



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**ACCIONES DE MEJORA PARA EL CONTROL DE LA CUENTA
CONTABLE “CUENTAS POR COBRAR” DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA**

Autora: Rea Puma Patricia Viviana

Tutor: Ing. Fidel Lucin Preciado

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias al he logrado concluir mi carrera.

A mis padres Eduardo Rea y Gloria Puma, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mis hermanos, sobrinos y demás familiares por sus palabras de aliento y compañía que siempre me brindaron.

A mis abuelitos en especial a Juan José Puma y Mariana Hermida, aunque no estén físicamente conmigo, pero sé que desde el cielo siempre me han cuidado y me han guiado con su bendición para que todo salga bien.

A mi esposo por sus palabras y confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente, a mis suegros, amigos, compañeros y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos.

A mi hija Alisse Encalada por ser el motor fundamental en mi vida ya que siempre fue mi motivación para poder concluir cada logro propuesto.

Rea Puma Patricia Viviana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a nuestra Madre Santísima por siempre iluminarme en cada paso que doy, por haberme guiado y darme la inteligencia para hoy ver mi carrera culminada.

A mi hija Alisse Encalada, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Agradezco a mi padre Eduardo Rea, quien siempre confió en mi brindándome todo su amor y su apoyo incondicionalmente para que no decaiga en medio caminar de mi carrera. A mi madre Gloria Puma, por siempre tener las palabras necesarias de aliento y motivación ya que, gracias a sus consejos y apoyo moral, hoy se refleja en mí su buen trabajo realizado como madre y amiga.

Agradezco a toda mi familia, amistades y demás compañeros que siempre estuvieron brindándome su apoyo moral desinteresadamente.

Mi agradecimiento también va dirigido a mi tutor de tesis el Ing. Fidel Lucin, por haber sido mi guía y haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis

Para culminar también quiero agradecer al amor de mi vida quien fue la primera persona que me motivo a escoger una carrera brindándome siempre su comprensión y su apoyo moral en todo momento.

Rea Puma Patricia Viviana



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Universitario Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Acciones de mejora para el control de la cuenta contable, Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga”** y problema de investigación: **¿Cómo incide el valor de la cuenta contable “cuentas por cobrar” y su control en la liquidez alcanzada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga durante el año 2019?**, presentado por Patricia Viviana Rea Puma como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Rea Puma Patricia Viviana

Tutor:

Ing. Fidel Lucin Preciado

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Patricia Viviana Rea Puma en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Acciones de mejora para el control de la cuenta contable, Cuentas por Cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, de la modalidad Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Patricia Viviana Rea Puma
No. de cedula: 0603644709


Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA: ACCIONES DE MEJORA PARA EL CONTROL DE LA CUENTA
CONTABLE “CUENTAS POR COBRAR” DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA**

Autora: Rea Puma Patricia Viviana

Tutor: Ing. Fidel Lucin Preciado

Resumen

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, está presentando falencias en la recuperación de sus cuentas por cobrar lo cual afecta directamente a la liquidez de la cooperativa, esto ocasiona que no pueda cumplir con todas sus obligaciones contraídas. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo correlacional, descriptiva y explorativa. Se realizó un análisis documental, también se utilizó como herramienta la aplicación de ratios financieros los cuales colaboraron a tener una mejor óptica de cómo se encuentra la cooperativa, se realizó una entrevista direccionada a la jefa del departamento de créditos. Después de terminar la investigación se elaboró un plan de mejoras determinando las conclusiones de la investigación que colaboran a elaborar conclusiones que ayuden a una pronta recuperación de sus cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar

Liquidez

Ratios financieros



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**TEMA: ACCIONES DE MEJORA PARA EL CONTROL DE LA CUENTA
CONTABLE “CUENTAS POR COBRAR” DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SAN MIGUEL DE PALLATANGA**

Autora: Rea Puma Patricia Viviana

Tutor: Ing. Fidel Lucin Preciado

Abstract

The Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, is presenting shortcomings in the recovery of its accounts receivable, which directly affects the liquidity of the cooperative, this means that it cannot meet all its obligations. The types of research used were correlational, descriptive and explorative. A documentary analysis was carried out, the application of financial ratios was also used as a tool, which helped to have a better view of how the cooperative is doing, an interview was conducted with the head of the credit department. After completing the investigation, an improvement plan was drawn up, determining the conclusions of the investigation that will help to draw up conclusions that will help a speedy recovery of their accounts receivable.

Accounts receivable

Liquidity

Financial ratios

Índice General

Contenido	Página
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
Índice General.....	xiii
Índice de Figuras	xvi
Índice de Tablas.....	xvii
CAPITULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	3
Evaluación del problema.....	3
Objetivos de la investigación.....	4
Objetivo general.....	4

Objetivos específicos	4
Justificación de la investigación.....	5
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	12
Fundamentación legal	16
Variables de la investigación.....	25
Variable independiente:	25
Variable dependiente:.....	25
Glosario de términos.....	25
CAPITULO III.....	29
MARCO METODOLOGICO	29
Presentación de la empresa	29
Foda	35
Descripción del proceso de estudio	38
Diseño de investigación.....	41
Tipos de investigación	41
Población y Muestra	43
Población.....	43
Muestra.....	44

Técnicas e instrumentos de la investigación.....	44
CAPITULO IV.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	47
Análisis de la investigación	47
PLAN DE MEJORAS.....	58
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES	61
Bibliografía	62
ANEXOS	65

Índice de Figuras

Títulos:	Páginas:
Figura 1: <i>Diagrama de Ishikawa</i>	2
Figura 2: <i>Logotipo empresarial</i>	31
Figura 3: <i>Principios y Valores Empresariales</i>	32
Figura 4: <i>Organigrama Empresarial</i>	32
Figura 5: <i>Análisis FODA</i>	35
Figura 6: <i>Estado de Situación Financiera comparativo</i>	38
Figura 7: <i>Estado de Resultado 2019</i>	39
Figura 8: <i>Montos otorgados por préstamos y garantías</i>	40
Figura 9: <i>Estado de Situación Financiera</i>	50
Figura 10: <i>Estado de Resultado consolidado</i>	55

Índice de Tablas

Títulos:	Páginas:
Tabla 1: <i>Lista de socios fundadores</i>	33
Tabla 2: <i>Cargos de los empleados</i>	34
Tabla 3: <i>Productos y servicios</i>	36
Tabla 4: <i>Proveedores</i>	37
Tabla 5: <i>Principales competidores</i>	37
Tabla 6: <i>Población de la investigación</i>	43
Tabla 7: <i>Muestra de la investigación</i>	44
Tabla 8: <i>Tarifa por servicios</i>	56
Tabla 9: <i>Montos y tiempos de créditos</i>	57

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Con la revolución industrial surgieron las cooperativas de ahorro y crédito en el siglo XVI en Europa, lo cual surgió como una muy buena alternativa para los empresarios y los pequeños negocios que comenzaban en la industria textil las cuales muchas veces surgían por grupos de sindicalistas los cuales tuvieron la necesidad de ahorrar dinero para lo cual comenzaron a generar fondos monetarios que les servía de ayuda para hacer frente a los problemas económicos de la población.

