camino, por no rendirse jamás y estar siempre para mis hermanos y para mí. Pero sobre todo, gracias por preferir ser madre antes que mujer. Todo lo que soy se lo debo a usted completamente. ¡Lo logramos mamá!

También se lo dedico a mi ángel del cielo ¡Mi papá! Aunque no haya tenido la oportunidad de acompañarme en este largo camino, lo sentí siempre muy cerquita de mí, llenándome de fuerza y motivación para no rendirme jamás porque con solo mirar hacia el cielo sentía lo orgulloso que está de mí. Muchas veces me decían que "la vida sigue", claro que sí, pero sigue un poco más triste desde que él ya no me abraza. Gracias papá por amarme desde el día que nací hasta el último suspiro de tu vida.

**NAGELLY LISBETH ESTRADA MEJÍA**

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Oscar Paúl Tanqueño Colcha, Ing. Nelson Javier García López y Psic. Clarita Vanessa Gaviláñez Cárdenas, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular "ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR V, EN EL CANTÓN PANGUA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2021-2022" desarrollado por las señoritas Karla Lisbeth Baño Mera y Nagelý Lisbeth Estrada Mejía.

#### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la carrera CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

Guaranda, 04 de mayo del 2023



Ing. Oscar Paúl Tanqueño Colcha

**Director**



Ing. Nelson Javier García López

**Par Académico**



Psic. Clarita Vanessa Gaviláñez Cárdenas

**Par Académico**

**CERTIFICADO DE AUTORÍA**

UNIDAD DE TITULACIÓN Y UNIDAD DE INTEGRACIÓN  
CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

**ING. OSCAR PAÚL TANQUEÑO COLCHA EN CALIDAD DE DIRECTOR(A)  
DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,**

**CERTIFICA**

Que el trabajo de integración curricular denominado **“ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR V, EN EL CANTÓN PANGUA PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2021-2022”**, presentado por Karla Lisbeth Baño Mera y Nagelly Lisbeth Estrada Mejía, estudiantes de la **carrera de Contabilidad y Auditoría** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 3%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 15 del mayo del 2023

Atentamente,



OSCAR PAUL TANQUEÑO  
COLCHA

Ing. Oscar Paúl Tanqueño Colcha  
Director(a)

## DERECHOS DE AUTOR



BIBLIOTECA  
GENERAL

### DERECHOS DE AUTOR

Nosotras **Karla Lisbeth Baño Mera** y **Nagelly Lisbeth Estrada Mejía** portadores de la Cédula de Identidad No **050425354-3** y **125016169-0** en calidad de autores y titulares es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

**Estudio de impacto en la determinación de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V, en el cantón Pangua provincia de Cotopaxi, periodo 2021-2022**, modalidad presencial, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Los autores declaran que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.



Karla Lisbeth Baño Mera  
Ci. 050425354-3



Nagelly Lisbeth Estrada Mejía  
Ci. 125016169-0

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	xvii
RESUMEN.....	xix
ABSTRACT .....	xx
<b>1. CAPÍTULO I FORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema .....	2
1.3. Preguntas de Investigación .....	2
1.4. Justificación.....	2
1.5.1. General .....	3
1.5.2. Específicos .....	3
1.6. Hipótesis .....	3
1.7. Variables.....	3
<b>2. CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes.....	6
2.2. Científico .....	7
2.2.1. Estudio de impacto .....	7
2.2.2. Evaluación de impacto .....	8
2.2.3. Cuentas por cobrar .....	8
2.2.4. Flujograma de crédito que tiene la cooperativa .....	8
2.2.5. NIIF 9 Instrumentos financieros .....	10
2.2.6. Clasificación de las cuentas por cobrar .....	11
2.2.7. Financiamiento de cuentas por cobrar.....	13
2.2.8. Cuentas incobrables .....	13

2.2.9.	Documentos por cobrar .....	13
2.2.10.	Cartera vencida.....	13
2.2.11.	Recuperación de la cartera vencida .....	14
2.2.12.	Proceso de cobro para recuperar la cartera de cobranza vencida	14
2.2.13.	Crédito .....	15
2.2.14.	Clases de crédito.....	15
2.2.15.	Las 5 C del crédito.....	16
2.2.16.	Políticas de crédito .....	17
2.2.17.	Buro de crédito .....	17
2.2.18.	Sistema crediticio .....	18
2.2.19.	Ventajas del crédito .....	19
2.2.20.	Desventajas del crédito.....	20
2.2.21.	Cobranza.....	20
2.2.22.	Técnicas de cobranza.....	20
2.3.	Conceptual.....	21
2.3.1.	Estudio.....	21
2.3.2.	Impacto.....	21
2.3.3.	Evaluar .....	21
2.3.4.	Determinación.....	21
2.3.5.	Cuentas.....	22
2.3.6.	Crédito.....	22
2.3.7.	Débito.....	22
2.3.8.	Saldo.....	22
2.3.9.	Efectivo .....	22
2.3.10.	Controles.....	22
2.4.	Legal.....	23

2.4.1.	Constitución de La República del Ecuador .....	25
2.2.1	Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero .....	26
2.2.2	Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario .....	28
2.2.3	Sistema Monetario y Financiero .....	31
2.5.	Georreferencial .....	32
CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....		33
3.1.	Tipo de Investigación .....	33
3.1.1.	Investigación descriptiva.....	33
3.2.	Enfoque de la investigación.....	33
3.2.1.	Investigación de campo.....	33
3.3.	Métodos de Investigación.....	33
3.3.1.	Método inductivo .....	33
3.3.2.	Método deductivo.....	33
3.4.	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	33
3.4.1.	Entrevista.....	33
3.4.2.	Encuesta .....	33
3.4.3.	Guía de observación.....	34
3.5.	Universo, Población y Muestra .....	34
3.5.1.	Universo .....	34
3.5.2.	Población.....	34
3.5.3.	Muestra.....	34
3.6.	Procesamiento de la Información .....	34
CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		35
4.1.	Análisis, interpretación y Discusión de resultados.....	35
4.1.1.	Entrevista.....	35

4.1.2.	Encuesta .....	38
4.1.3.	Guía de observación .....	48
5.	CAPÍTULO V PROPUESTA .....	50
5.1.	Tema .....	50
5.2.	Objetivo .....	50
5.2.3.	Objetivos Específicos .....	50
5.3.	Justificación de la propuesta .....	50
5.4.	Factibilidad y Viabilidad de la Propuesta .....	50
5.5.	Descripción de los Beneficios de la Propuesta .....	50
5.6.	Alcance .....	51
	MANUAL DE CRÉDITO .....	52
1.	Introducción .....	53
2.	Objetivo General .....	53
3.	Objetivos Específicos .....	53
4.	Marco Legal .....	53
5.	Glosario de términos .....	58
6.	Alcance .....	60
7.	Responsabilidades del Gerente General .....	60
8.	Responsabilidades del Departamento de Crédito y Cobranza .....	61
9.	Responsabilidades del Departamento de Crédito y Cobranza .....	61
10.	Procedimientos de Crédito .....	61
11.	Políticas generales .....	62
12.	Plazos de las operaciones de crédito .....	63
13.	Etapas en la concesión de créditos .....	63
14.	Condiciones a cumplir en la concesión de créditos .....	64
15.	Análisis y evaluación de un crédito .....	65

16.	Niveles de aprobación .....	65
17.	Niveles de aprobación .....	66
18.	Acta de aprobación .....	67
19.	Desembolsos.....	67
20.	Seguimiento y recuperación .....	68
21.	Plan de Monitoreo y Seguimiento .....	73
22.	Contacto con el socio.....	73
23.	Verificación y revisión .....	73
24.	Evaluación del socio.....	73
25.	Otorgamiento del crédito.....	74
26.	Monitoreo y seguimiento del crédito.....	74
CONCLUSIONES .....		78
RECOMENDACIONES .....		79
REFERENCIAS .....		80
ANEXOS.....		86
Cronograma .....		86
Presupuesto.....		88
Método del embudo planteamiento del problema .....		89
Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular.....		90
Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación) .....		91
Entrevista .....		91
Encuesta.....		92
OTROS .....		93
Documento de análisis del URKUND .....		93

Balance General de 2021-2022.....	94
Balance de resultados 2021-2022 .....	96
Carta de asesoramiento .....	97

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Conceptualización variable independiente.....	4
<b>Tabla 2</b> Conceptualización variable dependiente.....	5
<b>Tabla 3</b> Normativa legal.....	23
<b>Tabla 4</b> Distribución de la cooperativa.....	34
<b>Tabla 5</b> Registro de actividades diarias.....	38
<b>Tabla 6</b> Informe de cobranzas mensual.....	39
<b>Tabla 7</b> Políticas de Crédito.....	40
<b>Tabla 8</b> Cumplimiento de las políticas de crédito.....	41
<b>Tabla 9</b> Evaluación a los socios.....	42
<b>Tabla 10</b> Control de aprobación de créditos.....	43
<b>Tabla 11</b> Control de recuperación de las cuentas por cobrar.....	44
<b>Tabla 12</b> Provisión de cuentas incobrables.....	45
<b>Tabla 13</b> Tipos de crédito.....	46
<b>Tabla 14</b> Visitas de campo a los socios.....	47
<b>Tabla 15</b> Guía de observación.....	48
<b>Tabla 16</b> Tipo de crédito.....	63
<b>Tabla 17</b> Niveles de aprobación.....	66
<b>Tabla 18</b> Flujograma de crédito e inspección de campo.....	70
<b>Tabla 19</b> Matriz para el monitoreo y seguimiento del socio.....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Flujograma de crédito existente en la cooperativa .....	9
<b>Figura 2</b> Clasificación de las cuentas por cobrar .....	12
<b>Figura 3</b> Estrategia para recuperar la cartera de cobranza .....	14
<b>Figura 4</b> Entidades de créditos .....	19
<b>Figura 5</b> Imagen de la ubicación de la cooperativa.....	32
<b>Figura 6</b> Registro de actividades diarias .....	38
<b>Figura 7</b> Informe de cobranzas mensual .....	39
<b>Figura 8</b> Políticas de crédito.....	40
<b>Figura 9</b> Cumplimiento de las políticas de crédito .....	41
<b>Figura 10</b> Evaluación a los socios.....	42
<b>Figura 11</b> Control de aprobación de créditos .....	43
<b>Figura 12</b> Control de recuperación de las cuentas por cobrar.....	44
<b>Figura 13</b> Provisión de cuentas incobrables.....	45
<b>Figura 14</b> Tipos de crédito .....	46
<b>Figura 15</b> Visitas de campo a los socios .....	47
<b>Figura 16</b> Flujograma de solicitud de crédito .....	69
<b>Figura 17</b> Flujograma de adjudicación en un crédito.....	71
<b>Figura 18</b> Flujograma para reducir las cuentas por cobrar.....	72
<b>Figura 19</b> Ámbito estratégico para el monitoreo y seguimiento del socio.....	73

## INTRODUCCIÓN

El cooperativismo nace como consecuencia de la crisis industrial europea de 1844, con el afán de aunar esfuerzos para hacer frente a aquel hostil panorama económico. Desde aquí surge el cooperativismo de consumo y, posteriormente, el de ahorro y crédito en el siglo XIX (Sánchez y Rendón, 2008).

A nivel nacional, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) constituyen sociedades conformadas por personas autorizadas para realizar actividades de intermediación financiera y aportar así a solucionar los problemas económicos, sociales y ambientales de los clientes (Barba y Gavilánez, 2016). Estas entidades están catalogadas en el tercer sector financiero como organizaciones no gubernamentales, sin ánimo de lucro, independientes, que promueven la asociación como un recurso para proveer servicios de bienestar (Roitter y Mato, 2014).

De manera más específica, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor (s.f.) es una institución enfocada en captar recursos de socios y clientes a través de cuentas de ahorro, depósitos a plazo fijo y el desembolso de créditos, de tal forma que se busca fomentar el desarrollo de la comunidad aledaña. Ahora bien, la entidad enfrenta hoy en día problemas en la recuperación de cartera de los distintos créditos colocados, lo que es una evidencia de las falencias en las políticas para el otorgamiento de préstamos, así como de la individualización y externalización de procesos de cobro.

Un aspecto aún más relevante es que la cooperativa no cuenta con un manual para el otorgamiento de créditos, lo que sin duda desencadena todas las dificultades actuales. Por ende, se torna sustancial diseñar un manual de procedimientos para guiar el accionar de los oficiales de crédito en cuanto a la colocación de créditos y recuperación de cartera puesto que, como lo expone Ruiz (2015), este documento es una herramienta elemental para ordenar, sistematizar y estandarizar la información, procesos, actividades y así alcanzar mayor nivel de eficiencia y competitividad.

En ese sentido, el presente estudio se enfoca en desarrollar un manual que abarque todo el proceso de crédito: desde el análisis del cliente hasta el desembolso. Una vez realizado, se busca presentarlo a la gerencia de la cooperativa con el fin de que pueda aprobarse o, en su defecto, realizar las correcciones correspondientes. De ese modo, puede ser implementado y socializado mediante una capacitación a todos los oficiales de crédito y personal relacionado a esta área.

Para llevar a cabo este proceso, se requiere hacer un análisis profundo de la institución, de tal manera que sea posible conocer información directa de parte de la gerencia y de una muestra de 20 colaboradores. Para tal efecto, se emplea una investigación descriptiva, de campo, con un método deductivo e inductivo, así como entrevista, encuestas y una guía de observación.

Finalmente, para evidenciar las mejoras, debe esperarse un ciclo financiero y comparar así el indicador de la cartera vencida previo a la aplicación del manual y tras su implementación. Solo de esta forma es factible conocer el nivel de recuperación de las cuentas por cobrar y contar con una retroalimentación para la mejora continua de procesos.

## RESUMEN

Actualmente, las cooperativas de ahorro y crédito forman parte fundamental de la dinamización de la economía de los ecuatorianos, pues constituyen uno de los principales prestamistas de capital para diversos emprendimientos. Sin embargo, cuando estas entidades carecen de un direccionamiento para manejar sus cuentas, especialmente las cuentas por cobrar, surgen problemas de recuperación de cartera, pérdida de liquidez, poder adquisitivo e inversión. Para evitar entorpecer los procesos o crear redundancias, es necesario diseñar un manual de procesos para la gestión financiera, minimizar el riesgo de pérdida de cartera, así como la necesidad de recurrir a otras instancias. En ese sentido, la presente investigación busca analizar el impacto en la determinación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V en la provincia de Cotopaxi y diseñar a su vez un manual que funja como guía para la otorgación de créditos. La metodología implementada fue descriptiva, con un método inductivo y deductivo para llevar a cabo una investigación de campo. La muestra estuvo conformada por 21 personas: a 20 individuos se aplicó la encuesta y al gerente se realizó una entrevista. Los resultados demostraron que el contar con una línea base de cuentas por cobrar permite tener un punto de partida para evaluar el desempeño de la cooperativa y tomar decisiones financieras más acertadas. También pudo corroborarse que el tener información más detallada permite evaluar los distintos factores que inciden en el flujo de efectivo y la capacidad de los socios para pagar sus créditos.

**Palabras claves:** Economía, capital, cuentas, cartera, liquidez, manual, crédito, flujo de efectivo, impacto.

## ABSTRACT

In the currently, savings and credit cooperatives are a fundamental part of the revitalization of the economy of Ecuadorians, since they constitute one of the main capital lenders for various enterprises. However, when these entities lack addressing to manage their accounts, especially accounts receivable, portfolio recovery, loss of liquidity, purchasing power, and investment problems arise. To avoid hindering processes or creating redundancies, it is necessary to design a process manual for financial management, minimize the risk of portfolio loss, as well as the need to resort to other instances. In this sense, the present investigation seeks to analyze the impact on the determination of the accounts receivable of the Hermes Gaibor V Savings and Credit Cooperative in the province of Cotopaxi and to design a manual that serves as a guide for the granting of credits. . The implemented methodology was descriptive, with an inductive and deductive method to carry out field research. The sample consisted of 21 people: the survey was applied to 20 individuals and an interview was conducted with the manager. The results showed that having a baseline of accounts receivable allows having a starting point to evaluate the performance of the cooperative and make more accurate financial decisions. It was also possible to corroborate that having more detailed information allows evaluating the different factors that affect cash flow and the ability of partners to pay their loans.

**Keywords:** Economy, capital, accounts, portfolio, liquidity, manual, credit, cash flow, impact.

# CAPÍTULO I

## FORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

### **1.1. Descripción del Problema**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor, que pertenece al segmento financiero 3, es una compañía ecuatoriana fundada el 11 de abril de 2013 con sede principal en el cantón Pangua de la provincia de Cotopaxi. Actualmente, entre sus productos que oferta se encuentran varios tipos de créditos: microcrédito, créditos de consumo y ecocredit.

De acuerdo a los últimos reportes financieros, la cooperativa tuvo un despunte en ingresos netos de 20,81% gracias al aumento de la participación societaria y de 15,23% del activo total debido al incremento de inversiones. Tras un análisis profundo de estas cifras, pudo corroborarse que la empresa sí es sostenible y utiliza adecuadamente su capital para optimizar el rendimiento; no obstante, existen problemas que aún deben ser subsanados con relación sobre todo a la recuperación de cartera, por lo que la presente investigación busca evidenciar con claridad aquellos procesos poco eficientes y efectivos que dificultan a esta área.

Cabe además enfatizar que pese a que la cooperativa está regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), no cuenta con las respectivas evaluaciones financieras que permitan conocer a cabalidad la situación real en la que se encuentra. Probablemente, una de las causas que interceden en esta situación es que existen apenas dos asesores de crédito, quienes entre sus responsabilidades realizan un proceso de control y seguimiento de cartera únicamente telefónico, lo que sin duda no es suficiente para lograr una adecuada recuperación.

Ciertamente, es inevitable que exista cartera por cobrar, pues ello es parte inherente de las actividades de una empresa financiera. En ese sentido, la cooperativa sí realiza un análisis crediticio previo al desembolso de créditos para evaluar la solvencia, historial de la persona, liquidez (capacidad de pago, ingresos, activos y pasivos) y colaterales (propiedades que constituyen un respaldo). Y claro, suele ocurrir en varios casos que los socios no cumplen con los plazos de pago, por lo

que tiene que seguirse un proceso legal, incluso el crédito es considerado como castigado, lo que a su vez afecta negativamente a las cuentas por cobrar.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera afecta el estudio de impacto en la determinación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto en el cantón Pangua, provincia de Cotopaxi, en el periodo 2021-2022?

## **1.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Qué políticas mantiene la cooperativa para la gestión y recuperación de cartera?
- ¿Qué procesos se implementará en la determinación de las cuentas por cobrar?
- ¿De qué manera el estudio de impacto incidirá positivamente en la recuperación de las cuentas por cobrar?
- ¿De qué manera el estudio de impacto contribuirá en las cuentas por cobrar?
- ¿Qué procesos manejan los asesores de crédito en la recuperación de las cuentas por cobrar?

## **1.4. Justificación**

La cooperativa, por su naturaleza, se considera de propiedad de los socios, quienes se benefician directamente de ella a través de los productos y servicios financieros que ofrece, mientras que los colaboradores y sus familias cuentan con beneficios indirectos. Además, al estar bajo el control de la SEPS, cuenta con un seguro de depósitos que garantiza a los socios disponer de su dinero si por alguna situación la institución no puede cumplir con su obligación de pago.

Debido a su tamaño, se aspira que varios de sus procesos sean eficientes; no obstante, se evidencian importantes obstáculos que deben subsanarse en cuanto a la recuperación de cartera. Por lo tanto, el presente estudio enfoca su análisis en proponer una propuesta de control para las cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar los saldos contables, pues de no efectuarse los correctivos adecuados, es posible que se desencadenen problemas mayores como por ejemplo el aumento de cartera en mora y hasta la falta de liquidez.

Para llevar a cabo el trabajo, se cuenta con la autorización del gerente de la cooperativa, así como con el tiempo, recursos y conocimientos necesarios que permiten consolidar una investigación sólida y plantear una propuesta que realmente remedie los errores en estos procesos.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. General**

Realizar un estudio de impacto en la determinación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto, en el cantón Pangua provincia de Cotopaxi, durante el periodo 2021-2022.

### **1.5.2. Específicos**

1. Construir una línea base de las cuentas por cobrar.
2. Investigar el estudio de impacto en la determinación de las cuentas por cobrar.
3. Implementar un manual de políticas de crédito para la Cooperativa que permita instruirse de forma correcta al personal del área correspondiente.

## **1.6. Hipótesis**

Conociendo el estudio de impacto mejora la determinación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto del cantón Pangua, provincia de Cotopaxi, durante el periodo 2021-2022.

## **1.7. Variables**

Variable independiente: estudio de impacto.

Variable dependiente: cuentas por cobrar.

**Tabla 1***Conceptualización variable independiente*

<b>CONCEPTUALIZACIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS BÁSICOS</b>	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b>
Un estudio de impacto evalúa los potenciales efectos que un proyecto o programa tiene en la comunidad. También puede incluir recomendaciones para mitigar o minimizar los impactos negativos identificados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de impacto</li> <li>• Análisis</li> <li>• Efectos potenciales</li> </ul>	Nivel de evaluación Cualitativo (ordinal y nominal)	<p>¿Qué cambios positivos y negativos ha traído el proyecto?</p> <p>¿La Cooperativa cuenta con normas o reglamentos crediticios?</p>	Entrevista

*Elaboración propia.*

**Tabla 2***Conceptualización variable dependiente*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS BÁSICOS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Las cuentas por cobrar son las deudas que los usuarios tienen pendientes con una empresa como resultado de un crédito o servicio prestado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas por cobrar</li> <li>• Deudas</li> <li>• Servicios prestados</li> </ul>	<p>Nivel de evaluación</p> <p>Cuantitativo (razón y proporción)</p>	<p>¿Cómo se determina el valor de las cuentas por cobrar en la Cooperativa?</p> <p>¿Cómo se maneja el riesgo de impagos en las cuentas por cobrar?</p>	Encuesta

*Elaboración propia*

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

Existen diversos trabajos relacionados al tema de estudio que son tomados en cuenta. Uno de ellos es el de los peruanos Andrade y Camones (2022), cuyo objetivo fue determinar la relación que tienen las cuentas por cobrar y la liquidez en las pymes del sector farmacéutico. En ese sentido, mediante el instrumento aplicado se pudo corroborar que la conversión de efectivo es sustancial, dado que al comercializarse productos médicos perecibles es necesario que las existencias no se queden estancadas en bodega por largos periodos de tiempo y más bien sean vendidas de manera eficiente. Así, los resultados evidenciaron que el coeficiente de correlación es de 0.619 y que existe una relación positiva y moderada; por tanto, el optimizar las cuentas por cobrar también mejora la liquidez.

A nivel nacional, Carrera (2017) llevó a cabo el estudio *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Para develar las falencias en este tema, la autora aplicó el método COSO I en torno a una investigación de campo y documental, lo que permitió conocer algunos aspectos: la gestión de cobranza es efectuada por un solo responsable, el asistente de cobranza; debe mejorarse la gestión con base en una clasificación de clientes; es necesario segmentar a los usuarios por monto y capacidad de pago; se requiere cambiar el proceso de crédito diferenciando y plazos de vencimiento de facturas; también es requerido automatizar la información de los usuarios y sus créditos; finalmente, establecer las causas de morosidad y emitir reportes oportunos sobre las características del cliente y sus pagos. En síntesis, estas falencias radican en que no existe un manual de monitoreo ni un sistema contable adecuado que consolide la información actualizada sobre la gestión de cobranzas.

Otro trabajo interesante es el de Quinaucho (2019), *Evaluación de la gestión financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, año 2017-2018*, que busca ser un aporte para mejorar los procesos de ingresos y gastos. El trabajo fue descriptivo, documental y de campo, proceso que dio paso a determinar que no existe un correcto control y

seguimiento de los procedimientos y políticas de concesión de créditos, hecho que indudablemente desencadena potenciales riesgos en la recuperación de cartera, incrementa los gastos, reduce los ingresos y perjudica la toma de decisiones de la gerencia. Esta situación ocurre debido a que el personal operativo incumple con los procesos establecidos en los manuales y el reglamento interno.

Desde otra perspectiva, Suárez (2022) enfocó su investigación a proporcionar estrategias para mejorar la gestión de cobranzas en las empresas de transporte. Cabe indicar que este giro de negocio está sustentado en las cuotas que cada uno de los socios deben cumplir con la finalidad de cubrir las remuneraciones, servicios básicos, arriendo, permisos, etc. Por lo tanto, la manera para lograr un proceso más eficiente de cobranza es que se estructuren políticas y reglamentos internos claros, de tal modo que todos los conozcan y sepan con claridad a qué atenerse.

En esta misma línea, Chusín (2022), en su trabajo *Examen al componente cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros La Maná periodo 2020*, utilizó una investigación documental y de campo para evaluar el control interno y establecer así el grado de confianza, así como el riesgo (moderado). Además, fue posible identificar que no se han efectuado exámenes especiales al rubro de cuentas por cobrar, pese a que al finalizarse las auditorías, los resultados son comunicados oportunamente. Esta situación responde esencialmente a la falta de control interno periódico por parte del gerente y del auditor interno.

## **2.2. Científico**

### **2.2.1. Estudio de impacto**

El estudio de impacto se sustenta en la información resultante de las evaluaciones empresariales, que es comunicada al público como parte de las políticas de rendición de cuentas. En ese aspecto, a medida que se exige transparencia en la gestión, la compañía está obligada a facilitar evidencia contundente y veraz sobre el desempeño, de tal manera que es posible conocer si han sido o no cubiertos los objetivos planteados (Galindo y Martínez, 2017).

### ***2.2.2. Evaluación de impacto***

Como lo indican Galindo y Martínez (2017), estas evaluaciones están enfocadas en dar respuesta a múltiples interrogantes sobre causas y efectos, con el propósito de identificar el impacto que tiene un programa en torno a un resultado esperado.

#### **2.2.2.1. La generación de conocimiento en una evaluación de impacto.**

Las evaluaciones de impacto aportan a establecer una evidencia con respecto a cómo se desempeñan ciertos programas y políticas, además de que se consolidan como una fuente de conocimientos importante. En ese sentido, al contar con varias evaluaciones centradas en programas de la misma línea, es posible profundizar en interrogantes que permitan ajustar el diseño en futuras intervenciones; por consiguiente, el conocimiento compartido y transparente da paso a generar información sólida para optimizar la asignación de recursos (Galindo y Martínez, 2017).

### ***2.2.3. Cuentas por cobrar***

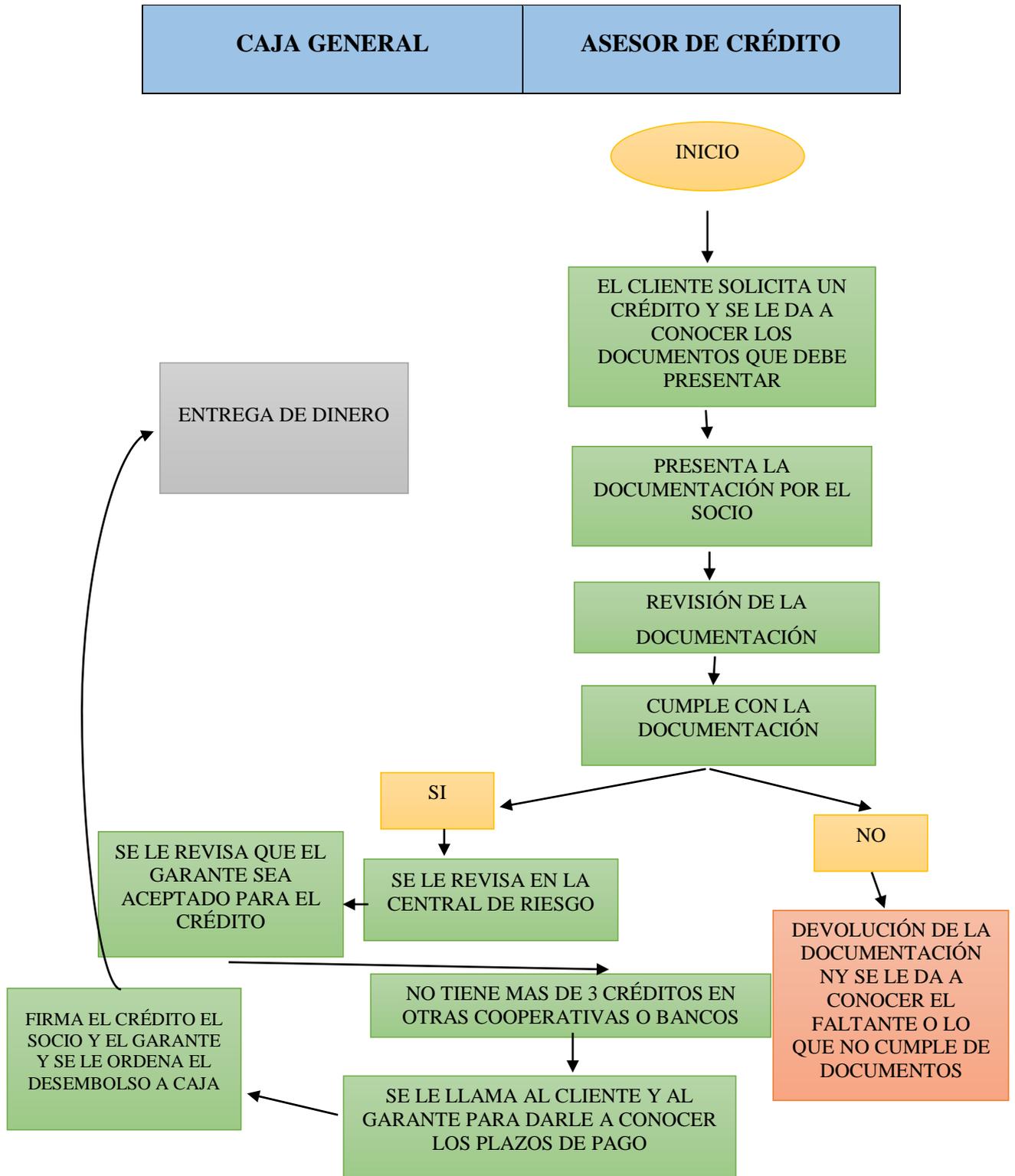
En primera instancia, hay que reconocer que los clientes son la razón de ser de la empresa, dado que sin ellos no es posible alcanzar sostenibilidad, rentabilidad ni crecimiento. Entonces, cuando a un usuario se le desembolsa un crédito, automáticamente es generada una cuenta por cobrar, que es parte de los activos corrientes siempre que su recuperación no sea mayor a un año. Pero claro, de no existir una correcta recuperación, el flujo requerido para la operación de la entidad se ve afectado a corto plazo, e incluso la empresa puede alcanzar niveles de desfinanciamiento por la falta de ingresos y el aumento de los gastos (Carrera, 2017).

### ***2.2.4. Flujograma de crédito que tiene la cooperativa***

A continuación, la Figura 1 detalla claramente este flujograma.

**Figura 1**

*Flujograma de crédito existente en la cooperativa*



*Adaptado de la información de la Cooperativa Hermes Gaibor V.*

### **2.2.5. NIIF 9 Instrumentos financieros**

#### **2.2.5.1. Pérdidas crediticias esperadas de 12 meses.**

Como lo indica el International Accounting Standards Board (IASB, 2019) en las Normas Internacionales de Información Financieras 9 (NIIF 9), las pérdidas crediticias que se esperan a lo largo de la vida del activo, y que son fruto de situaciones de incumplimiento de un producto o servicio financiero, se encuentran seguramente en el lapso de 12 meses posterior a la fecha de presentación.

#### **2.2.5.2. Costo amortizado de un activo financiero o de un pasivo financiero.**

Consiste en un importe al que inicialmente se midió un activo o pasivo, menos los reembolsos del principal, amortización total y mediante la metodología de interés efectivo de la diferencia entre el importe del inicio y de vencimiento. Para los activos financieros, se ajusta a través de correcciones de valor por pérdidas (IASB, 2019).

#### **2.2.5.3. Activo financiero con deterioro crediticio.**

Como lo establece la NIIF 9 (IASB, 2019), se considera que el crédito está deteriorado tras haber sucedido una serie de situaciones que han impactado negativamente en los flujos de efectivo futuros estimados para el activo. Es posible identificar que esto ha ocurrido si se evidencian uno o varios de los siguientes aspectos:

- Problemas financieros importantes de la empresa o prestatario.
- Transgresiones al contrato como por ejemplo mora en el pago.
- Por motivos económicos relacionados a problemas financieros del prestatario, son entregados diversos beneficios que en condiciones regulares no son brindados.
- Existe una alta probabilidad de quiebra o reorganización económica.
- Hay una potencial desaparición de mercado para el activo financiero.
- Se adquiere o crea un activo financiero con un descuento significativo que lo único que hace es reflejar la pérdida crediticia.

#### **2.2.5.4. Pérdida crediticia.**

Consiste en la diferencia entre el total del flujo de efectivo contractual que se debe a una institución y el total de flujo de efectivo que se aspira recolectar (todas las carencias de efectivo), descontados a la tasa de interés efectiva original o ajustada por el préstamo para activos financieros con deterioro crediticio adquiridos u originados (IASB, 2019).

Entonces, la institución debe proyectar los flujos de efectivo en función de los términos establecidos en el contrato, como duración, pre-cancelaciones, entre otros, que puedan ocurrir durante la existencia del instrumento financiero. En ese sentido, tienen que incluirse también aquellos flujos que surjan de la venta de garantías colaterales mantenidas o bien diversas mejoras crediticias determinadas contractualmente. Finalmente, aunque el tiempo de existencia del instrumento financiero sí puede ser estimado con certeza, en ciertas situaciones no es posible realizarlo, por lo que la institución tiene que emplear el término contractual restante (IASB, 2019).

#### **2.2.5.5. Mora.**

Se considera que un activo financiero se encuentra en mora siempre que ha dejado de realizarse el pago correspondiente en las fechas establecidas en el contrato (IASB, 2019).

### ***2.2.6. Clasificación de las cuentas por cobrar***

#### **2.2.6.1. Comerciales.**

Como lo expone Czerny (2021), esta cuenta aglutina los cobros pendientes que se derivan de la actividad económica principal de la compañía (comercialización de productos o servicios).

#### **2.2.6.2. Internas.**

Consisten en aquellas cuentas por cobrar, cuyos responsables son personas involucradas internamente en el negocio (Czerny, 2021).

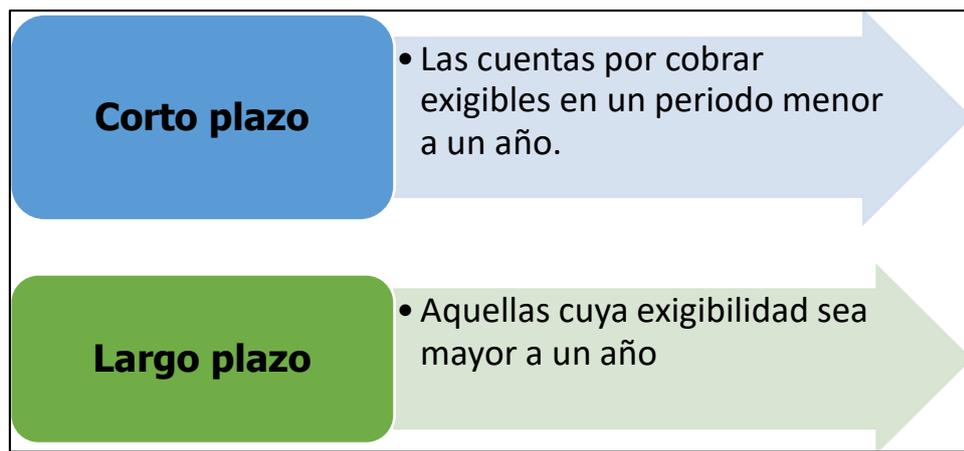
### 2.2.6.3. Otras.

El origen de otras cuentas por cobrar podría relacionarse a cargos efectuados a compañías afiliadas y cobros de servicios eventuales que no son parte directa de la actividad económica principal (Czerny, 2021).

A continuación, la Figura 2 detalla otra manera de clasificar.

**Figura 2**

*Clasificación de las cuentas por cobrar*



Adaptado de *Reglas de valuación y presentación de las cuentas por cobrar* por Capacitación Integral Empresarial, 2019. <https://capacitacionintegral.mx/reglas-de-valuacion-y-presentacion-de-las-cuentas-por-cobrar/>

También es posible clasificar a las cuentas por cobrar de dos maneras adicionales:

- **A cargo de clientes:** aquellas que resultan de las operaciones normales de la compañía como la venta de productos o prestación de un servicio a crédito.
- **A cargo de otros deudores:** cuentas o documentos por cobrar a obligación de otros deudores ante operaciones distintas para las que fue emitida por la empresa como por ejemplo créditos a colaboradores, ventas de activos fijos, entre otros (Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas, s.f.).

### ***2.2.7. Financiamiento de cuentas por cobrar***

Una opción para evitar perder capital es acudir al financiamiento para las cuentas por cobrar, lo que permite continuar desembolsando créditos y lograr no perder competitividad en el mercado (Martínez, 2022).

### ***2.2.8. Cuentas incobrables***

Toda empresa que coloca créditos se sujeta a un panorama incierto sobre si es o no posible recuperar el dinero, lo que indudablemente desencadena un determinado riesgo. Según Jiménez y Peñafiel (2019), es importante estimar las cuentas incobrables en vista de que brinda una idea realista de la cantidad de efectivo que no podrá recuperarse y, por ende, se pueden tomar acciones correctivas y preventivas.

### ***2.2.9. Documentos por cobrar***

También forma parte de las cuentas por cobrar. En esta cuenta se registran los importes de las operaciones que deben cobrarse debido a la venta de productos o presentación de servicios a crédito, así como el desembolso de préstamos establecidos en algún documento (letra de cambio, pagaré, etc.). La información es presentada en el estado de situación financiera, en el activo circulante, y refleja documentos, letras de cambio y pagarés a favor (González, 2017).

Finalmente, es importante hacer hincapié en que toda cuenta por cobrar tiene que registrarse en el activo: si es de corto plazo, se coloca en el activo circulante; si es a largo plazo, se detalla en el activo fijo.

### ***2.2.10. Cartera vencida***

Se considera como morosidad cuando la obligación económica del cliente, producto de un crédito, tiene desde un día de retraso en adelante. Entonces, cuando el usuario presenta entre dos a tres meses de retraso, el pago es concebido en un estado de riesgo, no solo del monto no pagado, sino del total del préstamo. Si esta situación supera los 90 días, la cartera es castigada (Generamás, s.f.), por lo que se suele acudir a compañías externas de cobranza para lograr contactar al cliente y subsanar la deuda.

Por su puesto, el objetivo siempre es que no caer en esta situación. Entonces, para evitar tener un alto nivel de cartera vencida y castigada, tiene que implementarse un riguroso proceso para ofrecer créditos; aunque sin duda, pese a ello, siempre está presente un riesgo latente de impago debido a diversas situaciones (Pazmiño, 2011).