En el siglo XVIII, con el crecimiento agrícola, comercial y artesanal de las empresas, en el Ecuador se necesitaron nuevas formas de inyectar capital al área industrial se incorporaron las cooperativas de ahorro y crédito las cuales colaboraron en el financiamiento del desarrollo de la sociedad, para lo cual se promulga la Ley de Cooperativas en el año 1937.

En el Ecuador hay 887 Cooperativas de Ahorro y Crédito de las cuales un 20% tienen muchas veces problema de liquidez ya que la mayoría de las mismas no tienen una revisión de sus cuentas por cobrar lo que está influyendo con liquidez de muchas compañías, esto sucede por no contar con un análisis a la hora de dar un crédito o por tener deficiencias en la recuperación de sus cuentas por cobrar lo cual afecta a estas instituciones llevándolas muchas veces al cierre de las mismas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga Ltda., situada en la provincia de Chimborazo, no escapa a los problemas en el cobro de sus cuentas por cobrar lo cual afecta directamente en la liquidez de la cooperativa por lo cual puede afectar en el futuro por la falta de liquidez lo que motiva a que se lleve a cabo un análisis a las cuentas por cobrar.

Situación conflicto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga., fue creada el 10 de mayo de 1996 con acuerdo ministerial No. 1242 del 6 de agosto de 1996. Se debe mencionar que una de las principales actividades y que es objeto de este proyecto son los créditos otorgados a los sectores productivos de su circunscripción geográfica.

La problemática actual que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga es la complicación en la cartera vencida, esto se demuestra en las dificultades en su liquidez trayendo inconvenientes de:

- Tiene problemas en el pago a sus proveedores lo cual afecta directamente a la credibilidad de la cooperativa.
- Pago a sus empleados y sus comisiones por créditos otorgados.
- Atraso en la recuperación de créditos otorgados a sus clientes.
- Falta de liquidez lo que retrasa en la entrega de créditos.

Figura 1: Diagrama de Ishikawa



Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Delimitación del problema

Campo: Gestión Financiera

Área: Contable

Aspecto: Cuentas por cobrar

Provincia: Chimborazo

Cantón: Pallatanga

Periodo: 2019

Formulación del problema

¿Cómo incide la falta de control en las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga en el periodo 2019?

Variables de la investigación

Variable independiente: Falta de control de las cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez

Evaluación del problema

Para la presente investigación se tomó en cuenta diversos aspectos de evaluación:

Delimitado: Para la investigación se determinarán dos variables las cuales delimitarán el estudio en las cuentas por cobrar de periodos determinados.

Claro: La investigación se desarrollará en una forma clara de entender para así determinar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

Concreto: La investigación fue centrada en como las cuentas por cobrar están influyendo en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga para así cumplir con las obligaciones de la cooperativa.

Relevante: La investigación es de gran relevancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, y de esta manera determinar el impacto de las cuentas por cobrar.

Original: Es la primera vez que se lleva a cabo una investigación de esta manera direccionada a las cuentas por cobrar.

Factible: La investigación es factible ya que se cuenta con la colaboración de los gerentes y trabajadores de la Cooperativa, para de esta manera obtener un mejor resultado al estudio.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Elaborar un análisis financiero de las cuentas por cobrar para determinar el impacto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

Objetivos específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados con las cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía.
- Evaluar las cuentas por cobrar aplicando técnicas e instrumentos de investigación para determinar el impacto en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.
- Proponer la implementación de un plan de mejoras para la recuperación de las cuentas por cobrar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

Justificación de la investigación

La presente investigación va a colaborar a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, pueda determinar cómo está influyendo la nefasta contabilización de las cuentas por cobrar para lo cual se elaborará un plan de mejoras a la cobranza de la cooperativa y de esta manera mejorar las finanzas.

El estudio a realizarse tendrá una relevancia social ya que no solo servirá de apoyo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, sino también servirá a futuras investigaciones como a estudiantes y profesionales que quieran tener referencia sobre las cuentas por cobrar

La utilidad metodológica que se va a utilizar en la investigación son la descriptivo, correlacional y explicativa como tipos de investigación y técnicas tomaremos el análisis documental y la observación lo cual ayudara a fortalecer los resultados finales para que los administradores tomen las mejores decisiones para la institución.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

La contabilidad existe desde épocas muy antiguas, desde que el hombre se vio en la necesidad de llevar registros que contengan las anotaciones claras y fieles de lo que constituían sus propiedades y de sus actividades económicas, y mediante los mismos poder ejercer el control y la supervisión adecuada. (Padilla, 2014)

Nace a la par del desarrollo de las actividades comerciales, con el objetivo de registrar todo lo que se da y se recibe, y ejercer el control de lo que se posee; dando así paso a los conceptos básicos de la contabilidad los cuales son debe y haber. El antiguo imperio romano y griego, así como la sociedad árabe llevaban registros de los patrimonios del estado y de las posesiones de las grandes familias por ejemplo de la cantidad de grano producido y almacenado. Durante la edad media, el crecimiento del tránsito de mercaderías entre varias localidades dio vida a la creación de aduanas, con el fin de controlar estas actividades comerciales. (Macedo, 2007)

En la época antigua en el continente asiático los Fenicios realizaban sus actividades comerciales mediante el uso del trueque; de esta manera tuvieron la necesidad de desarrollar técnicas de contabilidad para registrar sus operaciones basándose en las formas de escritura que ellos conocían en su época y de las cuales existen vestigios que resalen a los 3000 años A.C. (Padilla, 2014)

El registro de las operaciones comerciales fue bastante trascendental durante el siglo XV, hasta el siglo XX, periodo en que ocurrieron hechos importantes tales cuales: la crisis financiera de los años treinta y de la globalización de los noventa.

Existen acontecimientos que influyeron directamente en las técnicas contables. Con el descubrimiento de América, se potenció el comercio y por lo tanto la necesidad de llevar un control preciso de las operaciones mercantiles. Existen libros genoveses que resalen al 1340, que contienen anotaciones con técnicas contables bastante desarrolladas. (Padilla, 2014).

Durante esta época las actividades de contabilidad eran asignadas a los monasterios y escribanos que servían a los señores feudales y a los reyes, aplicando técnicas romanas y llevando registros en libros contables. En dicho periodo Venecia se instauró como una potencia comercial que conectaba al Oriente por medio de Constantinopla; gracias a las Cruzadas, las repúblicas italianas tuvieron la mayor concentración de intercambio comercial, por lo que se implementaron nuevas prácticas de técnicas contables que era cada vez más necesarias. (Macedo, 2007)

En el XV siglo, Benedetto Cottugli, autor de la obra “Della Mercatura et del Mercante Perfetto”, realizó un estudio de lo que se conoce como partida doble, en su obra presenta indicaciones sobre el uso de prácticas comerciales, a través de la utilización de tres libros contables tales como Cuaderno, Diario y borrador. (Macedo, 2007)

Se atribuye al Monje Fray Luca Paccioli (italiano) la paternidad de la contabilidad, porque siguiendo los pasos de Cottugli, profundizó la aplicación del método de la Partida Doble, mediante explicaciones contables más profundas referentes a dicha técnica contable. Éstas fueron acogidas en todo el continente y también fueron remitidas a los territorios conquistados.