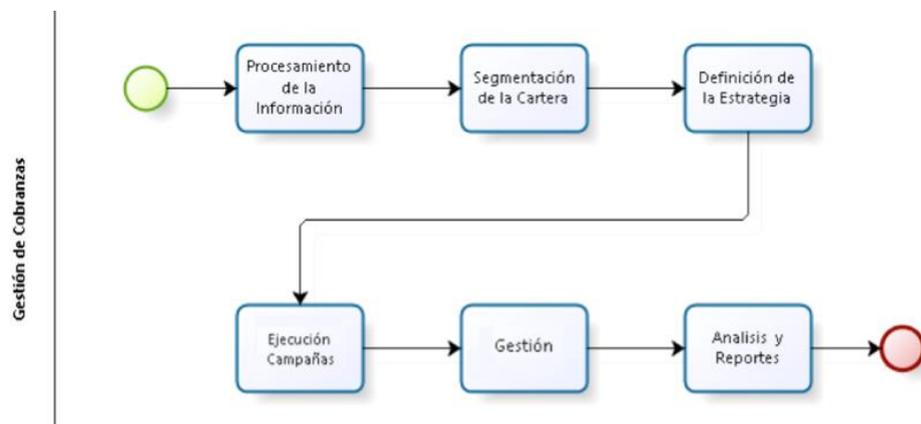
### 2.2.11. Recuperación de la cartera vencida

Una eficiente gestión de cobranza es sustancial para recuperar la cartera vencida, puesto que se alinea a un proceso sistemático con determinadas fases que deben acoplarse a las necesidades de cada compañía, industria y país. Por ese motivo, es elemental contar con reportes a tiempo real a fin de conocer la evolución de la gestión mediante determinados indicadores (Morilla, s.f.).

A continuación, la Figura 3 expone distintas estrategias para recuperar cartera.

**Figura 3**

*Estrategia para recuperar la cartera de cobranza*



Adaptada de *Los 6 pasos para recuperar la cartera vencida*, por Debitiapro, s.f. <https://debitia.com.ar/como-recuperar-la-cartera-vencida/>

### 2.2.12. Proceso de cobro para recuperar la cartera de cobranza vencida

De acuerdo con la publicación de Mullo (2021), un correcto proceso para cobrar cartera se fundamenta en nueve pasos esenciales:

- a) Organizar la información.
- b) Gestionar datos relevantes de deudas.
- c) Establecer un plan de cobranza que consolide políticas, métodos, procesos y reportes.

- d) Contar con un proceso automatizado para la gestión y contacto con el cliente a través de un sistema de cobranza.
- e) Tener una adecuada coordinación entre el equipo de trabajo.
- f) Determinar acciones y formas de negociación a aplicar sobre los clientes.
- g) Facilitar los recursos y herramientas necesarias a los colaboradores.
- h) Determinar KPIs a los que se deben ajustar la estrategia de cobranza.
- i) Realizar una supervisión constante y ajustes necesarios.

### **2.2.13. Crédito**

Como lo indican Ochoa y Quiñónez (1999), el crédito constituye una relación socioeconómica, alineada a medios civilizados, que le permite a una de las partes sacar provecho temporal de su riqueza.

El origen del crédito, según Acosta (2010), se remonta a las épocas en las que el trueque era el mecanismo económico de la sociedad y se reemplaza por las monedas, lo que dio paso a que se empiecen a ofrecer créditos a cambio de un beneficio por ello. Pero claro, hoy en día se lo considera como tal al desembolso que realice una institución financiera a sus clientes y que debe cubrirse en un determinado periodo, mes a mes, con un pago específico de interés.

### **2.2.14. Clases de crédito**

Es posible detallar cuatro esenciales tipos de crédito: microcrédito, de consumo, comerciales e hipotecarios.

- **Microcrédito:** herramienta de carácter social destinada a apoyar a personas y comunidades vulnerables que no tienen la opción de acceder a servicios financieros formales, aunque también es actualmente ofrecido a pymes y emprendedores (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA], s.f.).
- **Créditos de consumo:** suma de dinero que una entidad financiera desembolsa al usuario para adquirir bienes o pagar servicios. Por lo general, suele tener un tiempo de vigencia entre 1 a 5 años (Sosa, 2020).
- **Créditos comerciales:** desembolso que realiza el banco a compañías de diversos tamaños que requieren el dinero para cubrir determinadas necesidades de capital de trabajo, adquirir bienes, pagar o refinanciar

servicios relacionados a su operación. Es otorgado con beneficios inherentes a cada institución financiera (Sosa, 2020).

- **Créditos hipotecarios:** como su nombre lo indica, consiste en el desembolso de dinero enfocado a adquirir una propiedad en planos, ya construida u otros bienes raíces. En este caso, la garantía constituye la hipoteca sobre el bien adquirido o construido y, por lo general, es un contrato establecido a mediano y largo plazo de entre 8 a 40 años, aunque en realidad lo más frecuente son 20 años (Sosa, 2020).

#### ***2.2.15. Las 5 C del crédito***

Ronaldson (2023) detalla en su publicación las cinco características del crédito:

**Carácter.** Tiene que ver con la perspectiva que tiene un prestamista en cuanto a la credibilidad y confianza. No está relacionado como tal a aspectos de negocio sino más bien de actitud del individuo.

**Capacidad.** Consiste en la facultad para pagar el préstamo, hecho sumamente importante que debe analizarse previo al desembolso del dinero, puesto que de ello se garantiza la rentabilidad del negocio. Para este análisis, la entidad financiera toma en cuenta el historial y récord crediticio, proporción de deuda y liquidez, ingresos, deudas, entre otros.

**Capital.** Implica el monto de dinero invertido en el negocio. Por lo general, las entidades financieras ven como positivo que los propietarios cuenten con iniciativas y recursos propios de inversión y que no hayan únicamente acudido a créditos.

**Condiciones.** Con relación a este tema existen dos ámbitos esenciales: primero, la condición del negocio per se, si funciona correctamente, la manera en que va a emplearse el préstamo, la cantidad a pedir, entre otros; en segundo lugar, aquellos aspectos generales como la estabilidad de la industria, la economía del país y entre otros factores que afectan directa e indirectamente al negocio y la capacidad de pago.

**Colateral.** Es denominado también aval o garantía, y se refiere a todo activo que puede utilizarse con el fin de garantizar el préstamo. El colateral es utilizado como

una alternativa para compensar la posible falta de pago, por lo que se tiene derecho a confiscarlo en caso de no cubrir el préstamo.

#### ***2.2.16. Políticas de crédito***

Tal como lo detalla el portal Euroinnova (s.f.), toda entidad financiera establece determinadas medidas y formas de evaluación del cliente con el propósito de disminuir el riesgo de contar con alto nivel de cartera vencida. Consiste, por lo tanto, en ciertos lineamientos a cumplir y que avalan que un cliente es apto para recibir el desembolso del préstamo. En este ámbito, una estrategia fundamental del usuario es mantener constante movimiento en sus cuentas, de tal modo que esto le permite a la institución conocer su flujo de dinero y evaluar su capacidad crediticia. En términos generales, las políticas están enfocadas en:

- a) Alcanzar el máximo de ganancia posible por la operación.
- b) Minimizar tanto como sea posible el riesgo de pérdida del préstamo.
- c) Estudiar la calidad del crédito a otorgar.
- d) Procurar eficiencia en el servicio y desembolso de dinero para que sea un proceso ágil y rápido.
- e) Se aspira aprobar los créditos solicitados y mantener un excelente nivel financiero.
- f) Mantener al cliente informado por correo sobre el estado de su solicitud.
- g) Cuando sea aprobado el préstamo, comunicarlo inmediatamente al usuario.

#### ***2.2.17. Buro de crédito***

En Ecuador, el buró de crédito está a cargo de un organismo privado que facilita la información crediticia a instituciones financieras y comerciales con la finalidad de que las decisiones que tomen para el desembolso de créditos estén sustentadas en datos fehacientes. Por su puesto, el usuario puede también acceder a su información para conocer el estado de su récord crediticio (Torres, 2022).

Tal como lo indica el portal de Equifax (s.f.), el buró no detalla datos privados del sujeto, sino que procesa información de diversas fuentes financieras (bancos y cooperativas) y comerciales (empresas de telecomunicación, comercializadoras de bienes, etc.) con el fin de que sean utilizadas por estas mismas instituciones cuando

requieran evaluar el nivel de riesgo crediticio de la persona. Vale acotar que el buró no decide automáticamente el desembolso o no de un crédito, puesto que este proceso lo realiza ya cada institución directamente con base en los datos obtenidos de él y en otras variables como por ejemplo las políticas internas.

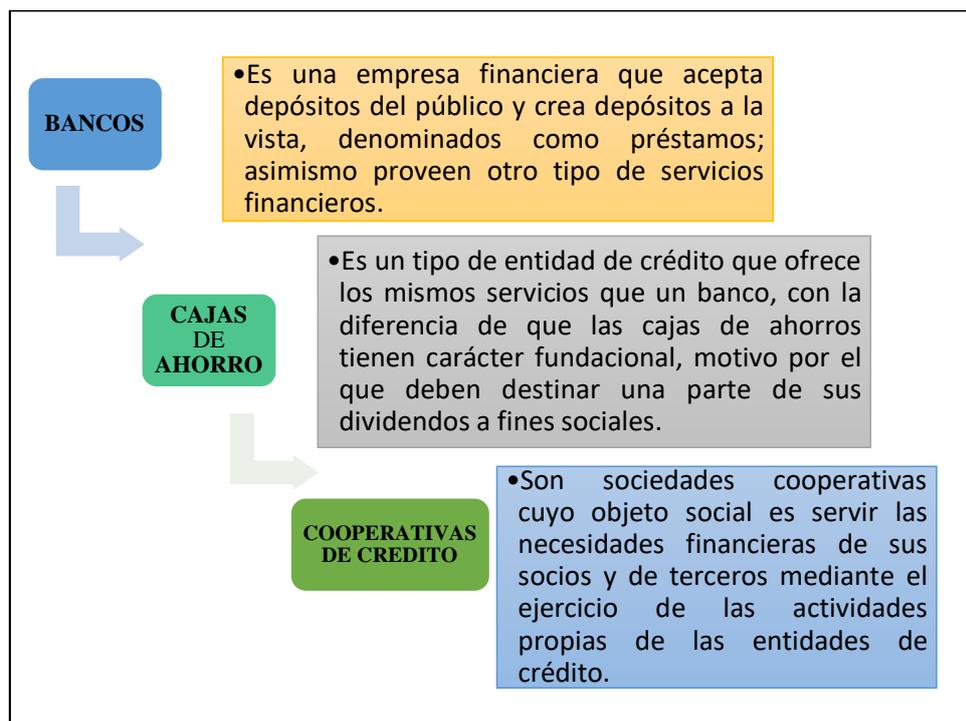
### ***2.2.18. Sistema crediticio***

El sistema crediticio tiene el objetivo de ser intermediador entre los organismos económicos que ofrecen y requieren dinero mediante contratos crediticios. Constituye además una herramienta de análisis sobre las transacciones y consecuencias de las decisiones efectuadas por las instituciones crediticias y la autoridad monetaria (Fernández, 2020). Para tener mayor claridad de estos dos términos, a continuación se los detalla a profundidad:

- **Autoridad monetaria.** Es el Banco Central, que tiene una cierta independencia del gobierno, encargado de supervisar y regular el suministro de dinero de una divisa e interés que inciden en las tasas crediticias de los organismos financieros, de tal modo que se mantiene una inflación controlada (Euroinnova, s.f.).
- **Entidades de crédito.** Institución pública o privada enfocada a desembolsar préstamos a los usuarios y que puede ser un banco, caja de ahorro o cooperativa (Euroinnova, s.f.). La Figura 4 las expone de manera visual.

**Figura 4**

*Entidades de créditos*



Adaptada de *Sistema Crediticio*, por Fernández, 2020.  
<https://economipedia.com/definiciones/sistema-crediticio.html>

### **2.2.19. Ventajas del crédito**

En el documento desarrollo por del Valle (2019) se exponen las siguientes ventajas con respecto a los créditos:

- Incrementa el nivel de ventas y poder adquisitivo, dado que es posible comprar productos y servicios que para cierto sector socioeconómico le resulta imposible hacerlo de contado.
- Aumenta la producción de bienes, servicios y disminuye costos unitarios.
- Constituye un mecanismo de cambio y de producción.
- Permite contar con un capital más productivo.
- Aporta a aperturar nuevos mercados.
- Facilita la transferencia de dinero.
- Eleva nivel de manejo de los negocios.

### ***2.2.20. Desventajas del crédito***

Con relación a la desventaja del crédito, del Valle (2019) expone que al tener mayor cantidad de créditos, la oferta monetaria incrementa, hecho que incide en el alza de precios y en los altos niveles de inflación.

### ***2.2.21. Cobranza***

La cobranza implica entregar al usuario documentos para que pague y acepte el compromiso de pago como letras de cambio, pagaré y otro título de valor; así, al efectuarse el cobro, se considera una transacción exitosa. Este proceso es sustancial para asegurar que la empresa cuente con la liquidez necesaria para su operación (del Valle, 2019).

Como lo expresan Armijos y Oña (2015), alrededor del mundo es algo común el adquirir créditos, por lo que la tarea de cobranza se erige como una actividad inherente a este giro de negocio y es trascendental para asegurar el sostenimiento a largo plazo.

### ***2.2.22. Técnicas de cobranza***

Creditforce (s.f.) expone que la gestión de cobranza está determinada por los siguientes aspectos:

**Educar a los clientes.** Es necesario mantener informado al usuario, sea por correo, llamada, reunión presencial, entre otros, sobre el beneficio de realizar un pago a tiempo, el cronograma de pagos, alternativas de pago (transferencias, depósitos, tarjetas, entre otros) y los gastos que surgen cuando se incumple en la obligación.

**Establecer fechas de pago ventajosas para las partes.** Para aumentar la probabilidad de que la persona pague a tiempo, se recomienda que la fecha de pago coincida con los días de mayor liquidez del usuario.

**Brindar una adecuada atención al cliente.** Lamentablemente, este aspecto es uno de los que más suelen dejarse de lado durante la gestión. Al atender las quejas e inconformidades de manera oportuna, se aporta a que el usuario se sienta conforme y tome represalias como por ejemplo pagar a destiempo.

## **2.3. Conceptual**

### **2.3.1. Estudio**

Libera (2007) presenta un estudio en el que se detallan diversos factores en común como la relación causa-efecto que ocurre entre un proyecto y el impacto que ocasiona su implementación a mediano y largo plazo, los cambios verificables que suceden en las comunidades y la forma en que ocurren. En resumen, son tomados en cuenta los efectos previstos y no previstos, negativos y positivos y la duración de los efectos.

### **2.3.2. Impacto**

Se considera que existe un impacto cuando una actividad ocasiona una alteración positiva o desfavorable en el entorno y/o en ciertos elementos que lo conforman (Libera, 2007).

### **2.3.3. Evaluar**

De acuerdo con Galindo y Martínez (2017), no toda política requiere que sea evaluado su impacto, dado que es un proceso costoso y debe priorizarse. Por ese motivo, es necesario establecer si la política innova (pone a prueba un enfoque prometedor), replica (si es escalable y/o transferible a otra situación), es pertinente en términos de recursos económicos y humanos para lograr un adecuado ahorro, si su efectividad no está ya corroborada y, finalmente, si los resultados influyen verdaderamente en la toma de decisiones trascendentales.

### **2.3.4. Determinación**

La determinación de cuentas es posible efectuarla a diferentes niveles. Por ejemplo, una forma es hacerla mediante el grupo de imputación de materiales y cliente:

- Se parte del hecho de que se cuenta ya con una organización creada y asociada a los diversos tipos de pedidos de ventas.
- Se crea el grupo de imputación de cliente (Oscar, 2012)

### **2.3.5. Cuentas**

La cuenta es un registro transparente y ordenado del incremento o reducción producido bajo un determinado activo, pasivo o patrimonio, como fruto de las transacciones realizadas por la compañía (Cervantes, 2020).

### **2.3.6. Crédito**

Morales y Morales (2014) exponen que ante la posición eclesiástica y legislativa que concebían como usura el percibir intereses de préstamos, fue necesario emplear otras formas jurídicas, hecho que explica el porqué varios procesos aplicados en el siglo XVI no eran considerados formalmente como créditos. En todo caso, de manera general, el préstamo se lo considera a aquella transacción, independientemente de su calidad jurídica, en la que un acreedor entrega una cantidad de dinero al deudor, quien se compromete a devolverlo a un lapso determinado de tiempo sea de la misma manera o mediante mercancías o trabajo.

### **2.3.7. Débito**

Tiene que ver con la suma del movimiento débito que es mayor a la suma del movimiento crédito.

### **2.3.8. Saldo**

Consiste en la diferente en el deber y el haber que existe en una misma cuenta.

### **2.3.9. Efectivo**

Es la manera más común de ganar dinero. En general, suele considerarse al efectivo como aquel dinero que puede entregarse en un menor tiempo y destinarse a distintas transacciones (BBVA, s.f.). Desde una postura empresarial, es necesario siempre tomar en consideración la liquidez, dado que el efectivo está vinculado al activo circulante; es decir, aquellos recursos que pueden transformarse en dinero en cortos lapsos de tiempo (Sánchez, 2021).

### **2.3.10. Controles**

Toda entidad debe contar con un control interno de las cuentas por cobrar en vista de que de ello depende su liquidez. Por consiguiente, tienen que haber reglas, pasos y una secuencia a seguir para lograr una rápida y eficiente recuperación del efectivo (Carrera, 2017).

## 2.4. Legal

A continuación, la Tabla 3 detalla la normativa legal a tomar en cuenta para el presente trabajo

**Tabla 3**

*Normativa legal*

<b>Instrumentos</b>	<b>Artículos</b>
Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de la Función Legislativa y Ley orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios No Solicitados.	Capítulo I Reformas al libro I del código orgánico monetario y financiero Artículo 60 Artículo 130 Artículo 158
Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero	Sección I. Principios Generales, Artículo 1 Libertad e igualdad de acceso a productos y servicios financieros Artículo 2 Derecho a la información de productos y servicios financieros

	Artículo 9
Ley Orgánica de La Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.	Sección I. De las cooperativas de ahorro y crédito Artículo 81 Artículo 82 Artículo 83 Artículo 86 Artículo 92 Sección I. Fondo de liquidez Artículo 15
Sistema monetario y financiero.	Primera
Norma para el pago de deudas con certificados u otros títulos disposiciones generales	
Adaptada de leyes donde menciona y los artículos los cuales se van a tratar en lo legal.	

### ***2.4.1. Constitución de La República del Ecuador***

#### **Capítulo I**

#### **Reformas al libro I del Código Orgánico Monetario y Financiero**

##### **Artículo 60.- Finalidad**

La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del sistema fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional, con el propósito de que estas actividades atiendan al interés general, se sujeten al ordenamiento jurídico, y de evitar, prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas y prohibidas con el fin de proteger los derechos de los usuarios y/o clientes del sistema financiero nacional (BCE, 2020).

##### **Artículo 130.- Tasas de interés**

La Junta de Política y Regulación Financiera establecerá el sistema de tasas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley (BCE, 2020)

##### **Artículo 158.- Del derecho al reclamo**

El usuario y/o cliente del sistema financiero nacional tiene derecho a dirigir reclamos y peticiones individuales, ante cualquier agencia o sucursal de la respectiva entidad financiera, órgano de control o defensor del cliente; y, a recibir de estas respuestas motivadas y confirma de responsabilidad (VLEX, 2022)

Las entidades del Sistema Financiero Nacional deberán proporcionar a los usuarios y/o clientes todas las facilidades físicas o tecnológicas para efectuar los reclamos, y de disponer de un servicio de atención especializado, personal con experiencia y conocimiento adecuado, conforme a las regulaciones que emitan los respectivos órganos de control.