En el siglo XVIII, las naciones europeas alcanzaron un enorme poderío basado en monarquías absolutas, convirtiendo al Estado en el mayor

empresario comercial e industrial de la época. Los mercantilistas notaron la importancia de tener registradas las actividades económicas en documentos claros y precisos, que ayudaban en la toma de decisiones a los ministros de la época, quienes podían ejecutar una buena administración sirviéndose de la información escrita que contenían los registros.

El gran crecimiento mercantilista que tuvieron las naciones europeas, dio vida a los emporios de Francia, Inglaterra y Holanda, en los cuales las actividades contables se asignaban a distintas personas ajenas a la entidad es decir a los contadores, quienes tenían que cumplir las funciones de vigilancia y supervisión de los negocios. (Macedo, 2007)

En Inglaterra el uso de la contabilidad fue de gran importancia ya que permitía al Estado controlar los recursos y fue uno de los peones en la adopción de sistemas contables ya que la economía de los gobiernos estaba basada en la uniformidad de los registros contables y de la información que contenían. (Alexander Guzmán, 2005)

En España también se estableció de forma obligatoria, el uso de partidas dobles como método único de registro contable, mediante la denominada “Ordenanza de Bilbao”, seguidos por Francia donde se estableció la obligatoriedad de tenencia de libros contables, tanto para empresas como para comerciantes. (Alexander Guzmán, 2005).

El continente europeo reforzó la unificación del sistema contable, mediante la creación de códigos de comercio en Francia, Bélgica y España. Debido al crecimiento de la actividad comercial de la década del 1840, los gobiernos implementaron reglamentos que les facilitara regularizar la economía estatal. (Alexander Guzmán, 2005)

Finalizando en el XIX, se instauró en los Estados Unidos el uso del balance general, uno de los estados financieros de mayor importancia, esto debido a la concentración de capitales en dicho estado, en el cual el mercado bursátil generaba utilidades cada vez más crecientes, las cuales llamaban

la atención de los inversionistas. Sin embargo, la falta de principios rigurosos que regulen las actividades financieras, provocó el deterioro de la cartera y llevó a una crisis financiera que llevó a la quiebra a todas las bolsas de valores del mundo. (Alexander Guzmán, 2005)

Después de la crisis financiera del 1929, y para levantar la economía fue imprescindible la adopción de normas y principios oportunos de tal manera de regular las actividades económicas de las empresas, en los Estados Unidos se creó la Security and Exchange Commission, cuya función era controlar el funcionamiento de las empresas. (Alexander Guzmán, 2005)

Utilidad de la contabilidad

La contabilidad es la herramienta que permite llevar un registro de las entradas y salidas económicas de una entidad; comercialmente indica la diferencia entre el gasto, la inversión y la ganancia, y permite evidenciar lo ganado. Con una buena contabilidad la organización podrá direccionar políticas administrativas correctas para mejorar sus resultados financieros.

Origen del cooperativismo

El origen del cooperativismo surge en Inglaterra a mediados del XIX, y fue propiciado por diferentes circunstancias sociales, económicas y políticas, provocadas por el fenómeno de la Revolución Industrial. Los países adoptaban el fenómeno corporativo a medida que los cambios industriales llegaban a ellos. Los cambios de organización y de técnicas industriales se registraron entre el XVIII y XIX, en Inglaterra tuvieron un creciente desarrollo, seguido de Francia y Bélgica; dejando a España, Alemania, Austria, Italia, Polonia eran considerados países con industrialización tardía. (García, 2010)

La industrialización fue un proceso que se desarrolló con rapidez en Gran Bretaña ya que ellos contaban varias fuentes de capital. Los capitales provenientes del dominio comercial de la marina mercante, dueños de gran parte de los intercambios comerciales entre Europa y los demás

continentes. Otra fuente de capitales provenía del tráfico de esclavos, la comercialización del té y del tabaco, y se constituían en grandes fortunas que sucesivamente pasaban a manos de banqueros y comerciantes. Geográficamente también estaban favorecidos, ya que los puertos favorecían el transporte de mercancías local e internacionalmente, vía marítima; la inexistencia de fronteras interiores era otro factor favorable al crecimiento del mercado interno del país. Las fuentes naturales que poseían tales como carbón y hierro, eran otro factor de riqueza que generó posteriormente la creación de la industria siderúrgica; en las proximidades de las minas se concentraron gran parte del potencial industrial británico. (García, 2010)

La revolución industrial ocasionó cambios en los sistemas de trabajos, ya que se pasó de la producción artesanal, a la producción masiva, organizada industrializada de los productos en función directa de la máquina. En los talleres artesanales no encontraron albergue por lo cual las maquinas eran trasladadas a la urbe, esto tuvo como resultado el traslado masivo de personas a la urbe. La revolución de esta manera ocasionó la división de la sociedad en dos partes, por un lado, la burguesía capitalista, ansiosa de generar recursos con sus industrias, por la otra parte la sociedad proletaria, procedente de la sociedad feudal aquellos que carecían de recursos y optaban por ofrecen sus servicios a las industrias. (García, 2010)

La burguesía aprovechando del poder económico y de las pocas leyes a favor del trabajador imponía condiciones de empleo poco favorables, llevándolos a escoger entre aceptar dichas condiciones; la carencia de medidas protectoras por parte del gobierno ocasionó una verdadera explotación de la clase obrera, tanto así que se incluían niños y mujeres, haciéndolos trabajar por largas jornadas sin esperanza que sus reclamos fuesen atendidos por el gobierno y percibiendo sueldos muy bajos. (García, 2010)

En este periodo sobresalía el afán de las industrias y comerciantes de enriquecerse, y pasaron por encima de todo tipo de consideración ética o

moral, deshumanizando todo procedimiento laboral en las industrias. (Quijano Peñuela & Reyes Grass, 2004)

Ante la tal situación la desprotegida clase obrera comprendió que el único modo para defender sus derechos era a través de la formación de asociaciones, y que de forma unánime conseguirían obtener mejores condiciones laborales, y que se respeten sus derechos; la conformación de asociaciones constituía el medio de reacción de la clase obrera ante la desconsiderada clase burguesa, para establecer condiciones equitativas y racionales. El fenómeno asociativo cooperativo entonces tenía como único fin defender los derechos humanitarios, se destaca la fundación de la cooperativa de los “Justos Pioneros de Rochdale” en 1842, conformada para dar socorro a las demás cooperativas nacientes de la época. (García, 2010)

A pesar que las leyes que las regían no eran tan favorables, se necesitaron algunos años para que la cooperativa Rochdaliana tome la identidad propia de cooperativa e independiente como asociación cooperativa e industrial. (García, 2010)

La cooperativa Rochdaliana dejó entre sus ideas, reglamentos y estatutos grandes aportes a los que hoy se consideran como los principios configuradores del cooperativismo; el éxito que tuvo su creación la categoriza como el ejemplo a seguir de las demás cooperativas que se conformaban.

Como resultado de la Revolución francesa, surge el movimiento anarquista el cual tiene gran transcendencia en el nacimiento del cooperativismo, surgió en el momento en el que la sociedad y el estado se separaban totalmente a causa del autoritarismo capitalista existente. El antagonismo entre la sociedad y el estado era una condición irreconciliable; esta situación propició la aceptación de dicho movimiento durante el siglo XX, siendo una de las corrientes más caracterizadas de la época. (Quijano Peñuela & Reyes Grass, 2004)

Otra corriente de pensamiento muy importante de esta época es la corriente mutualista, la cual también presupone la importancia del individuo ante la sociedad burguesa y frente al gobierno, rechazando el autoritarismo y consiguiendo el apoyo recíproco entre los mismos sujetos. Es decir, la conformación de un grupo de personas que teniendo un objetivo en común o intereses comunes, deciden formar una organización social, mediante la cual ejercerán actividades destinadas a satisfacer dichos intereses, sin fines lucrativos, que constituirían el objeto de la sociedad. El cumplimiento del objeto de la sociedad predispone la buena relación entre la cooperativa y los cooperativistas, quienes basaban sus relaciones en el principio de la solidaridad enfatizando el carácter mutualista que los caracterizaba; la actuación conjunta de los miembros era necesaria ya que implicaba el respeto y la consideración de la persona como parte fundamental (*filantropismo*), en el desarrollo de sus actividades.

La esencia de la cooperativa entonces consistía en la necesidad común de sus socios, el carácter mutualista y la escasez de fines de lucro, ésta determinaba el alcance y la libertad de adhesión de sus miembros, así como los lineamientos destinados a cumplir con los intereses de la misma. En consecuencia, la cooperativa era una sociedad abierta, con estatutos y reglamentos definidos, pero con la apertura a nuevos miembros que compartieran el mismo pensamiento y con el ánimo de perseguir los mismos fines sociales.

Antecedentes referenciales

Como referencia se tomó la investigación de Análisis de la cartera vencida y su afectación en la liquidez de la cooperativa “San José de Chimbo Limitada” (Moreira Portilla, 2016)

En este proyecto de la cooperativa “San José de Chimbo Limitada”, está mostrando falencia en su liquidez, en la cual se ha reducido el plazo y los montos de los créditos. Que afecta los riesgos crediticios que están presentado por los montos incobrables que otorga a los créditos.

Los principales objetivos es determinar el impacto de la cartera vencida en la relación con la liquidez, diagnosticar la situación actual de la liquidez de la cooperativa “San José de Chimbo Limitada”, y la propuesta de plan de mejoras que permita la liquidez de la empresa.

Las cuentas a cobrar específicamente las cuentas de los clientes y los efectos, establecen los tipos de cuenta a cobra más corrientes como solo aquellas peticiones que pueden cobrarse en efectivo.

Los procesos de selección, permite a la institución que, al momento de incorporar nuevos funcionarios, lo cual nos dará resultados óptimos y un cambio en los índices que existen en la cooperativa “San José de Chimbo Limitada.”

En conclusión, del proyecto permitirá cuales son las fallas que existen dentro de la institución con la finalidad de poder realizar las medidas correctivas necesarios, que permitan que la información suministrada por los clientes.

En el proyecto de (Palacios, 2018) con el tema “Plan de mejora en el procedimiento de elaboración de facturas para el control en los ingresos de la empresa Kazuki Sport”, en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

La empresa Kazuki Sport se dedica a la comercialización de ropa deportiva y uniformes bajos la modalidad de confecciones, ventas al por menor y mayor, al pasar del tiempo hubo descuido afectando en el área contable.

La problemática de esta investigación es la mala facturación y la no declaración a su debido tiempo, ocasionando perdida, el personal olvida facturar algunos productos y con precios equivocado, hay errores en el IVA cobrado, así mimos hay facturas con omisión de datos de los clientes o de la empresa.

El objetivo del proyecto es implementar un plan de mejora en el procedimiento de elaboración de las facturas para el control en los ingresos de la empresa Kazuki Sorpt en la que puede favorecer el correcto cifrado

de los ingresos, diagnosticar la situación actual de la empresa y su proceso de facturación.

Es primordial el registro de la contabilización para la garantía del proceso contable siendo las facturas una pieza clave de este procedimiento, ya que es un respaldo de un intercambio productivo, su correcto llenado es importante para continuar el ciclo contable, este permite parámetro de los ingresos y la posterior cancelación de los impuestos.

En conclusión, del proyecto de la empresa Kazuki Sorpt en el área de venta y facturación no son adecuadas, no presenta saldos reales que contrasten con los niveles de producción ya que no actualizan los precios a la hora de hacer la facturación.

Según en la investigación de (Rivera, 2018), con el tema “Propuesta de implementación de procesos contables para la elaboración de estados financieros en el comercial celeste del cantón la libertad”, en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

En esta investigación del comercial celeste, se dedica a la compra y venta de lencería, en la mercadería no cuenta con reportes, y los informes de las transacciones de los estados financieros que colaboren tener un mejor control de la mercadería.

Para llevar un mayor control en el comercial es necesario recalcar que la mayor fuente de control es la contabilidad, la información será aceptada de los documentos que se receptan en la microempresa, de manera que los resultados financieros sean reales y confiables y que estén encaminado a resolver problemas propuestos.

La información proporciona en los estados financieros debe presentarse de modo comprensible para los usuarios que tiene un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresarial, así como la voluntad para estudiar la información con diligencia razonable.

El objetivo de la investigación es implementar un manual de procesos contables para la emisión de los estados financieros en el comercial celeste, desarrollar proceso contable que ayuden a la elaboración de los estados financieros.

Los procesos contables son de importancia en una compañía los cuales establecen los pasos para guiar al departamento contable para un mejoramiento que dará como resultado la elaboración de los estados financieros para una empresa.

En conclusión, el comercial celeste no cuenta con formato contable como los comprobantes de egresos, ingresos, retención en la fuente, formato de estados financieros, estados de resultado, libro mayor para tener un control de la mercadería.

Según (Monteverde, 2018) con el tema “Estudio sobre los factores que afecten la liquidez de la compañía constructora Serhitec S.A.”, en el Instituto Tecnológico Bolivariano.

Se considera que existen errores que impiden el normal desenvolvimiento del flujo de efectivo, esto ocasiono incumplimiento en los pagos al talento humano, así como los contratistas y proveedores.

La empresa debe tener la capacidad de satisfacer los clientes, la falta de liquidez significa que la compañía no puede mantenerse al día con la situación, está experimentando una crisis financiera o económica.

Una falta de liquidez en la empresa no puede mantener sus compromisos de pagos actuales, esto podría causar una disminución en los niveles operativos, ventas forzadas de activos o en última instancia, suspensión o quiebra.

Es elemento más importante de flujo de efectivo en el desarrollo del ejercicio contable y tiene un gran afecto en la veracidad de datos que arroja como resultados.

El objetivo de la investigación es seleccionar notas de créditos y verificar a que pertenecen y de qué forma está ingresando el efectivo, solicitar la documentación que sustentan las transacciones que involucren las cuentas de ingresos, obtener un análisis veraz y oportuno para desarrollar y eliminar gastos.

El efectivo que maneja la empresa de manera oportuna para hacer pago obligados por su funcionamiento, más fácil le resulte a una empresa convertir los recursos de sus activos en dinero, mayor su capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones y compromisos.

En conclusión, de la investigación la problemática de la empresa es el retraso e incumplimiento en los pagos del personal, no están capacitado en los estados bancarios no cumple el pago de los proveedores, paralización de la obra, adquisición de préstamos con altas tasas interés.