Las entidades del sistema financiero nacional tienen la obligación de atender y responder, de manera favorable o no, las pretensiones del usuario y/o cliente en el término máximo de quince (15) días, tratándose de reclamos originados en el país, y en el término máximo de cuarenta (40) días cuando el reclamo se produzca por

operaciones relacionadas con transacciones internacionales, contados desde la presentación de la queja o reclamo (VLEX, 2022).

Las decisiones que se adopten al término de la tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente el derecho que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir a la superintendencia respectiva, para lo cual el reclamante dispondrá de un término de sesenta (60) días contados a partir de dicha respuesta.

Las superintendencias, mantendrán a disposición del público un sistema en línea que automatice y sistematice la presentación de quejas o reclamos de los usuarios y/o clientes de las entidades del sistema financiero nacional, sin perjuicio de que puedan presentar su reclamo personalmente en cualquiera de las dependencias de los organismos de control (VLEX, 2022)

En los casos de reclamos en los que no exista la autorización previa del cliente o usuario para los cargos o cobros, así como en los casos que no hubieran sido respondidos dentro de los términos establecidos para el efecto, la entidad financiera deberá devolver, sin más trámite, la totalidad del monto disputado, más los intereses calculados desde la fecha en la que ocurrieron los cargos y cobros objeto del reclamo hasta la fecha de devolución, a la tasa de interés legal publicada por el Banco Central del Ecuador y vigente a la fecha efectiva de pago ( Asamblea Nacional, 2022).

Estas devoluciones deberán realizarse en el término máximo de tres (3) días.

Si la entidad del sistema financiero nacional no realiza la devolución a la que hubiera lugar luego de una queja o reclamo, se podrá solicitar a la superintendencia que corresponda, disponga a la entidad del sistema financiero que en el término de diez (10) días realice la devolución ( Asamblea Nacional, 2022).

### ***2.2.1 Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero***

#### **Sección I.- Principios generales**

**Artículo 1.-** El presente código tiene por objeto establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos del usuario del sistema financiero, considerando que las actividades financieras son de orden público y deben sujetarse, en particular, a principios de sanas prácticas aplicadas por el gobierno corporativo de las instituciones que conforman el sistema financiero. Su

ámbito de aplicación involucra las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, sin perjuicio de otras disposiciones legales que contemplen medidas e instrumentos de protección al usuario del sistema financiero. Para los propósitos de este código, los términos jurídicos, contenidos en su texto, deberán entenderse de conformidad al glosario que consta en el artículo final (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2013).

**Parágrafo II.- Libertad e igualdad de acceso a productos y servicios financieros**

**Artículo 2.-** Se consagra la libertad e igualdad de acceso de los usuarios financieros, nacionales o extranjeros, a los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con la ley, la normativa expedida por la Junta Bancaria y las políticas de cada entidad, que deben estar acorde al marco jurídico vigente artículo sustituido con resolución No. JB-2014- 3037 de 6 de agosto del 2014) Las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros en su normativa interna no podrán contener disposiciones discriminatorias que limiten el derecho del acceso a los servicios financieros a los ciudadanos extranjeros por la sola condición de migrantes o refugiados (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2013).

**Parágrafo II.- Derecho a la información de productos y servicios financieros**

**Artículo 9.-** Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

**9.1** La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera; (reformado con resolución No. JB-2011-1915 de 19 de abril del 2011).

**9.2** Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación. Los términos deberán expresarse con claridad y en idioma castellano. En caso de duda se aplicarán a favor del usuario;

**9.3** Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de los plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación, y los efectos de dichos cambios cuando éstos afecten sus derechos; Conocer, por cualquier medio accesible de manera previa a la ejecución y en el lugar en el cual se adquirió la obligación, la identificación de la institución a la cual se transferirían los documentos y la transferencia que respalda la operación de la cual el usuario es garante directo o indirecto;

**9.4** Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, de conformidad con la ley y normativa pertinente, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;

**9.5** Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;

**9.6** Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado. La publicidad tendrá fuerza vinculante cuando los contratos o los acuerdos, se pacten con base en la oferta publicitaria; y,

**9.7** Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior (Superintendencia de Bancos y Seguros , 2013).

## **2.2.2 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector**

### ***Financiero Popular y Solidario***

#### **Sección I**

#### **De las cooperativas de ahorro y crédito**

**Artículo 81.-** Cooperativas de ahorro y crédito. - Son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la presente Ley.

**Artículo 82.-** Requisitos para su constitución. - Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley.

**Artículo 83.-** Actividades financieras. - Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado;
- b) Otorgar préstamos a sus socios;
- c) Conceder sobregiros ocasionales;
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras;
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito;
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales;

- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior; j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras;
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el Sector Financiero Popular y Solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional;
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales; y,
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

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

El cupo de crédito para el grupo no podrá ser superior al diez por ciento (10%) ni el límite individual superior al dos por ciento (2%) del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el Consejo de Administración.

No aplicarán los criterios de vinculación por administración para las Cajas Centrales (Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Y Solidario, 2011).

**Artículo 92.-** Administración y calificación de riesgo. - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán contratar calificadoras de riesgo y realizar la administración integral de riesgos de acuerdo al segmento al que pertenezcan, de conformidad a lo dispuesto por el órgano regulador (Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Y Solidario, 2011).

## **Sección I**

### **Del fondo de liquidez**

**Artículo 115 Créditos.** - El Fondo otorgará a sus participantes créditos a plazos no mayores de ciento veinte días y que no excederán del diez por ciento (10%) de los activos del fideicomiso, ni del cien por ciento (100%) del patrimonio de la beneficiaria del crédito.

Los créditos serán garantizados con inversiones y cartera con calificación "A" de las entidades beneficiarias, por un monto igual a, por lo menos, el ciento cuarenta por ciento (140%) del crédito aprobado (Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular Y Solidario, 2011).

### **2.2.3 Sistema Monetario y Financiero**

#### **Norma para el pago de deudas con certificados u otros títulos disposiciones generales**

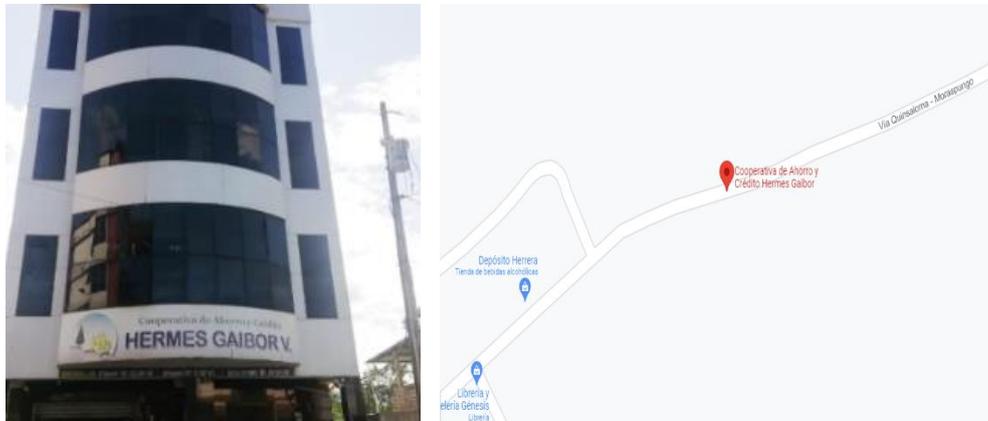
**Primera.** - Los deudores podrán pagar sus obligaciones vencidas, reprogramadas, reestructuradas o no, con el sistema financiero, con certificados u otros títulos a su nombre u orden emitidos por las entidades de dicho sistema, los mismos que, de encontrarse también vencidos serán compensados, conforme a la ley, a su valor nominal por las respectivas emisoras o sus off-shore, y viceversa. Los certificados o títulos emitidos por otras entidades financieras, abiertas o cerradas, podrán ser aceptados por las entidades financieras para pago de deudas al valor de mercado o al valor libremente acordado entre las partes. Los bonos del Estado podrán ser recibidos por las entidades financieras, incluidas las offshore, a valor de mercado para el pago de estas obligaciones crediticias, dejando a salvo las limitaciones de orden legal que afectan a una o más entidades financieras acreedoras respecto a esta facultad (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2018).

## 2.5. Georreferencial

A continuación, la Figura 5 expone la imagen de la cooperativa y su ubicación.

### Figura 5

*Imagen de la ubicación de la cooperativa*



Adaptado de Google (s.f.). Representa la ubicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V en el Cantón Pangua, Provincia de Cotopaxi

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor (s.f.-a) surge como idea en torno a la crisis económica que enfrentaba Ecuador en 1997, con la finalidad de ofertar servicios financieros oportunos mediante una institución sólida que haga frente a la usura de varias personas inescrupulosas. Es así como se realiza el proceso con el Ministerio de Bienestar Social y es aprobada para su operación el 4 de junio del siguiente año.

Su nombre se seleccionó en honor al fundador inicial de la cooperativa, quien falleció en el proceso de constitución (fueron 16 socios fundadores). La institución cuenta con el apoyo del Fondo Ecuatoriano para el Progreso del Pueblo (FEPP), entidad que aporta en aspectos administrativos, y de la Federación de Cooperativas (FUDECOOP) que brinda ayuda en las capacitaciones al personal y directivos.

### Dirección

Calle Luis Domínguez y Av. Primero de Junio. Parroquia Moraspungo, cantón Pangua, provincia de Cotopaxi.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

##### **3.1.1. Investigación descriptiva**

La investigación fue descriptiva con el fin de puntualizar con precisión los temas relacionados al tema planteado.

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

##### **3.2.1. Investigación de campo**

Se realizó un estudio de campo para analizar las cuentas por cobrar de los dos periodos y conocer las causas que generan la cartera vencida.

#### **3.3. Métodos de Investigación**

##### **3.3.1. Método inductivo**

Mediante el método inductivo pudo identificarse cómo la liquidez se ha visto afectada debido a las falencias en el proceso de cobro de cartera.

##### **3.3.2. Método deductivo**

A través del método deductivo fue posible determinar la manera de gestionar las cuentas por cobrar para lograr una mejor eficiencia en las operaciones de la cooperativa.

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

##### **3.4.1. Entrevista**

Fue aplicada una entrevista al gerente de la cooperativa para conocer el impacto de las cuentas por cobrar entre 2021 y 2022 y evidenciar el motivo que ha generado esta cantidad de cartera vencida.

##### **3.4.2. Encuesta**

También fue aplicada una encuesta al personal de crédito y a los socios para conocer la perspectiva que tienen sobre el impacto que ocasiona las cuentas por cobrar y el motivo por el que ocurre.

### 3.4.3. *Guía de observación*

Se empleó esta guía al momento de constatar los problemas de manera presencial y así establecer una opinión sobre los hechos. Para tal efecto, se utilizó una ficha de observación en la que se anotaron las características de mayor importancia.

## 3.5. **Universo, Población y Muestra**

### 3.5.1. *Universo*

La cooperativa cuenta un total de 25 colabores (incluyendo al gerente) y 4458 socios; de ellos, cerca de 3000 tienen créditos desembolsados.

### 3.5.2. *Población*

La población constituye el conjunto total a tomar en cuenta y con base en el cual se establece la muestra (ver Tabla 4).

**Tabla 4**

*Distribución de la cooperativa*

<b>Tipo</b>	<b>Cantidad</b>
Socios	4458
Empleados y trabajadores	25
Socios con crédito	3000

*Adaptado de información de la Cooperativa Hermes Gaibor V.*

### 3.5.3. *Muestra*

Para efectos del presente estudio, se definió que la muestra esté constituida por 20 personas (se les aplicó la encuesta) y el gerente (fue entrevistado).

## 3.6. **Procesamiento de la Información**

Como lo expresan Rodríguez et al. (2018), los datos por sí solos no llegan a tener mayor importancia, puesto que en realidad lo que se requiere es interpretarlos correctamente. En ese sentido, el proceso implicó tres pasos esenciales: revisión crítica de la información, gestión de la información y estudio estadístico para la presentación de análisis de resultados y, finalmente, comprobación de hipótesis. Cabe indicar que fue necesario hacer un previo análisis de las respuestas de la entrevista para obtener un resultado de mejora o cambio en sustitución al problema planteado.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Análisis, interpretación y Discusión de resultados**

##### **4.1.1. Entrevista**

A continuación, son detalladas las preguntas de la entrevista con sus respectivas respuestas.

**1. ¿Existe el área de crédito dentro de la cooperativa?**

Sí existe el departamento de crédito en la institución.

**2. ¿Hace cuánto tiempo la cooperativa brinda créditos a los socios de la institución?**

Desde hace 25 años atrás.

**3. ¿Cuenta la cooperativa con políticas de crédito y estas se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?**

Sí, es un reglamento que se aprueba por el consejo de administración y aplicado por los directivos.

**4. ¿Los requisitos establecidos en las políticas de crédito se exigen a todos los clientes?**

En realidad, solo se exigen a los socios y a clientes jurídicos.

**5. ¿Los clientes son evaluados formalmente antes de realizar el crédito?**

La política establece los siguientes pasos a cumplir: entrega de documentación, visita de campo para levantar información, reporte de la visita de campo, observaciones de los oficiales de crédito y análisis del jefe de crédito para corroborar si cumple con las 7 C de crédito. Finalmente, según el monto solicitado, la aprobación es realizada por distintas personas: los créditos pequeños de hasta \$5000 son aprobados por el oficial o jefe de crédito; aquellos valores entre \$5000 y \$30 000 los aprueba el comité de crédito, incluido gerencia; por último, los desembolsos de entre \$31 000 a \$50 000 se aprueban por la asamblea.

**6. ¿Considera usted importante evaluar periódicamente los plazos de crédito?**

Sí, esto es realizado una o dos veces al año.

**7. En su opinión, ¿qué criterio se debe tomar en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un socio?**

Existen varios factores establecidos en el reglamento de crédito. Los más relevantes son la capacidad de pago, el garante, las condiciones, el levantamiento de información y la voluntad de pago; este último es un aspecto esencial porque hay varias personas que tienen dinero pero no la voluntad para pagar.

**8. ¿En caso de que el cliente se retrase en el pago, qué procede a realizar usted como autoridad de la institución?**

El área de crédito es la responsable de este tema. Primero se hace un recordatorio cinco días antes de la fecha de vencimiento, con el apoyo de una empresa contratada que envía por WhatsApp un mensaje que indica el día de pago. Si tres días después de la fecha de pago la cuota no ha sido cancelada, se vuelve a notificar con un recordatorio en el que se da plazo de tres días más para que la persona cancele su obligación. Este proceso se repite tres veces y el plazo de pago varía según cada socio; pero si después de la tercera notificación no existe respuesta positiva, el caso pasa a extrajudicial con el abogado y, finalmente, si no se logra un acuerdo, el último paso es el juicio.

**9. ¿Cuál es el impacto del nivel de las cuentas por cobrar en el capital de la cooperativa?**

Existen muy pocas cuentas por cobrar. La fortaleza de la institución es la cartera, pues el 85% es microcrédito que está direccionado a la parte agrícola, mientras que el restante concierne a actividades comerciales o de consumo.

**10. ¿Qué acciones toma la cooperativa para la reducción de morosidad?**

Existen acuerdos de pago en función de la situación del socio. Si la falta de pago no fue por mala voluntad sino por algún evento fortuito, enfermedad, accidente, pérdida en las cosechas, entre otros, se hace un trabajo de campo para corroborar lo dicho y se propone refinanciar o reestructurar (depende el caso).

### **Interpretación**

Como es posible corroborar, los créditos sí son desembolsados al margen de políticas de crédito y cobranza con la finalidad de asegurar el cumplimiento del pago. Parte del proceso involucra recabar información del socio y del garante, de tal modo que se evidencie si es o no viable otorgar el préstamo. Pero claro, siempre pueden ocurrir imprevistos que limiten la capacidad de pago, por lo que la cooperativa tiene el apoyo de una empresa para enviar mensajes masivos por WhatsApp para recordar al usuario su fecha de pago. No obstante, si existe retraso, se notifica tres veces; luego, pasa a un proceso extrajudicial y, finalmente, a juicio, a excepción de aquellas personas con las que se haya llegado a un acuerdo.

#### 4.1.2. Encuesta

En los siguientes puntos son expuestas las preguntas y sus respectivas respuestas.

1. **¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la cooperativa?**

**Tabla 5**

*Registro de actividades diarias*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí	18	90%
No	2	10%
A veces	0	0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados.*

**Figura 6**

*Registro de actividades diarias*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

#### **Análisis e interpretación**

El 90% indica que la cooperativa registra las actividades diarias de los créditos que se emiten a los socios, pero hay un 10% que expresa que se lo hace semanalmente, debido a que realizan salidas de campo para verificar directamente el negocio o emprendimiento que es motivo para la solicitud de crédito.

2. ¿Se emite un informe general de las cobranzas del mes, para la toma de decisiones?

**Tabla 6**

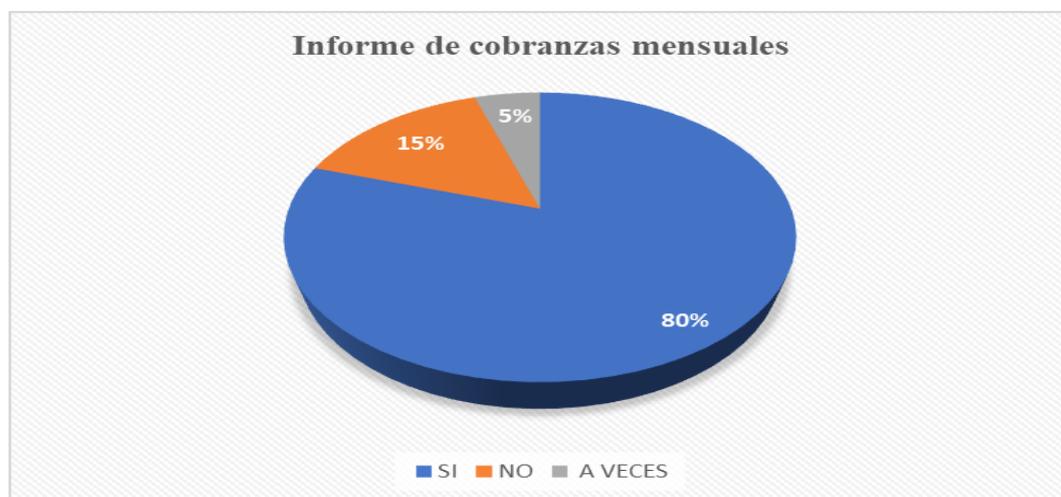
*Informe de cobranzas mensual*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí	16	80%
No	3	15%
A veces	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 7**

*Informe de cobranzas mensual*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Análisis e interpretación**

Los empleados encargados del área de crédito mencionan que en el 80% de los casos sí se emiten informes de cobranzas mensuales, pero el 15% no lo hace porque los socios han tenido pérdidas en sus emprendimientos y el 5% a veces no realiza informes cada mes sino al semestre debido a que no han cerrado ningún crédito.

### 3. ¿Cuenta la cooperativa con políticas de crédito?

**Tabla 7**

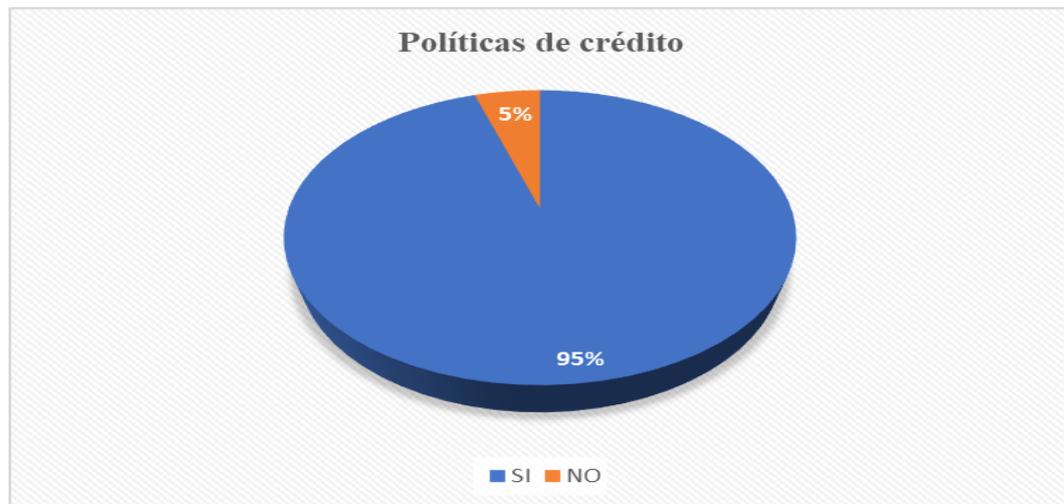
*Políticas de Crédito*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí	19	95%
No	1	5%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 8**

*Políticas de crédito*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

#### **Análisis e interpretación**

El 95% indica conocer las políticas de crédito que existen antes de efectuarse el desembolso al socio. Apenas el 5%, que corresponde a una persona, sostiene que desconoce sobre el tema debido a que apenas ingresó en el transcurso de lo que va del año, por lo que está a la espera de la capacitación que da la cooperativa sobre temas las políticas y cambios realizados.

#### 4. ¿En caso de contar con políticas de crédito, ¿estas cumplen a cabalidad?

**Tabla 8**

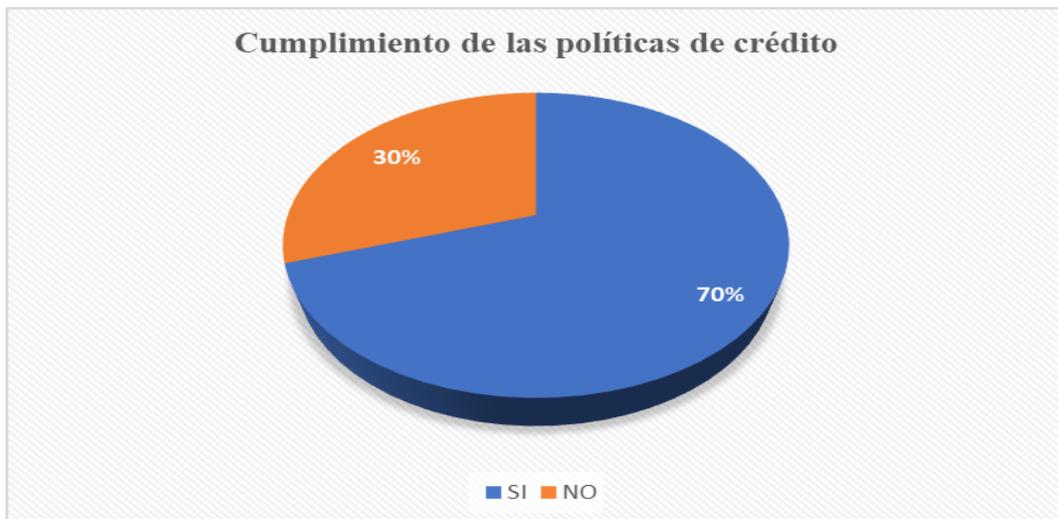
*Cumplimiento de las políticas de crédito*

<b>Detalle</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	14	70%
No	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 9**

*Cumplimiento de las políticas de crédito*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

#### **Análisis e interpretación**

En la cooperativa, el 70% de encuestados afirman que sí se cumplen las políticas de crédito. En cambio, el 30% restante afirma que no es así, hecho que produce obstáculos en la cobranza de los créditos.

## 5. ¿Los socios son evaluados formalmente antes de realizar un crédito?

**Tabla 9**

*Evaluación a los socios*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	60%
No	2	10%
A veces	6	30%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 10**

*Evaluación a los socios*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

### **Análisis e interpretación**

El 12% afirma que los socios sí son evaluados para verificar si el crédito es para lo que requieren o no; el 30% indica que no se los evalúa porque son socios que ya se les ha emitido créditos previamente y han cancelado al día; el 10% sostiene que en ocasiones las evaluaciones son inconstantes porque los empleados no siguen el proceso que establece la cooperativa.

**6. ¿Considera adecuado los controles para aprobación de créditos aplicados en la cooperativa?**

**Tabla 10**

*Control de aprobación de créditos*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	60%
No	8	40%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 11**

*Control de aprobación de créditos*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Análisis e interpretación**

El 60% expresa que se cumple con un adecuado control y aprobación de créditos, pero el 40% afirma que en realidad sí existen falencias porque el proceso no es respetado en su totalidad.

**7. ¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?**

**Tabla 11**

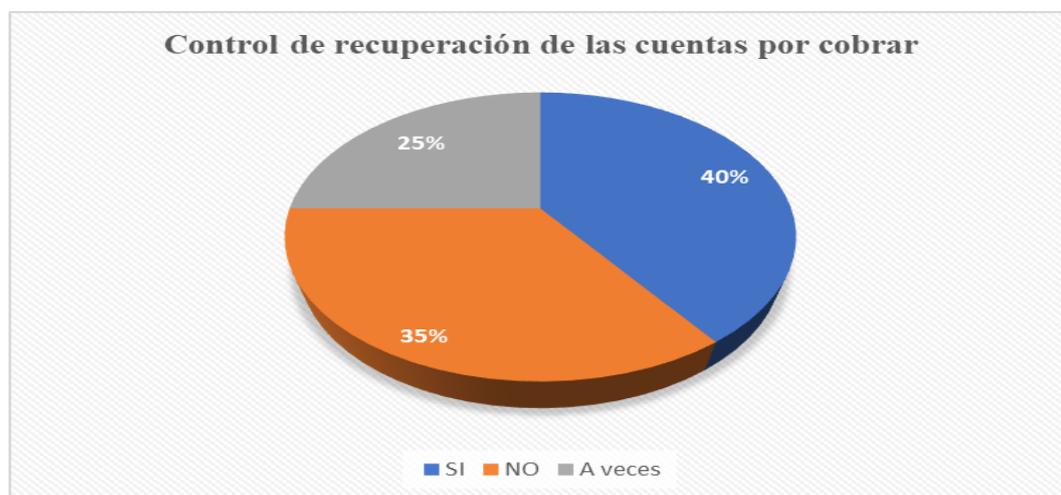
*Control de recuperación de las cuentas por cobrar*

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	8	40%
No	7	35%
A veces	5	25%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 12**

*Control de recuperación de las cuentas por cobrar*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Análisis e interpretación**

El 40% indica que sí existe un control para cobranzas y, por ende, es posible recuperar el crédito emitido. Por su parte, el 35% afirma que no es así, pues la cooperativa tiene pérdidas y se prefiere contratar a personal jurídico que sea el encargado del tema; finalmente, el 25% indica que pese a realizar el control, el monto no es recuperable por que los socios salen a vivir al exterior y/o no existen propiedades que permitan cubrir el monto adeudado.

**8. ¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?**

**Tabla 12**

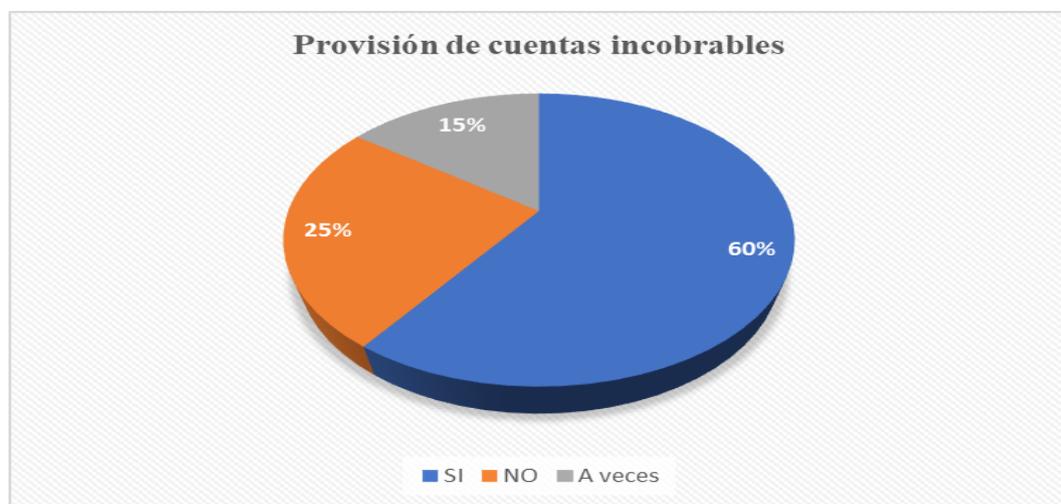
*Provisión de cuentas incobrables*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	60%
No	5	25%
A veces	3	15%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 13**

*Provisión de cuentas incobrables*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Análisis e interpretación**

El 60% afirma que sí se efectúan análisis periódicos de la clasificación de provisiones de cuentas incobrables para recuperar la cartera vencida; el 25% sostiene que no se cumple con ello, lo que ocasiona que la cooperativa tenga varios socios con morosidad; por último, el 15% indica que a veces suele emitirse un análisis tardío con el fin de lograr recaudar los pagos de créditos, pese a que probablemente no den los resultados esperados.

## 9. ¿Qué tipo de crédito es el más otorga la cooperativa?

**Tabla 13**

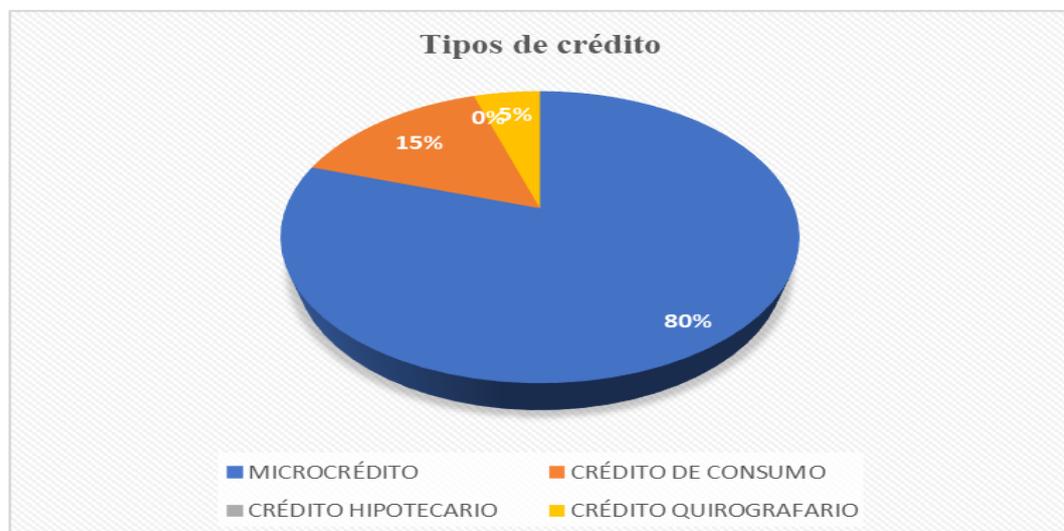
*Tipos de crédito*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Microcrédito	16	80%
Crédito de consumo	3	15%
Crédito hipotecario	0	0%
Crédito quirografario	1	5%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 14**

*Tipos de crédito*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

### **Análisis e interpretación**

La cooperativa otorga un 80% de microcréditos para que los socios puedan ejecutar sus emprendimientos; un 15% es destinado para créditos de consumo o para distintos pagos (por ejemplo un bien que deben acondicionarlo para usarlo en un negocio); finalmente, el 5% restante corresponde a créditos quirografarios que los utilizan los clientes para solventarse hasta que sea efectiva su jubilación. Cabe indicar que la cooperativa emite créditos hipotecarios rara vez debido a la demora en el pago de las cuotas.

## 10. ¿Realizan visitas de campo a los socios antes de concretar el crédito?

**Tabla 14**

*Visitas de campo a los socios*

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	13	65%
No	2	10%
A veces	5	25%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

**Figura 15**

*Visitas de campo a los socios*



*Adaptado de los porcentajes de los elementos o cantidades tomadas en la encuesta a los empleados*

### **Análisis e interpretación**

El 65% indica que sí se realizan visitas de campo, dado que corresponden a microcréditos destinados a la producción, por lo que se requiere inspeccionar físicamente el lugar. Por su lado, el 25% sostiene que no se hacen inspecciones cuando son créditos de consumo o quirografarios; en este caso, solo se verifican cuentas y documentos. Finalmente, el 10% afirma que a veces realizan las visitas, sobre todo cuando hay socios que vuelven a sacar otro crédito pero son incumplidos en los pagos.

#### 4.1.3. Guía de observación

Tras aplicar la guía de observación, fue posible obtener información directa. Los resultados son expuestos en la Tabla 15.

**Tabla 15**

*Guía de observación*

N°	Indicadores	Registro de cumplimiento		Anotaciones
		Si	No	
1	¿Cuenta la empresa con contador externo?	X		
2	¿Tienen políticas de crédito?	X		
3	¿Emiten reportes mensualmente de las cuentas por cobrar de cada socio?		X	No, existen reportes mensuales de las cuentas por cobrar de los socios.
4	¿El área de crédito lleva un registro de control de los ingresos y egresos?		X	Sí, pero lleva un control de cada tres meses de los movimientos de ingresos y egresos.
5	¿El personal de crédito se encuentra capacitado frecuentemente en la gestión de cuentas por cobrar?		X	No, el personal solo se capacita una vez al año.
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>3</b>	

Debido a que la cooperativa tiene un contador externo, no cuenta con toda la información a la mano. Además, no se emiten reportes mensuales de las cuentas por cobrar a cada socio, pues ellos realizan trimestralmente una junta para presentar los reportes de los cambios que existen en los créditos, y tampoco hay controles mensuales de los ingresos y egresos por socio (el administrador de crédito permite ejecutar o no el crédito). Finalmente, el personal no está realmente capacitado para

gestionar las cuentas por cobrar, pues solo reciben una charla al año y de manera general a todas las áreas.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Tema**

Diseño de un manual de políticas de crédito para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V.

#### **5.2. Objetivo**

Diseñar un manual de políticas de crédito para optimizar los procesos de colocación y recuperación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V.

##### **5.2.3. Objetivos Específicos**

- Diseñar un manual que contenga una serie de políticas de crédito para optimizar las actividades en el área de crédito.
- Definir políticas de crédito que permitan mejorar los indicadores de eficiencia y eficacia durante el proceso crediticio.

#### **5.3. Justificación de la propuesta**

El manual es creado con el único fin de mejorar el procedimiento que aplican los colaboradores del departamento de crédito al momento de otorgar créditos y realizar el respectivo cobro. De esta manera, se busca realizar las correcciones necesarias y monitorear correctamente para disminuir el riesgo y evitar el aumento de las cuentas por cobrar.

#### **5.4. Factibilidad y Viabilidad de la Propuesta**

El diseño y la implementación del manual de políticas de crédito son factible debido a que aporta a los colaboradores de esta área a instruirse de mejor manera para evitar errores al momento de colocar créditos y gestionar los cobros. La viabilidad de este manual depende de la autoridad principal de la cooperativa, pues es la persona que decide si lo acogen o no.

#### **5.5. Descripción de los Beneficios de la Propuesta**

Los beneficios del manual son los siguientes:

- Constituye una guía para que el personal del departamento de crédito pueda colocar créditos eficientes y realizar sus cobros oportunos.

- Aporta a suministrar información de las funciones que deben desempeñar los colaboradores del departamento de crédito.
- Permite instruir al personal para evitar mayores riesgos crediticios y, por consiguiente, el incremento de las cuentas por cobrar.
- Encamina a alcanzar mayor eficiencia en el desempeño del área y, por tanto, disminuir las cuentas por cobrar.
- Se enfoca en optimizar el tiempo de las funciones del personal.
- Permite a la gerencia tener mayor control y seguimiento de las actividades del personal de crédito, así como verificar que se cumplan con las políticas establecidas.

#### **5.6. Alcance**

El manual está enfocado principalmente para las áreas de crédito, cobranzas, atención al cliente, responsable de capacitaciones, el consejo de administración y consejo de vigilancia. El documento se centra en dar a conocer el proceso que debe aplicarse desde el análisis inicial hasta el desembolso del dinero, de tal forma que se disminuya al máximo el riesgo crediticio y el rubro de cuentas por cobrar.

 Cooperativa HERMES GAIBOR V.		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 1

**MANUAL DE CRÉDITO**  
**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES**  
**GAIBOR VERDESOTO**

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 2

## 1. Introducción

Con el propósito de mantener una adecuada gestión de los créditos, es necesario contar con un manual que establezca procedimientos y políticas para su colocación y para la recuperación de las cuentas por cobrar, de tal forma que se cumplan con las disposiciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

## 2. Objetivo General

Minimizar el riesgo crediticio de la cooperativa a través de la realización del manual de políticas de crédito que establece los lineamientos principales para administrar la cartera de créditos correctamente.

## 3. Objetivos Específicos

- Aplicar correctamente los plazos de crédito y cobro a los socios de la cooperativa.
- Impulsar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Implementar los parámetros bajo los que se otorgan los créditos a los socios y el proceso de cobro.
- Diseñar flujogramas para evidenciar el progreso que brinda el uso del manual.

## 4. Marco Legal

### Constitución de la República del Ecuador

**Art. 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p>
		<p>Página 3</p>

autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (Ecuador, 2011).

### **Código Orgánico, Monetario y Financiero:**

**Art. 194.-** Operaciones. Las entidades financieras podrán realizar las siguientes operaciones, de conformidad con la autorización que le otorgue el respectivo organismo de control:

#### **1. Sector financiero público y privado:**

##### a. Operaciones activas:

1. Otorgar préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin emisión de títulos, así como préstamos quirografarios y cualquier otra modalidad de préstamos que autorice la Junta;
2. Otorgar créditos en cuenta corriente, contratados o no;
3. Constituir depósitos en entidades financieras del país y del exterior;
4. Negociar documentos resultantes de operaciones de comercio exterior;
5. Negociar títulos valores y descontar letras documentarias sobre el exterior o hacer
6. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
7. Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia, valores de renta fija, de acuerdo a lo previsto en la Ley de Mercado de Valores, y otros títulos de
8. crédito establecido en el Código de Comercio y otras leyes, así como valores representativos de derechos sobre estos;

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 4

9. Adquirir, conservar o enajenar contratos a término, opciones de compra o venta y futuros; podrán igualmente realizar otras operaciones propias del mercado de dinero, de conformidad con lo establecido en la normativa correspondiente;
10. Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;
11. Efectuar inversiones en el capital de entidades financieras extranjeras, en los términos de este Código; y,
12. Comprar o vender minerales preciosos.