Fundamentación legal

Como soporte legal para la presente investigación el autor tomo las siguientes leyes:

Una de las principales fue:

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario

Título III

Del sector financiero popular y solidario

Artículo 78.- Sector financiero popular y solidario. -Para efectos de la Presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de Ahorro y Crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro.

Artículo 79- Tasas de interés. -Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector

Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador.

Artículo 80.- Disposiciones supletorias. -Las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro, en lo no previsto en este capítulo, se regirán en lo que correspondan según su naturaleza por las disposiciones establecidas en el Título II de la presente Ley; con excepción de la intervención que será solo para las cooperativas de ahorro y crédito.

Sección 1

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 83- Actividades financieras.-Las cooperativas de ahorro y crédito, previa autorización de la Superintendencia, podrán realizar las siguientes actividades: Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizado; Otorgar préstamos a sus socios; Conceder sobregiros ocasionales; Efectuar servicios de caja y tesorería; Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.

Artículo 84.- Certificado de funcionamiento. -Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán, tanto en matriz, como en sus agencias, oficinas y sucursales, la obligación de exhibir en lugar público y visible el certificado de autorización de funcionamiento concedido por la Superintendencia.

Artículo 85.- Solvencia y prudencia financiera. - Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, en consideración a las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas al menos en los siguientes aspectos:

- a) Solvencia patrimonial;
- b) Prudencia Financiera;
- c) Índices de gestión financiera y administrativa;
- d) Mínimos de liquidez;
- e) Desempeño social; y,
- f) Transparencia.

Artículo 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 concejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito o 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 ni el límite individual superior al dos por ciento del patrimonio técnico calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Artículo 89.- Agencias y sucursales. -Las cooperativas de ahorro y crédito para el ejercicio de sus actividades, podrán abrir sus sucursales,

agencias u oficinas en el territorio nacional previo a la autorización de la Superintendencia. Para la apertura de nuevas sucursales, agencias u oficinas, se requerirá de un estudio de factibilidad que incluya un análisis de impacto económico geográfico con relación a otras existentes previamente, con la finalidad de salvaguardar las instituciones locales.

Los créditos en las sucursales, agencias u oficinas, serán otorgados preferentemente a los socios de estas sucursales, agencias u oficinas.

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.

Artículo 101.- Segmentación. -Las cooperativas de ahorro y crédito serán ubicadas en segmentos, con el propósito de generar políticas y regulaciones de forma específica y diferenciada atendiendo a sus características particulares, de acuerdo con los siguientes criterios:

- Participación en el sector;
- Volumen de operaciones que desarrollen;
- Número de socios;
- Número y ubicación geográfica de oficinas operativas a nivel local, cantonal, provincial, regional o nacional;
- Monto de activos;
- Patrimonio; y,
- Productos y servicios financieros.

la Constitución de la Republica del Ecuador.

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada

entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.-La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
- 3.-Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
- 4.-. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
- 5.-Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.
- 6.-Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
- 7.-Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
- 8.-Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

9.-Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable sistema financiero

Art. 308.-Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del

Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

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

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la

productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del socio, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Plan Nacional de desarrollo 2017-2021

Objetivo 9

Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En

prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021).

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores

Art. 276.- Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación.

Una sociedad que busqué la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Así mismo debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021).

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador –especialmente como empleador de última instancia–, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021).

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de

poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333) (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral (Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021).

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art. 90.- Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales. - Son organizaciones que pertenecen al Sector Financiero Popular y Solidario, que realizan sus actividades, exclusivamente, en los recintos, comunidades, barrios o localidades en donde se constituyen y se pueden financiar, con sus propios recursos o con fondos provenientes de programas o proyectos ligados al desarrollo de sus integrantes (Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria, 2017).

La siguiente investigación dieron como resultados variables dependientes e independiente las cuales serán conceptualizadas en la presente investigación.

Variables de la investigación

Variable independiente: Falta de control de las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por la venta de mercancías o servicios prestados sin más evidencia de la operación que el pedido de comprar hecho por el cliente o bien el contrato de comprobante y la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado. (Moreno , 2014)

Son importante elementos activo corriente, los principales determinantes del nivel de cuenta por cobrar son los volúmenes de ventas a créditos. Las condiciones de ventas, las políticas de créditos y las políticas de cobro. El gerente financiero debe comprender como actúan entre si estos factores para determinar las cuentas por cobrar y como puede alterar los factores para controlar el nivel de cuentas por cobrar. (Estupiñan, 2015)

Variable dependiente: Liquidez

Se vincula a la facilidad para comprar (transformar dinero en activos financieros) o vender (transformar activos financieros en dinero) el máximo volumen efectivo posible, en el mínimo tiempo posible y con la mínima perturbación de precio de mercado. (Larraga, 2008)

La falta de liquidez puede significar que la empresa sea incapaz de aprovechar unos descuentos favorables u otras oportunidades rentables, también puede suponer un freno notable a la capacidad de expansión, es decir, la falta de liquidez a este nivel implica una menor libertad de elección y, por tanto, un freno a la capacidad de maniobra.

Glosario de términos

Análisis financiero. - Procedimiento para evaluar la estructura de las fuentes y usos de los recursos financieros, se aplica para restablecer las modalidades bajo las cuales se mueven los flujos monetarios y explicar los problemas y circunstancias que en ellos influyen. (Blas , 2014)

Bienes y servicios. - Expresión utilizada para explicitar que se está haciendo mención tanto a los bienes tangibles (reconocibles por sus atributos físicos) como también a aquellos intangibles (servicios) que son susceptibles de satisfacer necesidades, así como de ser intermedios en los procesos productivos. (Palma, 2010)

Crédito. - Reputación, prestigio o solvencia que se le atribuye a una persona física o jurídica y que le permite gozar de la confianza de otra u otras, concesión de un término de pago que se otorga al adquiriente de unos bienes o servicios, en concepto de ayuda económica. (Santandreu, 2002)

Créditos. - son derechos del ente emergente de obligaciones contraídas por terceros en conceptos de impuestos, tasas, ventas de bienes, regalías, locación de inmueble, anticipos y adelantos otorgados a proveedores y contratistas por bienes o servicios a recibir. (Palma, 2010)

Costes. - Valor económico de aquello que hay que entregar, pagar o a lo que hay renunciar para conseguir algo, ya sea mediante la compra, el intercambio o la producción, son explícitos o monetarios si surgen del intercambio mediante pago de su precio. (Vizcarra, 2014)

Cartera de crédito. - Conjunto de documentos que ampara los activos financieros a las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (Vizcarra, 2014)

Cuenta incobrable. - Toda empresa que vende a crédito asume el riesgo de que algunas cuenta por cobrar no se hagan efectiva, cada empresa podrá determinar de acuerdo con su experiencia, cuantas cuentas pasan de la categoría de cuentas por cobrar a cuentas incobrables, cuentas malas o cuentas de cobro dudoso. (Álvarez, 2010)

Deuda. - Obligación por parte de una persona, grupo de personas o institución-deudor- de pagar de modo inmediato o en un plazo estipulado una cantidad de dinero a otro. (Palma, 2010)

Depósito a plazo. - Se caracteriza en que el titular entrega una cantidad de dinero, comprometiéndose a mantenerla en depósito sin disponer del saldo durante un tiempo determinado, recibiendo a cambio un tipo de interés superior al de una cuenta corriente. (Santandreu, 2002)