Todas las operaciones activas se acreditarán a través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pago electrónicos.

b. Operaciones pasivas:

1. Recibir depósitos a la vista;
2. Recibir depósitos a plazo;
3. Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;
4. Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida; y,
5. Emitir obligaciones de largo plazo y obligaciones convertibles en acciones garantizadas con sus activos y patrimonio; estas obligaciones se registrarán por lo dispuesto en la Ley de Mercado de Valores.

c. Operaciones contingentes:

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p>
		<p>Página 5</p>

1. Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento; y,

2. Negociar derivados financieros por cuenta propia.

d. Servicios:

1. Efectuar servicios de caja y tesorería;

2. Actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito, de débito o tarjetas de pago;

3. Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;

4. Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores; y,

5. Efectuar por cuenta propia o de terceros, operaciones con divisas, contratar reportos y emitir o negociar cheques de viajero (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

**Sector financiero popular y solidario:**

a. Las operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios determinadas en el numeral 1 literal a numerales 4, 7 y 10; literal b numerales 1, 2, 3 y 4; literal c numeral 1; y, literal d numerales 1, 3 y 4 de este artículo;

b. Otorgar préstamos a sus socios. Las mutualistas podrán otorgar préstamos a sus clientes;

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 6

- c. Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional;
- d. Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago. Las entidades del segmento 1 del sector financiero popular y solidario podrán emitir u operar tarjetas de crédito;
- e. Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras;
- f. Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales; y,
- g. Efectuar operaciones con divisas.
- h. Las operaciones activas se acreditarán a través del sistema nacional de pagos mediante transferencia electrónica de fondos u otros medios de pagos electrónicos.

Las entidades del sector financiero popular y solidario podrán realizar las operaciones detalladas en este artículo, de acuerdo al segmento al que pertenezcan, en los términos de su autorización. La definición y las acciones que comprenden las operaciones determinadas en este artículo serán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las entidades financieras, para todas las operaciones que efectúen, deberán contar con la tecnología crediticia y de servicios adecuada (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 7

## 5. Glosario de términos

A continuación, son expuestos varios términos con base en la Superintendencia de Bancos (s.f.):

- **Activo:** recurso supervisado por una institución, que cuenta con un valor económico presente o futuro, y del que se aspira generar réditos financieros.
- **Autónoma:** una institución no depende de otras entidades externas para su operación ni toma de decisiones.
- **Cartera de créditos:** conjunto de préstamos desembolsados por una institución financiera a sus clientes.
- **Cheque de viajero:** constituye un medio de pago utilizado comúnmente en viajes internacionales.
- **Divisas:** monedas extranjeras que son utilizadas en transacciones internacionales.
- **Enajenar:** consiste en vender o transferir la propiedad de un bien material (terrenos, ediciones, entre otros) o inmaterial (patente o marca registrada).
- **Entidad financiera:** organismo que brinda diversos servicios financieros como préstamos, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, transferencias electrónicas de fondos, inversiones, seguros, entre otros.
- **Fianza:** término legal que hace referencia a una garantía financiera que se otorga como respaldo del cumplimiento de una obligación contraída.
- **Flujograma:** representación gráfica de un proceso en el que son detalladas distintas fases, actividades, decisiones y sus vínculos.
- **Gestión de crédito:** actividades enfocadas a la evaluación y gestión del riesgo crediticio de clientes y para garantizar el cumplimiento de los pagos.

 <p>Cooperativa HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p> <hr/> <p>Página 8</p>
---	--	--

- **Libranza:** consiste en el instrumento financiero denominado comúnmente como pagaré.
- **Lineamiento:** directriz que determina las pautas generales a seguir para realizar una actividad y el proceso en general.
- **Mutualista:** entidad cuyo propósito es brindar beneficios y protección a sus miembros mediante la cooperación mutua.
- **Obligaciones convertibles:** instrumentos financieros que comparten determinadas características de bonos y acciones.
- **Operaciones pasivas:** hace referencia a que una institución financiera atrae depósitos o recursos financieros de sus clientes o del mercado para emplearlos en inversiones o préstamos a terceros.
- **Organismo de control:** ente encargado de supervisar y regular el cumplimiento de leyes y normas de un determinado ámbito.
- **Pasivo:** consiste en una obligación financiera contraída por una persona natural o jurídica y que debe cancelarse en un determinado plazo.
- **Patrimonio:** conjunto de bienes, derechos y obligaciones que una persona, empresa u organización posee. Representa su valor económico.
- **Préstamo hipotecario:** crédito a largo plazo utilizado para comprar o refinanciar una propiedad inmobiliaria.
- **Préstamo prendario:** préstamo en que la persona ofrece en garantía un bien inmueble, joyas, obras de arte, vehículos o maquinaria, que son concebidas como prendas.
- **Préstamo quirografario:** el prestatario recibe una suma de dinero de un prestamista sin necesidad de ofrecer garantía o aval alguno que respalde la operación.

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p>
		<p>Página 9</p>

- **Riesgo crediticio:** riesgo de que un prestatario incumpla con sus obligaciones de pago de un préstamo o deuda.
- **Sector popular y solidario:** está orientado a cubrir las necesidades sociales y comunitarias. Su enfoque principal no es exclusivamente lograr beneficios económicos.
- **Sector privado:** como su nombre hace alusión, consiste en todas las empresas privadas que conforman el sistema económico.
- **Sector público:** contrario al sector privado, está conformado por las entidades controladas y gestionadas por el gobierno y no tienen fin de lucro.
- **Sistema financiero:** lo conforman las entidades, mercados y procesos que se encargan de intermediar los recursos financieros entre ahorradores y demandantes de fondos.
- **Solidez:** constituye la capacidad que tiene una persona natural o jurídica para contar con sostenibilidad económica y solvencia a largo plazo.
- **Titularización:** proceso financiero por el que son agrupados y transformados los activos líquidos, como préstamos o facturas, en cantidades negociables que pueden comprarse o venderse en el mercado de valores.

## 6. Alcance

El manual, al ser aplicado por los asesores de crédito, permitirá alcanzar mejores resultados en cuanto a la colocación de créditos y gestión de cobranza, pues cuenta con lineamientos a tomar en cuenta desde el análisis previo del cliente hasta el desembolso del dinero.

## 7. Responsabilidades del Gerente General

La gerente de la cooperativa tiene las siguientes responsabilidades:

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p>
		<p>Página 10</p>

- Revisión de políticas
- Revisión del proceso de crédito
- Aprobación de créditos

#### **8. Responsabilidades del Departamento de Crédito y Cobranza**

- Gerencia general
- Jefe de crédito
- Asesores de crédito
- Asesores de cobranza
- Personal de la asamblea

#### **9. Responsabilidades del Departamento de Crédito y Cobranza**

El responsable de este departamento es el jefe de crédito, con el apoyo del asesor de cobranza, y es el encargo de:

- Otorgar de créditos
- Procesar cobros
- Revisar los pagos establecidos
- Supervisar del personal a cargo
- Disminuir el rubro de cuentas por cobrar

#### **10. Procedimientos de Crédito**

Se otorgará el crédito que el asesor considere, siempre y cuando sea el correcto y esté respaldado con pagos en efectivo o cheques a favor de la cooperativa. Es importante recalcar que los socios de la institución también pueden realizar sus transacciones a través de la banca móvil.

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 11

#### a) Ejecución del Procedimiento de Crédito

El asesor de crédito es el encargado de:

- Recopilar la información requerida para evaluar la factibilidad del desembolso.
- Detallar a los socios la documentación necesaria para adquirir un crédito en la cooperativa.
- Facilitar la información del socio al jefe de crédito para verificar si la documentación requerida es correcta.

### 11. Políticas generales

- a) Los créditos pueden otorgarse a socios de la cooperativa de acuerdo con la capacidad de pago, una vez se haya reunido la asamblea, el consejo de administración y el consejo de vigilancia.
- b) La colocación del crédito debe evitar la concentración en pocos socios y en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- c) La gestión de cobranza debe ejecutarse previo a la fecha de vencimiento y de forma permanente, por lo menos por medios telefónicos o electrónicos, y tiene que realmente evidenciarse el trabajo realizado.
- d) Los créditos concedidos deben basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio a fin de garantizar el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- e) El jefe de crédito evalúa de forma periódica la calidad de la cartera.
- f) Todas las operaciones deben estar garantizadas.
- g) El manual de crédito tiene que estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
- h) El manual está alineado al cumplimiento obligatorio de las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

	Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
	Página 12

## 12. Plazos de las operaciones de crédito

Para determinar el plazo de las operaciones de crédito, se debe considerar que no todas requieren un largo periodo de tiempo, por lo que es necesario manejar dividendos prudenciales en función del monto otorgado y del ciclo de la actividad. Los plazos máximos establecidos por tipo de crédito se presentan en la Tabla 16.

**Tabla 16**

*Tipo de crédito*

Tipo de crédito	Plazo máximo
Microcrédito	3 años
Consumo	2 años
Ecocredit	1 año

*Adaptada información de la Cooperativa Hermes Gaibor.*

## 13. Etapas en la concesión de créditos

**a) Evaluación y visita a solicitantes.** Una vez receptada la solicitud de crédito, se procede a recolectar la información, documentos y datos necesarios para realizar el análisis económico, financiero, de moralidad del socio, entre otros. Además, tiene que verificarse la consistencia y veracidad de la información, por lo que de ser necesario pueden programarse visitas personalizadas.

**b) Propuesta y recomendación para aprobación de créditos:** si el jefe de crédito no recomienda la aprobación, el proceso finaliza; pero si da su aval, se realiza la propuesta al correspondiente nivel de aprobación. Este documento debe contar como mínimo con:

- Condiciones del financiamiento.

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 13

- Análisis de la información financiera y capacidad de pago presentada por el solicitante.

- Determinación de la voluntad de pago e historial crediticio.

**c) Decisión de aprobación:** la aprobación o negación de las solicitudes se realiza de acuerdo con los niveles establecidos en este manual.

**d) Seguimiento y recuperación:** posterior al desembolso, es necesario realizar permanentemente la gestión de seguimiento y recuperación de la operación concedida, de tal forma que se evita el vencimiento de las cuotas pactadas.

#### 14. Condiciones a cumplir en la concesión de créditos

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llenada y firmada por el solicitante.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges (si los tuviere).
- Para la evaluación de una solicitud de crédito, se debe contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los cuales deben ser confiables y encontrarse actualizados.
- En el caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contarse con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Tener el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 14

- Para el otorgamiento del crédito, es necesario haber realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de haberse aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra retrasos en el cumplimiento de sus obligaciones, no debe otorgarse nuevamente un crédito.
- Todo crédito aprobado se desembolsa directamente en la cuenta del socio.
- Para el desembolso es necesario tener previamente firmados los documentos de crédito: contrato de préstamo, tabla de pagos o el pagaré, según sea el caso, y de acuerdo con las condiciones del crédito aprobado.

### **15. Análisis y evaluación de un crédito**

Los niveles de aprobación deben evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.

### **16. Niveles de aprobación**

Los montos de aprobación determinados por el Consejo de Administración son los siguientes expuestos en la Tabla 17.

		Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto
		Página 14

**Tabla 17**

*Niveles de aprobación*

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Asesor de crédito	\$100	\$2000
Jefe de crédito	\$2001	\$5000
Gerente	\$5001	\$15000
Asamblea General	\$15001	\$50000

*Adaptada de información de la Cooperativa Hermes Gaibor*

Toda operación de crédito cuyo monto exceda los límites definidos, será presentada por el gerente general para conocimiento de la Asamblea General, Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia (instancia que aprobará o rechazará la solicitud de crédito).

**17. Niveles de aprobación**

Son responsabilidades de todos los niveles de aprobación, sin perjuicio de las disposiciones legales y estatutarias, las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito de acuerdo con los montos asignados por el Consejo de Administración y a la normativa legal vigente.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Conservar las actas de aprobación por fecha de operaciones aprobadas y actualizado el archivo.

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p>
		<p>Página 15</p>

### **18. Acta de aprobación**

Las actuaciones de los niveles de aprobación, así como la decisión adoptada frente a las solicitudes de crédito, tienen que constar en el acta correspondiente, documento que debe contener como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha, hora y responsables.
- b) Descripción de las solicitudes de crédito presentadas con su respectivo número de solicitud, identificación y nombre del solicitante, tipo de crédito, detalle de la garantía, plazo, monto solicitado, monto y plazo aprobado.
- c) Comentarios de los participantes y decisión final de aprobación o negación.
- d) Firmas de los participantes.

### **19. Desembolsos**

El desembolso es parte del proceso de crédito y consiste en el depósito del dinero a la cuenta del socio tras haber pasado por el análisis y la aprobación correspondiente. Para efectuar el desembolso se debe verificar:

- Coincidencia de firmas con las cédulas de identidad.
- Coincidencia en números y letras en el pagaré o en el contrato de crédito.
- Coincidencia de información del pagaré o contrato de crédito con información proporcionada en la solicitud de crédito.
- Firmas en la tabla de amortización.
- Consistencia de condiciones del crédito entre la tabla de amortización y el contrato de crédito.
- Autorizaciones de débito (si aplica).

Una vez cumplido con lo anterior, se procede al desembolso de la operación, dinero que se acredita directamente en la cuenta del socio. El proceso de

 <p>COOPERATIVA HERMES GAIBOR V.</p>		<p>Cooperativa De Ahorro y Crédito Hermes Gaibor Verdesoto</p>
		<p>Página 16</p>

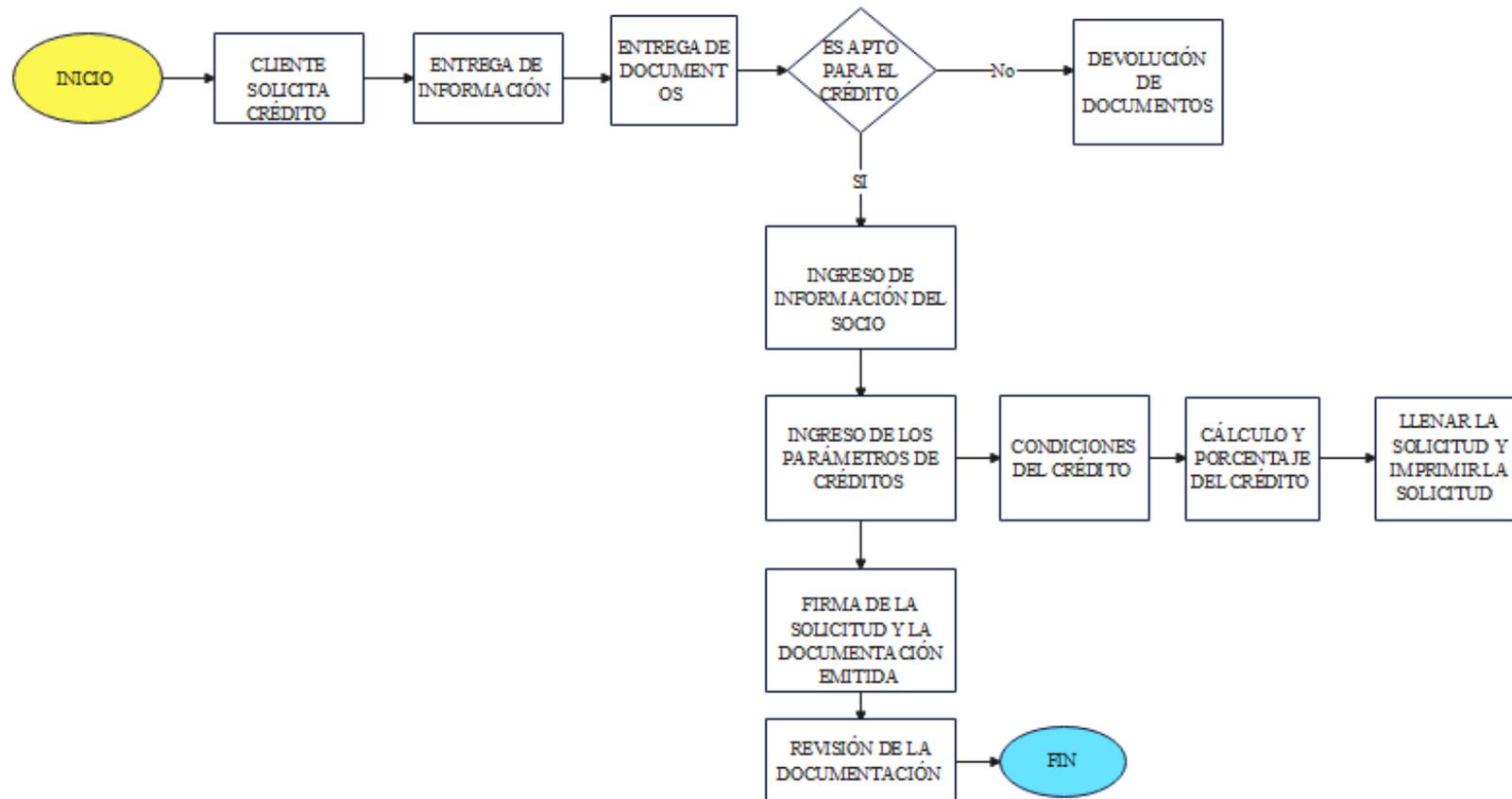
desembolso culmina con la entrega de la documentación del crédito al responsable de custodia de documentos y la firma de una bitácora para seguimiento y registro.

## **20. Seguimiento y recuperación**

El seguimiento debe ser dinámico y contar con un plan de recuperación establecido por la gerente en el que se incluya llamadas telefónicas, visitas específicas, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros. Cabe acotar que el propósito es la recuperación de la deuda; sin embargo, es responsabilidad del funcionario del crédito verificar que el plan de inversión se haya ejecutado. La finalidad de los lineamientos expuestos en el presente manual es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte a la calidad de la cartera. Si un crédito ha caído en mora, es necesario primero conocer la causa y, según ello, diseñar estrategias adecuadas para su recuperación.