Deposito a la vista. - Modalidad de depósito susceptible de ser inmediatamente reintegrable a su titular con la simple reclamación de este. (Santandreu, 2002)

Facturas. - Documento que se expide para hacer constar una venta, en el que aparece la fecha de la operación, el nombre del comprador, del vendedor, las condiciones convenidas, las cantidades de artículos o servicios, descripción, precio e importe total de lo vendido. (Vidales, 2003)

Gastos. - Es toda aquella erogación que llevan a cabo los actores económicos para adquirir los medios necesarios en la localización de sus actividades de producción de bienes o servicios, ya sean público o privado. (Feregrino, 2016)

Incumplimiento. - Ejecución incompleto, tardío o defectuoso de las prestaciones de bienes, servicios u obras consideradas en los requerimientos, especificaciones técnicas, términos de referencia, expediente técnico y/o contrato, según sea el caso. Puede ser parcial o total, leve o grave, culposo o doloso. (Blas , 2014)

Intereses. - Es términos generales, es el pago por el uso del dinero, en un sentido más técnico se puede decir que es el pago realizado por el uso del dinero ajeno recibido en préstamo, o cobro percibido por la cesión temporal a terceros del dinero propio. (Blas , 2014)

Inversión temporal.- Son excedentes de efectivo que sobrepasan los requerimientos de operación de una entidad y son aplicados a la

adquisición de valores negociables, de los no cotizables en bolsa o a depósitos bancarios convertibles en efectivo en el corto plazo, con el propósito de lograr un rendimiento hasta el momento en que estos recursos sean demandados para cubrir las necesidades normales de la entidad. (Blas , 2014)

Inversiones. - Es aquella parte de la producción que no se destina al consumo inmediato, sino a la producción de nuevos bienes de consumo o de nuevos bienes de capital, es equivalente a la acumulación de activos físicos. (Blas , 2014)

Liquidez. - Es el mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un título o un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento, en economía, grado de disponibilidad con la que los diferentes activos pueden convertirse en dinero (el medio de pago más líquido de todos los existentes). (Feregrino, 2016)

Operaciones por cuenta de capital. - Son aquellos que recogen los movimientos de capital, en los presupuestos generales del estado de las operaciones de capital se agrupan por capítulos de la siguiente forma inversiones reales y transferencia de capital para el presupuesto de gastos y enajenaciones de inversiones reales y transferencias de capital para el presupuesto de ingresos. (Álvarez, 2010)

Rentabilidad. - Es el rendimiento que generan los activos puestos en operación, la tasa de rendimiento es el porcentaje de utilidad en un periodo determinado, es una de las características que define una inversión junto con la seguridad y la liquidez y consiste en la obtención de beneficios en una actividad económica o financiera. (Feregrino, 2016)

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Presentación de la empresa

Evolución histórica de la Cooperativa San Miguel de Pallatanga

La Troncal es una población de Ecuador poblada con 70.000 habitantes, su localización se encuentra en la región 6 centro-sur del país, régimen costa de la provincia de Cañar, se ubica en la zona vial (La Y) dirigida hacia Guayaquil, Cuenca y Machala, este poblado ha surgido por la agricultura de caña de azúcar cuyo icono la caracteriza, alberga a uno de los ingenios azucareros más productivos del país.

Hace más de 50 años por la década de 1950, familias conformadas por gente humilde, hombres y mujeres agricultores emigraron de diferentes lugares del país y se apoderaron de tierras en los bordes de las vías, en la unión de Duran-Tambo y Puerto Inca-Machala, el vínculo de estas dos vías forman la Y, convirtiendo este lugar en un campamento intercomunicador de líneas de transporte terrestre y para comercio entre las ciudades de la costa con las de la sierra como Cuenca, Azogues, Guayaquil y Machala, el crecimiento poblacional y el acelerado proceso de urbanización fue notorio desde entonces convirtiéndose en lo que hoy conocemos como La Troncal.

La Troncal se encuentra en la Zona occidental, en las llanuras de los Andes a no más de 200 msnm dentro de las siguientes coordenadas geográficas: latitud sur 2°28'22" y 2°30'05" y longitud oeste 79°14'14" y 79°31'45". La jurisdicción cantonal abarca alrededor de 100.000 ha, ocupando el tercer lugar de la extensión de la provincia del Cañar. Subdivididas en la siguiente

forma: Parroquia La Troncal 50.483,4 ha. Parroquia Manuel de J. Calle, 20.000,8 ha y Parroquia Pancho Negro 20.549,8.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga se encuentra ubicada en el cantón La Troncal, perteneciente a la Provincia de Cañar, nació a inicios del año 1996 cuando se reúnen un grupo de personas encabezadas por el Padre Luis Antonio Curipoma, quienes preocupados por la falta de financiamiento para invertir en agricultura, ganadería y pequeños negocios, deciden crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito, se inició gestiones, trámites, discrepancias y acuerdos para buscar la creación legal de dicha cooperativa.

Se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N° 1242 del 6 de agosto de 1996 e Inscrita en el Registro General de la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de orden 5950, la cooperativa se creó con la participación de 16 personas ubicada en el Cantón la Troncal provincia del Cañar, en la Avenida 25 de agosto y 1er de Mayo.

La Dirección Nacional de Cooperativas mediante memorándum N.º 213-DJ aprueba el Estatuto con fecha 17 de julio de 1996. Se constituyó jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N.º 1242 del 6 de agosto de 1996 e Inscrita en el Registro General de la Dirección Nacional de Cooperativas con el número de orden 5950.

La cooperativa se creó con la participación de 16 personas, mismas que se detallan en la siguiente lista:

Figura 2: Logotipo empresarial



Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

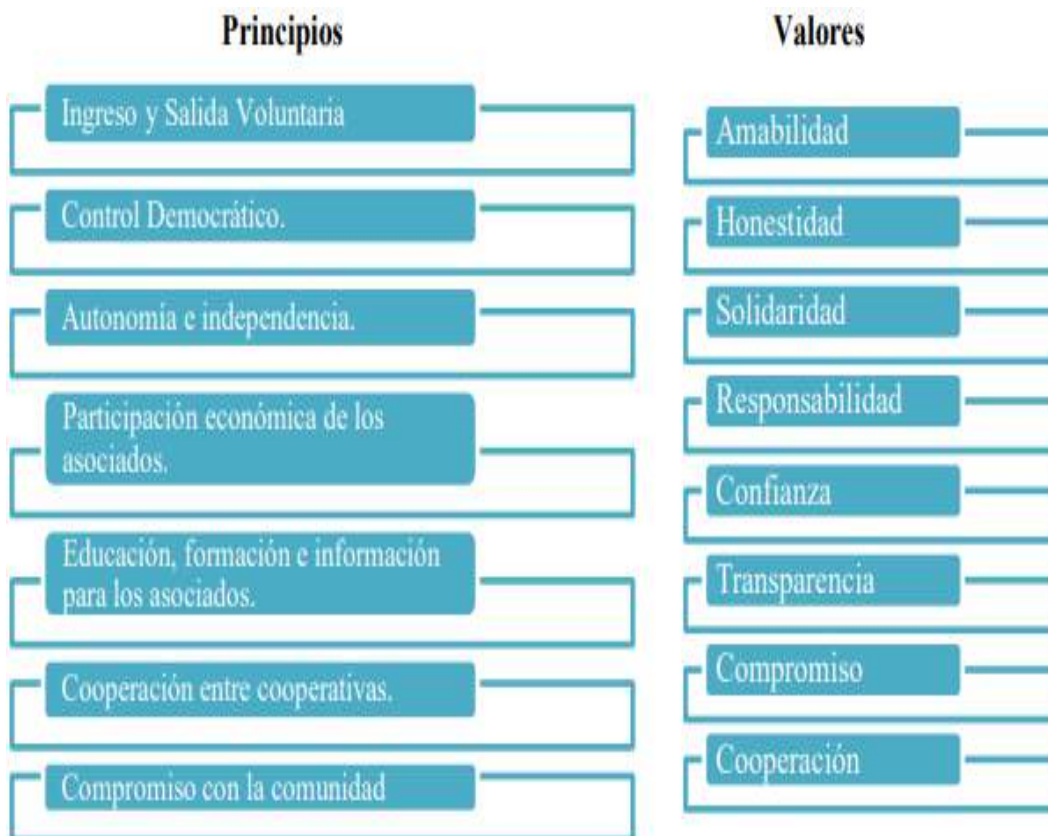
Visión

Al 2020 Consolidarnos como la mejor alternativa financiera local de crecimiento sostenido y gestión financiera transparente.

Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito que promueve la calidad de vida de nuestros socios y clientes mediante productos y servicios financieros oportunos, adaptados a las necesidades de nuestro mercado objetivo, contando con talento humano y directivos que trabajan en equipo con visión de servicio dentro de una estructura financiera transparente y sostenible”.

Figura 3: Principios y Valores Empresariales



Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Figura 4: Organigrama Empresarial



Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

Tabla 1: *Lista de socios fundadores*

SOCIOS FUNDADORES	
N.º	NOMBRE
1	Curipoma Beltrán Luis Antonio
2	Flores Martínez Pedro Pablo
3	Paguay Yumbillo Manuel Vicente
4	Andino Granizo María Flora
5	Romero Balseca Fausto Eduardo
6	Gaibor Vargas Félix Leopoldo
7	Recuenco López Alicia Ernestina
8	Freire Recuenco Javier Edmundo
9	Sevilla Mejía Napoleón Iván
10	Recuenco Simón Duval
11	Recuenco López Julio Cesar
12	Rivera Rodríguez Pedro Alonso
13	Castro Andino Ángel Fidel
14	Áreas Luis Alberto
15	Recuenco López Víctor Hugo
16	Pacheco Juan Bernardo

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Tabla 2: *Cargos de los empleados*

CARGOS
Gerente General
Contador General
Auditor y Control de operaciones ilícitas
Asistente de Contabilidad
Recibidor – Pagador
Jefe de Crédito y Cobranzas
Jefe de Captación y Atención al cliente
Oficial de crédito – Microcrédito
Notificador – Verificador
Jefe de Agencia
Administración de Sistemas

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Foda

Figura 5: Análisis FODA



Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Tabla 3: *Productos y servicios*

PRODUCTOS Y SERVICIOS
Cuentas de ahorro
Cuenta de ahorros a la vista
Cuenta de ahorros BDH
Créditos
Créditos de Consumo
Microcréditos
Créditos Institucionales
Servicios financieros
Bono de desarrollo humano
Pago de tarjetas de Crédito
Servicios varios en ventanilla
Depósitos bancarios
Transferencias interbancarias
Pago de Agua
Pago de Luz
A.N.T. (Agencia nacional de transito)
CTE (Comisión de Transito del Ecuador)
ATM (Autoridad de Tránsito Municipal)
I.E.S.S. (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social)
S.R.I (Servicio de Rentas Internas)

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Tabla 4: *Proveedores*

PROVEEDORES
Servicio de Guardia a la empresa GS4
Servicio de Limpieza
Compra Suministros de Oficina "Papelesa"
Servicio de mantenimiento "Compañía Randolpho"
Compra de equipos de oficina "Coversa"

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Tabla 5: *Principales competidores*

COMPETENCIA
Cooperativa Jep
Cooperativa Lucha Campesina
Cooperativa Copa Austro
Cooperativa Jardín Azuayo
Cooperativa C Biblián
Cooperativa Mushuruna
Banco Del Austro
Banco Pichincha
Banco Bolivariano
Banco Guayaquil
Banco Pacifico
BanEcuador

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Descripción del proceso de estudio

Para llevar a cabo un mejor resultado a la presente investigación se analizó los estados financieros correspondiente a los periodos 2018-2019, analizando las diferencias de las cuentas por cobrar mediante variaciones porcentuales.

Figura 6: Estado de Situación Financiera comparativo

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA COMPARATIVO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN MIGUEL DE KALLATANGA LTDA."				
ACTIVOS	2018	2019	DIFERENCIA	%
FONDOS DISPONIBLES	843,674.46	1,062,458.53	218,784.07	25%
CASA	342,119.80	439,108.62	97,988.72	29%
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	498,523.26	609,168.41	110,645.15	22%
EFEITOS DE COBRO INMEDIATO	10,019.20	14,145.50	4,124.30	41%
INVERSIONES	735,531.54	726,324.82	-9,206.72	-1%
MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES	637,604.99	625,425.28	-12,179.71	-2%
MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DEL ESTADO	97,926.55	100,899.54	2,972.99	3%
CARTERA DE CRÉDITOS	7,188,009.55	7,018,579.10	-169,430.45	-2%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	1,034,187.23	1,390,433.11	356,245.88	34%
CARTERA DE MICROCRÉDITOS POR VENCER	5,628,609.86	5,075,061.71	-553,548.15	-10%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO	20,425.55	28,275.78	7,850.23	38%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	14,887.02	18,017.29	3,130.27	21%
CARTERA DE MICROCRÉDITOS QUE NO DEVENGA	218,169.60	216,236.60	-1,933.00	-1%
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	88.52	90.78	2.26	3%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	30,793.46	41,030.57	10,237.11	33%
CARTERA DE MICROCRÉDITOS VENCIDA	281,698.54	289,023.21	7,324.67	3%
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO	215.57	222.24	6.67	3%
PROVISIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS	-524,363.94	-568,997.68	-44,633.74	9%
(PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCORRIBLES)	-524,363.94	-568,997.68	-44,633.74	9%
CUENTAS POR COBRAR	62,659.04	56,048.69	-6,610.35	-11%
INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	5,334.56	5,459.54	124.98	3%
INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITO	49,288.79	42,628.91	-6,659.88	-14%
PAGOS POR CUENTA DE SOCIO	379.26	339.61	-39.65	-11%
CUENTAS POR COBRAR VARIAS	11,748.72	7,576.00	-4,172.72	-36%
PROPIEDADES Y EQUIPOS	588,095.31	579,262.76	-8,832.55	-2%
TERRANOS	193,188.00	194,188.00	1,000.00	0%
EDIFICIOS	113,677.64	113,677.64	0.00	0%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	62,341.68	67,562.76	5,221.08	8%
EQUIPOS DE COMPUTACION	72,703.82	74,804.58	2,100.76	3%
UNIDADES DE TRANSPORTE	4.85	5.00	0.15	3%
OTROS	114,863.59	126,885.14	11,921.55	10%
(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-151,664.57	-157,592.54	-5,927.97	4%
OTROS ACTIVOS	48,828.43	52,889.57	4,061.14	8%
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	32,086.68	34,109.00	2,022.32	6%
GASTOS DIFERIDOS	1,372.56	1,518.54	145.98	11%
OTROS	15,369.19	17,262.03	1,892.84	12%
TOTAL DE ACTIVO	8,724,934.30	8,730,280.79	5,346.49	0.06%
PASIVO				
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,888,672.17	3,878,888.52	-9,783.65	-0%
DEPÓSITOS A LA VISTA	2,694,518.00	2,354,638.75	-339,879.25	-13%
DEPÓSITOS A PLAZO	2,951,221.30	2,970,331.24	19,109.94	1%
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	241,931.87	578,499.53	336,567.66	14%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	672.80	833.88	161.08	24%
GROS, TRANSFERENCIAS Y COBRANZAS POR PAGAR	672.80	453.80	-218.99	-33%
CUENTAS POR PAGAR	157,676.49	202,895.40	45,218.91	29%
INTERESES POR PAGAR	43,288.48	30,884.82	-12,403.66	-29%
OBLIGACIONES PATRONALES	22,261.95	43,911.24	21,649.29	97%
RETENCIONES	45,476.91	48,945.27	3,468.36	8%
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	44,657.15	39,234.17	-5,422.98	-12%
OTROS PASIVOS	141,817.88	82.19	-141,735.69	-100%
OTROS PASIVOS	141,817.88	82.19	-141,735.69	-100%
TOTAL DE PASIVO	6,108,829.21	6,056,830.71	-52,000.50	-1%
PATRIMONIO				
CAPITAL SOCIAL	905,969.72	905,969.72	0.00	0%
APORTES DE SOCIOS	905,969.72	905,969.72	0.00	0%
RESERVAS	1,589,827.71	1,611,933.86	22,066.15	1%
FONDO INREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	1,035,989.69	1,317,788.57	281,798.88	27%
ESPECIALES	77,842.02	93,775.29	15,933.27	20%
RESULTADOS	50,697.75	155,936.00	105,238.25	208%
UTILIDAD O EXCEDENTES DEL EJERCICIO (PERÍODO DEL EJERCICIO)	-284,282.87	-284,188.51	94.36	-0%
	293,960.62	420,134.93	126,174.31	43%
TOTAL DE PATRIMONIO	2,535,495.18	2,673,450.08	137,954.90	5%
EXCEDENTE DEL PERÍODO				
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO	8,724,934.30	8,730,280.79	5,346.49	0.06%