**Figura 16**

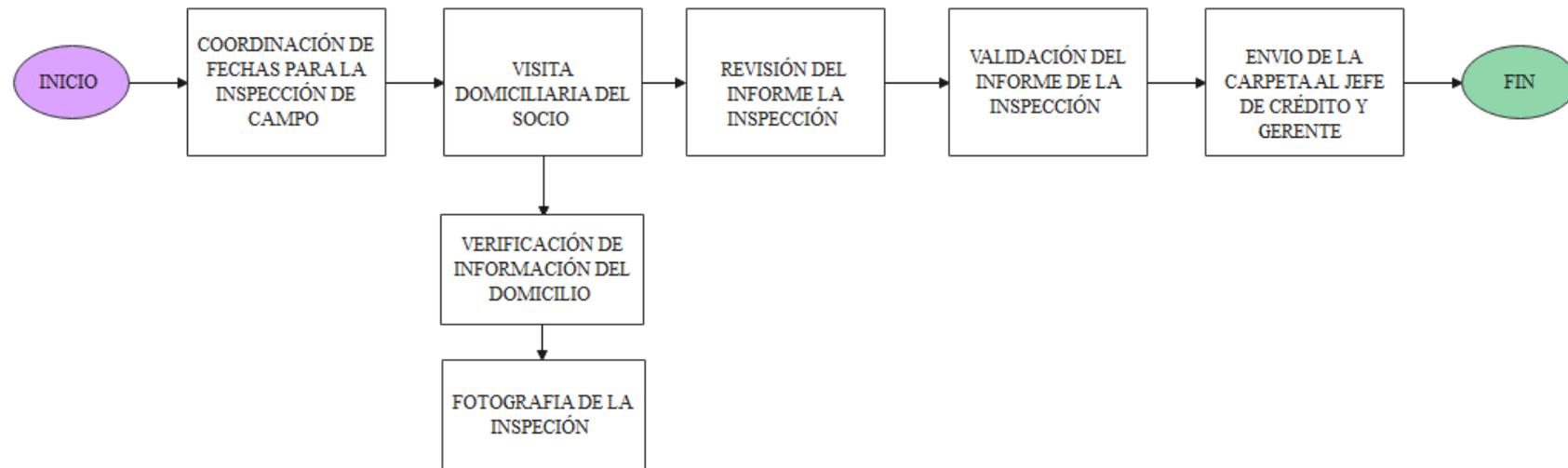
*Flujograma de solicitud de crédito*



*Elaboración propia*

**Tabla 18**

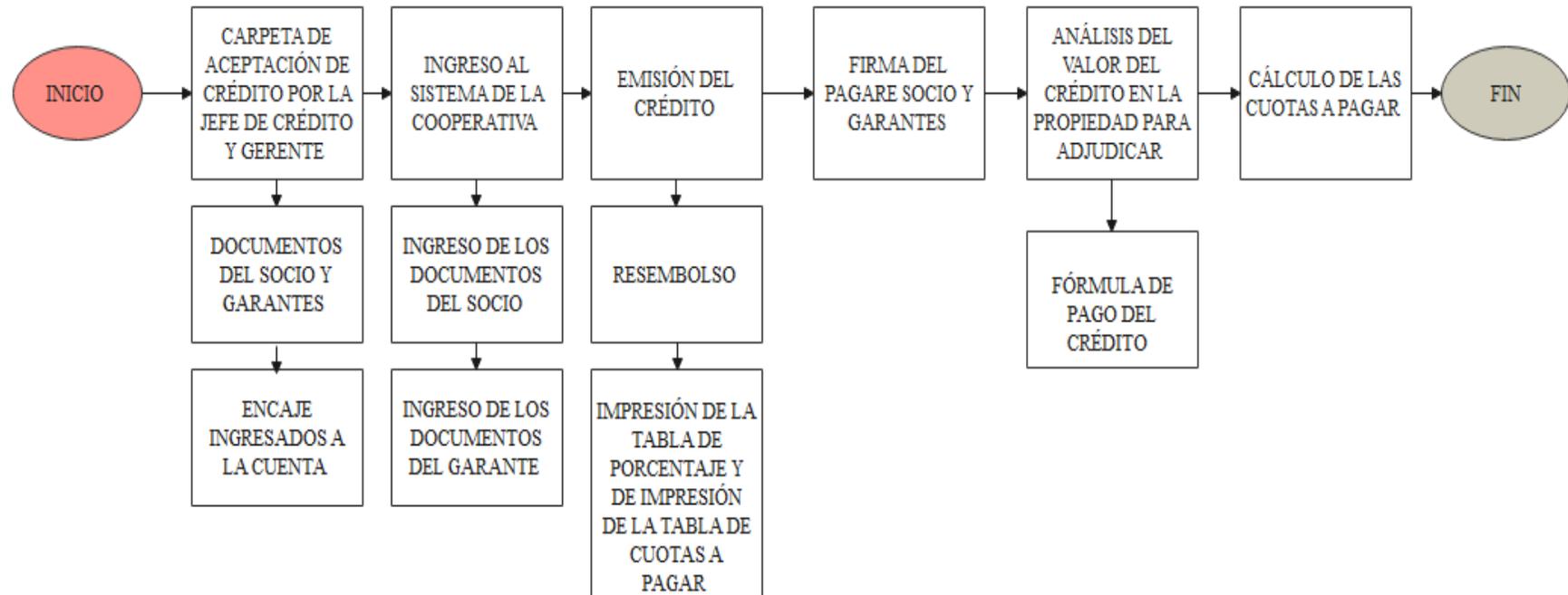
*Flujograma de crédito e inspección de campo*



*Elaboración propia*

**Figura 17**

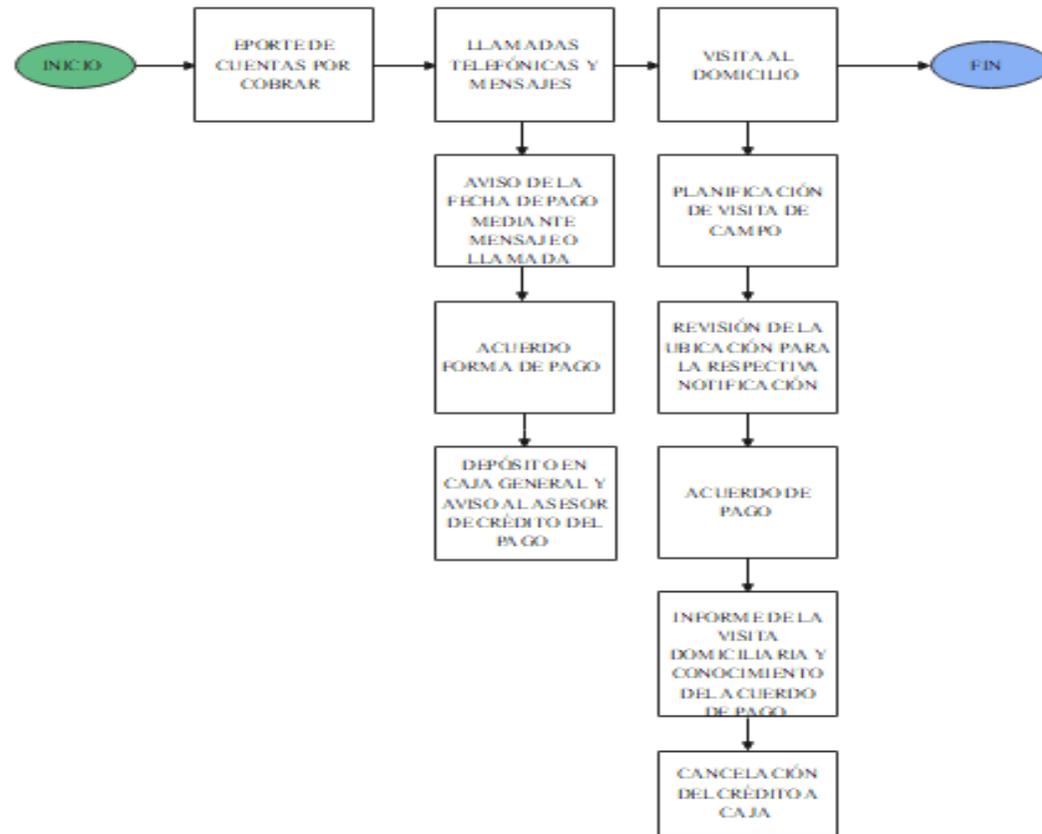
*Flujograma de adjudicación en un crédito*



*Elaboración propia*

**Figura 18**

*Flujograma para reducir las cuentas por cobrar*



*Elaboración propia*

## 21. Plan de Monitoreo y Seguimiento

El monitoreo y seguimiento está diseñado para analizar y evaluar los créditos otorgado a los socios de la Cooperativa.

### Figura 19

*Ámbito estratégico para el monitoreo y seguimiento del socio.*



*Nota. Elaboración propia*

## 22. Contacto con el socio

Cuando el socio entra en contacto en la cooperativa para un crédito, para esto es vital tener un protocolo de búsqueda de las fuentes de información de los socios, para obtener información del buro de crédito.

## 23. Verificación y revisión

La revisión de la documentación del socio es muy importante para así poder llegar a conocer más a fondo para que se necesita el crédito.

## 24. Evaluación del socio

Para que el monitoreo y seguimiento de crédito funcione, es importante entender la importancia que tiene la evaluación del socio para así poder obtener resultados del para que se quiere otorgar el crédito y en que se utilizara, mediante la evaluación se conocerá si es para microcréditos, crédito de consumo o crédito hipotecario.

**25. Otorgamiento del crédito**

Pasado los procesos anteriores ya con una evaluación y se identifica para que se debería otorgar el crédito se realiza el desembolso al socio a su cuenta de la cooperativa para que se acerque a caja y pueda retirar el dinero.

**26. Monitoreo y seguimiento del crédito**

Ya entregado el dinero se realiza el seguimiento del dinero para así poder obtener respuestas productivas y que no exista un impacto bajo dentro de las cuentas por cobrar en la Cooperativa.

**Tabla 19***Matriz para el monitoreo y seguimiento del socio*

<b>Subproceso</b>	<b>Actividad</b>	<b>Proceso</b>
<b>Contacto con el socio</b>	Revisar documentación	Revisar el Buró de Crédito Examinar que la solicitud de crédito sea completa Verificar todo los requisitos del socio Verificar todo los requisitos del garante
	Realizar análisis del socio	Imprimir buro de crédito Imprimir historial crediticio Verificar si este acto para el siguiente paso.
<b>Verificación y revisión</b>	Verificación de información	Verificación telefónica de datos Revisión de documentación de para qué es el crédito Visita de campo del lugar del microcrédito
<b>Evaluación del socio</b>	Análisis del crédito	Análisis del porcentaje de interés
<b>Otorgamiento del crédito</b>	Crédito realizado	Envío de dinero a la cuenta del socio

<b>Monitoreo y seguimiento de crédito</b>	Microcrédito	Retiro del dinero
		Contratación de personal para el monitoreo y seguimiento de crédito, personal que sea capacitado y con instrumentos adecuados para la revisión del terreno o los bienes para lo cual se ha entregado el crédito.
		El personal debe tener conocimiento en planimetrías y agronomía para la revisión de las tierras a ver si son aptas para sembríos
		Visita de campo
		Revisión de productos para el microcrédito
		Verificación de la venta de productos o crecimiento de sembríos
		Verificación de los cuidados de los productos y sembríos
		Verificación de las ventas de cosechas

	Ganancia y pago a la cooperativa
<b>Crédito de consumo</b>	Verificación de la revisión del bien a obtener
	Aceptado la compra del bien
	Ganancias dentro del bien que obtuvieron
	Los bienes deberían ser terrenos donde se sembrará productos que generen rentabilidad.
	Ganancia y pago a la cooperativa
Crédito hipotecario	Revisión del certificado de gravamen del terreno para saber cuál es el avalúo del terreno
	En caso de incumplimiento de dos pagos y no se llega a un acuerdo
	Contratación de un abogado para tramitar legal y embargar el bien del socio

*Elaboración propia*

## CONCLUSIONES

- Nuestro proyecto de investigación tuvo como objetivo trabajar en la construcción de una línea base de las cuentas por cobrar ya que de esta manera permitirá que la Cooperativa tenga una referencia o punto de partida para evaluar el desempeño de la misma. La línea base se establece al determinar el saldo de las cuentas por cobrar en el momento indicado o específico y luego se utiliza para medir y comparar el saldo de dichas cuentas por cobrar en periodos posteriores. De tal manera que esto ayude a que la Cooperativa pueda evaluar su desempeño y tome decisiones acertadas en cuanto a la gestión y cobro de deudas.
- Además, se ha demostrado el impacto en la determinación de las cuentas por cobrar, ya que así la Cooperativa puede evaluar como diferentes factores pueden afectar el flujo de efectivo y la capacidad de los socios para pagar sus deudas. Este estudio implica analizar el entorno económico, la calidad crediticia de los socios y la eficacia de las políticas de cobro por parte de la Cooperativa. A su vez, representa ser una herramienta útil para evaluar el riesgo y la rentabilidad de las cuentas por cobrar de la Cooperativa y tomar decisiones informadas sobre cómo manejar y mejorar el proceso de cobro.
- Finalmente, la determinación de una propuesta de control en las cuentas por cobrar, es importante para mejorar los saldos contables de la Cooperativa porque permite establecer un conjunto de medidas y prácticas que ayudan a garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión de los cobros, reduciendo el riesgo de pérdidas por incobrabilidad y mejorando el flujo de efectivo.

## RECOMENDACIONES

- El personal encargado del área crediticia y de cobranza incluyendo al financiero debe seguir una comparación de las cuentas por cobrar y cuentas de morosidad para así poder conocer el impacto que tiene la cooperativa.
- En área crediticia y de cobranza, es recomendable disminuir el impacto de la morosidad de los socios, por lo que se requiere evaluar mejor los créditos que se asignan, identificando el historial crediticio y no otorgar préstamos a quienes incumplen con los pagos y quienes tienen saldos pendientes, debería incluirse además un porcentaje de los intereses de las cuentas por cobrar vencidas.
- Una vez diseñado el manual de políticas y seguimiento de crédito y cobranza se recomienda convocar a una capacitación a los oficiales a cargo del crédito y otros empleados que sean parte del proceso, a quienes deben socializarse los procesos establecidos para así mejorar el sistema crediticio de la Cooperativa y reducir el riesgo de pérdidas crediticias.

## REFERENCIAS

- Acosta, J. (2010). *Modulo II Operaciones Financieras Fundamentales*.  
<https://www.uv.mx/personal/joacosta/files/2010/08/MODULO-II-OPERACIONES-FINANCIERAS-FUNDAMENTALES.pdf>
- Andrade, K. y Camones, J. (2022). *Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en las MYPES del sector comercial farmacéutico, Lima Metropolitana 2020* [Trabajo de pregrado, Universidad Continental].  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11487/1/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Andrade\\_Camones\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11487/1/IV_FCE_310_TE_Andrade_Camones_2022.pdf)
- Armijos, A. y Oña, J. (2015). *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Los Bancos y sus tres agencias que la integran* [Trabajo de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10202>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA]. (s.f.). *¿Qué son los microcréditos y en qué se diferencian de los créditos rápidos y los minicréditos?*  
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-son-los-microcreditos-y-en-que-se-diferencian-de-los-creditos-rapidos-y-los-minicreditos/>
- Barba, D. y Gavilánez, M (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Ciencia UNEMI*, 9(19), 30-38.  
<https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss19.2016pp30-38p>
- Capacitación Integral Empresarial. (s.f.). *Reglas de valuación y presentación de las cuentas por cobrar*. <https://capacitacionintegral.mx/reglas-de-valuacion-y-presentacion-de-las-cuentas-por-cobrar/>
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015* [Trabajo de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana].  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Cervantes, A. (2020). *La cuenta y sus elementos*. Colegio de Bachilleres.

- Chusín, G. (2022). *Examen especial al componente cuentas por cobrar de la Cooperativa de Transportes Interprovincial de Pasajeros "La Maná", periodo 2020* [Trabajo de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. <https://bit.ly/3KDwood>
- Código de Derechos del Usuario Financiero. 19 de agosto de 2010. (Ecuador)
- Código Orgánico Monetario y Financiero. 12 de septiembre de 2014. (Ecuador).
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. (s.f.-a). *Reseña*. <https://www.coachermesgaiborv.fin.ec/conocenos/institucion/rese%C3%B1a-historica-hg.html>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. (s.f.-b). *Misión y visión*. <https://www.coachermesgaiborv.fin.ec/conocenos/institucion/mision-y-vision-hg.html>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor. (s.f.-c). *Valores*. <https://www.coachermesgaiborv.fin.ec/conocenos/institucion/mision-y-vision-hg.html>
- Creditforce. (s.f.). *Gestión de Cobranza*. Obtenido de <https://www.creditforce.com/gestion-de-cobranza/>
- Czerny, A. (19 de noviembre de 2021). *Clasificación de cuentas por cobrar: ¿Cómo se hace?* Nubox. Recuperado el 1 de abril de 2023 de <https://blog.nubox.com/empresas/clasificacion-cuentas-por-cobrar>
- Debitiapro. (s.f.). *Los 6 pasos para recuperar la cartera vencida*. <https://debitia.com.ar/como-recuperar-la-cartera-vencida/>
- Del Valle, E. (s.f.). *Créditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autónoma de México. [http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Equifax. (s.f.). *¿Qué es un Buró de Crédito?* <https://www.equifax.com.ec/miscreditos/buro-de-credito>
- Euroinnova. (s.f.). *Descubre qué son las políticas de crédito*. <https://www.euroinnova.ec/blog/que-son-las-politicas-de-credito>

- Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas. (s.f.). *Administración Financiera de Cuentas por Cobrar*.  
<https://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/academia%20de%20finanzas/Finanzas%20II%20Mauricio%20A.%20Chagolla%20Farias/ADMINISTRACION%20FINANCIERA%20CAPITULO%204.pdf>
- Fernández, J. (2020). *Sistema crediticio*. Economipedia.  
<https://economipedia.com/definiciones/sistema-crediticio.html>
- Galindo, A. y Martínez, S. (11 de mayo de 2017). *¿Qué es una evaluación de impacto y cómo la apertura de su conocimiento puede potenciar su valor?* BID.  
<https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/que-es-una-evaluacion-de-impacto-y-como-puede-potenciar-el-conocimiento-abierto/>
- Generamás. (s.f.). *Cartera vencida*. <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>
- [https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/ejec/AC/CF/S04/CF04\\_Lectura.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/ejec/AC/CF/S04/CF04_Lectura.pdf)
- Google. (s.f.). [Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V].  
[https://www.google.com.ec/maps/place/Cooperativa+de+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+Hermes+Gaibor/@-1.1719942,-80.3732986,9z/data=!4m15!1m7!3m6!1s0x91d4a975ef95e459:0xb4161f60583959d5!2sCooperativa+de+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+Hermes+Gaibor!8m2!3d-1.1719942!4d-79.2197341!16s%2Fg%2F11h3r0\\_wfn!3m6!1s0x91d4a975ef95e459:0xb4161f60583959d5!8m2!3d-1.1719942!4d-79.2197341!15sCiZjb29wZXJhdGl2YSBkZSBhaG9ycm8geSBjcmVkaXRvIGhlcm1lc5IBFWZpbmFuY2lhbF9pbmN0aXR1dGlvbuABAA!16s%2Fg%2F11h3r0\\_wfn?hl=es](https://www.google.com.ec/maps/place/Cooperativa+de+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+Hermes+Gaibor/@-1.1719942,-80.3732986,9z/data=!4m15!1m7!3m6!1s0x91d4a975ef95e459:0xb4161f60583959d5!2sCooperativa+de+Ahorro+y+Cr%C3%A9dito+Hermes+Gaibor!8m2!3d-1.1719942!4d-79.2197341!16s%2Fg%2F11h3r0_wfn!3m6!1s0x91d4a975ef95e459:0xb4161f60583959d5!8m2!3d-1.1719942!4d-79.2197341!15sCiZjb29wZXJhdGl2YSBkZSBhaG9ycm8geSBjcmVkaXRvIGhlcm1lc5IBFWZpbmFuY2lhbF9pbmN0aXR1dGlvbuABAA!16s%2Fg%2F11h3r0_wfn?hl=es)
- International Accounting Standards Board [IASB]. (201). *NIIF 9*.  
<https://www.ifrs.org/news-and-events/calendar/2012/december/iasb/>
- Jiménez, G. y Peñafiel, C. (2019). *Evaluación y análisis de las cuentas incobrables de la compañía Astriven S.A.* [Trabajo de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46244/1/TESIS->

%20JIMENEZ%20GLADYS%20Y%20PE%c3%91AFIEL%20CORAIM  
A.pdf

Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2018). *Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros*.  
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018->

10/%281%29Documento\_Codificacion-de-Resoluciones-Monetarias-  
Financieras-de-Valores-y-Seguros-LIBRO-I.pdf

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. 28 de abril de 2011. R.O. 444

Ley Orgánica para Defender los Derechos de los Clientes del Sistema Financiero Nacional y Evitar Cobros Indebidos y Servicios no Solicitados. 9 de febrero de 2022. R.O. 1-S

Libera, B. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *ACIMED*, 15(3), 1-9. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352007000300008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008)

Martínez, C. (19 de octubre de 2022). *Qué son las cuentas por cobrar y cómo se clasifican*. Drip Capital. <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/que-son-las-cuentas-por-cobrar>

Morales, A. y Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Patria.

Morilla, G. (s.f.). *Cómo recuperar la cartera vencida*. DebitiaPro. <https://debitia.com.ar/como-recuperar-la-cartera-vencida/>

Mullo, M. (2021). *Estrategias de Recuperación de Cartera*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Estrategias-recuperacion-cartera.pdf>

Ochoa, I. y Quiñonez, A. (1999). *El crédito bancario: un estudio de evaluación de riesgos para normalizar las decisiones sobre créditos corporativos en el Ecuador periodo 1992-1996* [Trabajo de pregrado, Escuela Superior Politécnica del Litoral]. <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf>

- Oscar. (11 de junio de 2012). *Determinación de cuentas en ventas*. Blog de SAP. <https://www.blogdesap.com/2012/06/determinacion-de-cuentas-en-ventas.html>
- Pazmiño, D. (2011). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del banco nacional de fomento sucursal Ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009* [Trabajo de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/696/1/75497.pdf>
- Pérez, E. y Titelman, D. (Eds.). (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf)
- Quinaucho, E. (2019). *Evaluación de la Gestión Financiera a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda, del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, año 2017-2018* [Trabajo de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13718/1/72T01343.pdf>
- Rodríguez, I., González, S., Medina, L. y López, G. (2018). Utilizando big data en la carrera de TIC's aplicando gamificación en la POO. *Revista de Docencia e Investigación Educativa*, 4(14), 1-7. [https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Docencia\\_e\\_Investigacion\\_Educativa/vol4num14/Revista\\_de\\_Docencia\\_e\\_Investigacion\\_Educativa\\_V4\\_N14\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/spain/researchjournals/Docencia_e_Investigacion_Educativa/vol4num14/Revista_de_Docencia_e_Investigacion_Educativa_V4_N14_1.pdf)
- Roitter, M. y Mato, D. (2004). *El tercer sector como representación topográfica de sociedad civil*. FaCES y Universidad Central de Venezuela.
- Ronaldson, T. (11 de abril de 2023). *¿Qué son las 5 CS del crédito?* Camino financiero. <https://www.caminofinancial.com/es/cuales-son-las-5-cs-del-credito/>
- Ruiz, N. (2015). *Elaboración y propuesta de implementación de un manual de procedimientos para la empresa Ferrecaracol Cia Ltda* [Trabajo de

- pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/9101/TESIS.pdf>
- Sánchez, J. (1 de septiembre de 2021). *Efectivo*. Economipedia. Recuperado el 1 de abril de 2023 de <https://economipedia.com/definiciones/efectivo.html>
- Sánchez, X. y Rendón, B. (2008). Caracterización del Sector Cooperativo del Valle del Cauca. *Entramado*, 4(1), 42-63.  
<https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420384005.pdf>
- Sosa, R. (2020). *Los créditos. Concepto-clases-uso correcto*.  
[https://aprendizaje.mec.edu.py/dw-recursos/system/materiales\\_academicos/materiales/000/002/508/original/Educ.\\_Economica\\_Financ\\_3er\\_Curso\\_\(MILCIADES\\_CRISTOFF\\_MALLO\\_RQUIN\).pdf](https://aprendizaje.mec.edu.py/dw-recursos/system/materiales_academicos/materiales/000/002/508/original/Educ._Economica_Financ_3er_Curso_(MILCIADES_CRISTOFF_MALLO_RQUIN).pdf)
- Suárez, J. (2022). *Estrategias para optimizar la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar socios en las compañías de transporte, año 2020* [Trabajo de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/7178/1/UPSE-TCA-2022-0016.pdf>
- Superintendencia de Bancos [SB]. (s.f.). *Glosario de Términos*.  
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. [SBS]. (2013). *Normas generales para las instituciones del sistema financiero*.  
[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_XIV\\_cap\\_III.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XIV_cap_III.pdf)
- Torres, W. (2022). *Buró de Crédito: el carácter de pago de los ecuatorianos es positivo*. ASOBANCA. <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/buro-credito-pago-ecuatorianos-positivo/#:~:text=Lo%20que%20existen%20son%20entidades,casas%20comerciales%20y%20en%20telecomunicaciones.>

## ANEXOS

### Cronograma

CRONOGRAMA																		
ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO	
	SEM ANA 1	SEM ANA 2	SEM ANA 3	SEM ANA 4	SEM ANA 1	SEM ANA 2	SEM ANA 3	SEM ANA 4	SEM ANA 1	SEM ANA 2	SEM ANA 3	SEM ANA 4	SEM ANA 1	SEM ANA 2	SEM ANA 3	SEM ANA 4	SEM ANA 1	SEM ANA 2
<b>CAPÍTULO I: FORMULACIÓN</b>																		
TEMA																		
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA																		
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA																		
PREGUNTAS DE PROBLEMA																		
JUSTIFICACIÓN																		
OBJETIVOS HIPÓTESIS																		
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>																		
ANTECEDENTES CIENTÍFICO																		
CONCEPTUAL																		
LEGAL																		
GEORREFERENCIAL																		
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>																		
TIPOS DE INVESTIGACIÓN																		
ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN																		

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN																		
TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS																		
UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA																		
PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN																		
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>																		
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS																		
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA</b>																		
PROPUESTA																		
CONCLUSIONES																		
RECOMENDACIONES																		
BIBLIOGRAFÍA																		
ANEXOS																		

*Nota: Elaboración propia*

## Presupuesto

<b>CANTIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>500</b>	Impresiones	\$0,05	\$25,00
<b>1</b>	Flash memory	\$10,00	\$10,00
<b>2</b>	Resma de papel bond (hojas)	\$5,00	\$10,00
<b>8</b>	Esferos	\$0,65	\$3,25
<b>200</b>	Copias	\$0,05	\$10,00
<b>6</b>	Empastado	\$8,00	\$48,00
<b>6</b>	Anillados	\$2,00	\$12,00
<b>2</b>	Cd	\$0,90	\$1,80
<b>2</b>	Membretes en Cd	\$2,00	\$4,00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$124,05</b>

*Nota:* Elaboración propia

## Método del embudo planteamiento del problema

**Impacto en la determinación de las cuentas por cobrar.**

**Estudio de impacto en la determinación de cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V, en el cantón Pangua provincia de Cotopaxi, periodo 2021 – 2022.**

**Los Peruanos Andrade y Camones (2022) determinaron la relación que tienen las cuentas por cobrar y la liquidez en las Pymes, por lo tanto corroboraron que optimizar las cuentas por cobrar mejora la liquidez.**

**A nivel nacional, Carrera (2017) estableció que las falencias radican en que no existe un manual de monitoreo ni un sistema contable adecuado que consolide información actualizada sobre la gestión de cobranzas.**

**Desde otra perspectiva, en el cantón Latacunga, Quinaucho (2019), dedujo que el riesgo en la recuperación de cartera, incrementa los gastos, reduce los ingresos y perjudica la toma de decisiones de la gerencia.**

**Es importante mencionar que el principal problema es el impacto que generan las cuentas por cobrar en la institución y este se presenta netamente por los socios de la misma, ya que muchas veces no cuentan con la capacidad de pago requerida, lo que ocasiona que el porcentaje de cartera vencida se incremente**

**Conocer el estudio de impacto, finalmente mejorará la determinación de las cuentas por cobrar.**

**Carta de aceptación de la organización donde se aplicó el trabajo de integración curricular**



**Cooperativa De Ahorro y Crédito  
HERMES GAIBOR V. LTDA.**

Oficio Nro. COAC-HG- SECR -02-2023  
Moraspungo, 19 Enero del 2023

Ing.  
Margoth Chávez García  
COORDINADORA DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN  
UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR/ CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR.

Presente.-

De mi consideración:

En atención al oficio suscrito por la coordinadora y estudiantes, de fecha 06 de enero del 2023, me permito comunicar lo siguiente:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor, aceptó la solicitud para la realización al proyecto de Investigación denominado, Estudio de Impacto en la Determinación de las cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Hermes Gaibor V. en el Cantón Pangua provincia de Cotopaxi, periodo 2021-2022.

Pongo en su conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,



Ing. Mirian Gaibor  
REPRESENTANTE LEGAL  
COAC. HERMES GAIBOR  
Telf: 032 680-450

**Instrumentos de recopilación de datos (cuestionario, guion entrevista, ficha de observación)**

***Entrevista***

- 1. ¿Existe el área de crédito dentro de la cooperativa?**
- 2. ¿Hace cuánto tiempo la Cooperativa brinda créditos a los socios de la institución?**
- 3. ¿Cuenta la cooperativa con políticas de crédito, estas se encuentran aprobadas por algún documento, reglamento o directiva?**
- 4. ¿Los requisitos establecidos en las políticas de crédito se exigen a todos los socios?**
- 5. ¿Los socios son evaluados formalmente antes de realizar el crédito?**
- 6. ¿Considera usted importante evaluar periódicamente los plazos de crédito?**
- 7. ¿En su opinión que criterio se debe tomar en cuenta al evaluar la capacidad crediticia de un socio?**
- 8. ¿En caso de que el socio se retrase en el pago, que procede a realizar usted como autoridad de la institución?**
- 9. ¿Cuál es el impacto del nivel de las cuentas por cobrar en el capital de la cooperativa?**
- 10. ¿Qué acciones toma la cooperativa para la reducción de morosidad?**

**Encuesta**

1. **¿Cuenta con un sistema donde se registran las actividades diarias de la cooperativa?**  
Si  No  A veces
  
2. **¿Se emite un informe general de las cobranzas del mes, para la toma de decisiones?**  
Si  No  A veces
  
3. **¿Cuenta la cooperativa con políticas de crédito?**  
Si  No
  
4. **¿En caso de contar con políticas de crédito, estas cumplen a cabalidad?**  
Si  No
  
5. **¿Los socios son evaluados formalmente antes de realizar un crédito?**  
Si  No  A veces
  
6. **¿Considera adecuado los controles para aprobación de créditos aplicados en la cooperativa?**  
Si  No
  
7. **¿Existen controles que garanticen la recuperación de las cuentas por cobrar?**  
Si  No  A veces
  
8. **¿Se efectúa análisis de cartera periódicamente para clasificar y crear provisión de cuentas incobrables?**  
Si  No  A veces
  
9. **¿Qué tipo de crédito es el más otorga la cooperativa?**  
Microcrédito  
Consumo
  
10. **¿Realizan visitas de campo a los socios antes de concretar el crédito?**  
Si  No  A veces

## OTROS

### *Documento de análisis del URKUND*



#### Document Information

Analyzed document	PROYECTO FINAL CON NUMERACION.docx (D164459949)
Submitted	4/19/2023 6:26:00 PM
Submitted by	
Submitter email	otanqueno@ueb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	otanqueno.ueb@analysis.orkund.com

#### Sources included in the report

#### Entire Document

#### Hit and source - focused comparison, Side by Side

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Juan C. Laguarda".

## Balance General de 2021-2022

BALANCE GENERAL				
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2022				
<b>1 ACTIVO</b>				
DETALLE	dic-22	dic-21	Variación	
<b>11 FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>1,361,928,79</b>	<b>1,171,807,28</b>	<b>190,121,51</b>	
1101 Caja	147,758,05	181,180,42	- 33,422,37	
1103 Bancos y otras instituciones financieras	1,214,170,74	990,626,86	223,543,88	
<b>13 INVERSIONES</b>		<b>150,000,00</b>	<b>- 150,000,00</b>	
1305 Mantenedas hasta el vencimiento de entidades del sector privado y SFPS		150,000,00	- 150,000,00	
1306 Mantenedas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público			-	
<b>14 CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>10,180,388,53</b>	<b>9,040,768,94</b>	<b>1,139,619,59</b>	
1402 Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	581,307,67	362,836,55	218,471,12	
1403 Cartera de crédito inmobiliario por vencer	172,485,60	183,593,87	- 11,108,27	
1404 Cartera de créditos para la microempresa por vencer	8,454,547,90	8,459,155,88	- 995,392,02	
1411 Cartera de crédito inmobiliario refinanciada por vencer	6,851,49	8,238,44	- 1,386,95	
1412 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada por vencer	20,121,48	6,020,02	14,101,46	
1418 Cartera de crédito de consumo reestructurada por vencer	3,880,00		3,880,00	
1419 Cartera de crédito inmobiliario reestructurada por vencer		1,757,27	- 1,757,27	
1420 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada por vencer	84,254,10	48,041,78	36,212,32	
1426 Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	7,568,09	3,958,33	3,609,76	
1427 Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	4,972,66	10,464,46	- 5,491,80	
1428 Cartera de créditos para la microempresa que no devenga intereses	406,293,44	271,903,04	134,390,40	
1436 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada que no devenga intereses	1,500,00	4,649,96	- 3,149,96	
1443 Cartera de crédito inmobiliario reestructurada que no devenga intereses	1,132,08		1,132,08	
1444 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada que no devenga intereses	9,538,62	9,783,37	- 244,75	
1450 Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	13,700,98	5,427,48	8,273,50	
1451 Cartera de crédito inmobiliario vencida	12,503,83	8,682,63	3,821,20	
1452 Cartera de créditos para la microempresa vencida	433,088,54	289,912,13	143,176,41	
1460 Cartera de créditos para la microempresa refinanciada vencida	3,885,33	12,514,08	- 8,628,75	
1467 Cartera de crédito inmobiliario reestructurada vencida	357,36		357,36	
1468 Cartera de créditos para la microempresa reestructurada vencida	1,740,05	3,078,86	- 1,338,81	
1499 (Provisiones para créditos incobrables)	- 1,039,341,69	- 649,249,21	- 390,092,48	
<b>16 CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>339,994,88</b>	<b>318,407,60</b>	<b>21,587,28</b>	
1602 Intereses por cobrar inversiones		935,42	- 935,42	
1603 Intereses por cobrar de cartera de créditos	342,536,99	310,879,80	31,656,19	
1614 Pagos por cuenta de socios	27,483,73	13,113,49	14,370,24	
1615 Intereses reestructurados por cobrar	6,767,24	8,114,84	- 1,347,60	
1690 Cuentas por cobrar varias	10,061,77	22,543,26	- 12,481,49	
1699 (Provisión para cuentas por cobrar)	- 46,853,85	- 37,179,21	- 9,674,64	
<b>18 PROPIEDADES Y EQUIPO</b>	<b>322,635,23</b>	<b>321,654,08</b>	<b>981,15</b>	
1801 Terrenos	60,320,00	40,500,00	19,820,00	
1802 Edificios	375,264,00	373,854,02	1,409,98	
1805 Muebles de Oficina	93,665,39	107,040,72	- 13,375,33	
1806 Equipos de computación	28,353,41	24,828,60	3,524,81	
1807 Unidades de transporte	22,178,05	17,466,05	4,712,00	
1890 Otros		618,00	- 618,00	
1899 (Depreciación acumulada)	- 257,143,82	- 242,651,31	- 14,492,51	
<b>19 OTROS ACTIVOS</b>	<b>37,885,48</b>	<b>24,774,94</b>	<b>13,110,54</b>	
1901 Inversiones en acciones y participaciones	3,500,00	3,500,00	-	
1904 Gastos y pagos anticipados	30,739,37	16,539,61	14,199,76	
1905 Gastos diferidos	2,848,98	4,262,48	- 1,413,50	
1990 Otros	1,017,76	693,48	324,28	
1999 (Provisión para otros activos irrecuperables)	- 220,83	- 220,83	-	
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>12,242,832,91</b>	<b>11,027,412,84</b>	<b>1,215,420,07</b>	
<b>2 PASIVOS</b>				
<b>21 OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO</b>	<b>9324124,68</b>	<b>7,364,790,66</b>	<b>1,959,334,02</b>	
2101 Depósitos a la vista	2,366,463,45	2,277,708,21	88,755,24	
2103 Depósitos a plazo	4,034,372,06	3,323,207,05	711,165,01	
2105 Depósitos restringidos	963,955,15	844,131,96	119,823,19	
<b>25 CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>339,462,97</b>	<b>349,066,83</b>	<b>- 9,603,86</b>	
2501 Intereses por pagar	132,411,84	116,911,78	15,500,06	
2503 Obligaciones patronales	137,701,36	145,411,25	- 7,709,89	
2504 Retenciones	3,658,69	5,357,53	- 1,698,84	
2505 Contribuciones, impuestos y multas	54,399,47	64,798,83	- 10,399,36	
2506 Proveedores		401,88	- 401,88	
2590 Cuentas por pagar varias	11,291,61	16,205,56	- 4,913,95	
<b>26 OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>1,604,688,07</b>	<b>1,792,610,18</b>	<b>- 187,922,11</b>	
2602 Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solid	25,827,57	129,022,06	- 103,194,49	





**Carta de asesoramiento**



UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA

**FORMATO DE ACOMPAÑAMIENTO AL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**REGISTRO DE ASESORAMIENTO**

Tema del Trabajo de Integración Curricular: ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR V. EN EL CANTÓN PANGUA, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2021-2022

Estudiantes: Karla Lisbeth Baño Mesa, Narelly Lisbeth Estrada Mejía

Docente director: Ing. Oscar Fred Tanguedo Colcha

FECHA	Tema tratado	Firma estudiante	
23 - 04 - 23	Presentación de asignatura		
24 - 04 - 23	Presentación de asignaturas del curso		
25 - 04 - 23	Avances del proyecto de investigación hasta el cap. III		
07 - 05 - 23	Avances del proyecto de investigación hasta el cap. IV		
10 - 05 - 23	Avances del proyecto de investigación hasta el cap. V		
14 - 05 - 23	Avances del proyecto de investigación hasta el cap. VI		

Director

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Salinas  
Guaranda-Ecuador  
Teléfono: (593) 3220 8018  
www.ueb.edu.ec

**FORMATO DE ACOMPAÑAMIENTO AL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

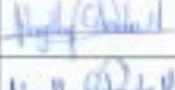
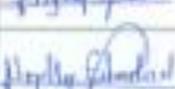
**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**REGISTRO DE ASESORAMIENTO**

**Tema del Trabajo de Integración Curricular:** ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GABOR V. EN EL CANTÓN PANGUA, PROVINCIA DE COTOPAXI, PERIODO 2021-2022

**Estudiantes:** Karla Lisbeth Baño Mera, Nagelly Lisbeth Estrada Mejía

**Docente Par académico:** Ing. Nelson Javier García López

FECHA	Tema tratado	Firma estudiante	
06-01-23	Conocimiento del tema		
17-01-23	Resumen del subproyecto con los datos de las tablas		
18-01-23	Resumen de la comparación del subproyecto		
19-04-23	Reunión por zoom revisión de las recomendaciones		
09-03-23	Revisión del capítulo 4 y 5 del proyecto		
19-04-23	Revisión de las recomendaciones de la propuesta		
13-05-23	Revisión del proyecto completo		



Par Académico

**FORMATO DE ACOMPAÑAMIENTO AL TRABAJO DE  
INTEGRACIÓN CURRICULAR**

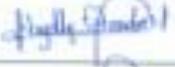
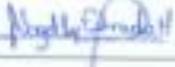
**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**REGISTRO DE ASESORAMIENTO**

**Tema del Trabajo de Integración Curricular:** ESTUDIO DE IMPACTO EN LA DETERMINACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GAIBOR Y EN EL CANTÓN PANGUA PROVINCIA DE COTOPAXI PERIODO 2021-2022

**Estudiantes:** Karla Lisbeth Baño Mera, Nagelly Lisbeth Estrada Mejía

**Docente Por académico:** Pa. Clarita Vanessa Gavilanes Cárdenas

FECHA	Tema tratado	Firma estudiante	
06-01-23	Creación del tema		
11-01-23	Presentación del anteproyecto mediante correo electrónico		
18-01-23	Presentación de carpetas del anteproyecto		
25-04-23	Revisión del Proyecto de investigación		
29-04-23	Revisión del Proyecto de investigación Condiciones y recomendaciones		
02-05-23	Construcción definitiva del Proyecto de investigación		



Par Académico