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Figura 7: Estado de Resultado 2019

ESTADO DE RESULTADO CONSOLIDADO	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
"SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA"	
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019	
INGRESOS	
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1,246,833.16
Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	33,227.91
Intereses y descuentos de cartera de créditos	182,812.93
Cartera de créditos de consumo	494,320.51
Cartera de créditos de vivienda	11,329.77
Cartera de créditos para la microempresa	331,160.92
Cartera de créditos refinanciada	192,045.38
De mora	1,935.74
INGRESOS POR SERVICIOS	51,143.64
Manejo y cobranzas	13,931.92
Otros servicios	492.04
Tarifados con costo máximo	17,607.68
Tarifados diferenciados	18,709.39
Otros	402.61
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,472.16
Cobranzas	841.83
Por operaciones de permuta financiera	382.07
Servicios fiduciarios	248.26
Varias	0.00
Otros intereses	0.00
OTROS INGRESOS	61,640.03
Utilidad en venta de acciones y participaciones	48,204.27
Recuperaciones de activos financieros	13,435.76
TOTAL DE INGRESOS	1,361,088.99
EGRESOS	
INTERESES CAUSADOS	345,929.93
Obligaciones con el público	113,092.41
Operaciones interbancarias	30,824.87
Obligaciones financieras	129,034.77
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	56,923.86
Otros intereses	16,054.02
PROVISIONES	215,572.69
Inversiones	14,093.75
Cartera de créditos	97,963.72
Cuentas por cobrar	40,382.71
Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento	39,241.29
Otros activos	17,842.85
Operaciones contingentes	6,048.37
GASTOS DE OPERACIÓN	636,152.53
Gastos de personal	212,034.82
Honorarios	62,396.90
Servicios varios	182,320.71
Impuestos, contribuciones y multas	54,038.86
Depreciaciones	28,821.31
Amortizaciones	19,029.71
Otros gastos	77,510.22
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	7,497.59
Intereses y comisiones devengadas en ejercicios anteriores	6,702.55
Otros	795.04
PERDIDAS Y GANANCIAS	155,936.25

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Análisis a los estados financieros

Después de llevar a cabo un análisis comparativo de los estados financieros correspondientes a los periodos 2018-2019, donde se pudo constatar que las cuentas por cobrar correspondiente al periodo 2018 fue de \$ 7.251,668.59 y en el periodo 2019 la cantidad fue de \$ 7.074,422.79, con una diferencia de \$ 177,245.80, que corresponde a una disminución del 2%, el impacto se pudo determinar en el aumento de la provisión de las cuentas por cobrar ya que el valor correspondiente al periodo 2018 es de \$524,363.94 y aumento en el 2019 a \$564,997.68.

Esto demuestra que las cuentas por cobrar tuvieron una disminución del 2%, pero el crecimiento de la provisión de las cuentas incobrables aumento a \$ 40,633.54 que representa a un incremento del 8%, es por tal motivo que se deben aplicar otros tipos de investigación que determinen con mayor exactitud lo que está afectando a la recuperación de las cuentas por cobrar de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

Figura 8: Montos otorgados por préstamos y garantías

MONTOS OTORGADOS Y GARANTÍAS

	Descripción		Monto		Encaje	Fondo Irrepartible de reserva
			Desde	Hasta		
Tasas de interés	Consumo	Prioritario	300	1.000	SIN ENCAJE	3%
			1.001	3.000	SIN ENCAJE	2%
	Microcrédito	Minorista	300	1.000	SIN ENCAJE	3%
			1.001	3.000	SIN ENCAJE	2%
		Simple	3.001	10.000	5%	2%
			10.001	15.000	5%	1.75%
		Ampliado	15.001	35.000	5%	1.75%

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Diseño de investigación

Tipos de investigación

Para tener un mejor resultado en la presente investigación el investigador utilizo los siguientes tipos de investigación:

Investigación exploratoria

Se efectúan, normalmente, cuando es necesario examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes, es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay desarrollos teóricos vagamente relacionado con el problema de estudio. (Gómez, 2006)

La investigación exploratoria también es útil para incrementare el grado de conocimiento de investigador respecto al problema, especialmente para un investigador que es nuevo en el campo del problema.

La idea principal de este estudio es obtener un conocimiento más amplio respecto al problema del estudio, empieza con descripciones generales del problema.

Investigación descriptiva

Tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables o proporcionar una visión de una comunidad, un fenómeno o una situación (describir, como su nombre lo indica, dentro del enfoque cualitativo). Son, por lo tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivos. (Gómez, 2006)

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los aspectos importantes del fenómeno que se somete a análisis.

Investigación explicativa

Se denomina también de prueba de hipótesis, y son las que, desde un punto de vista estricto, se consideran científicas, porque tienen por objeto la búsqueda de relación de casualidad. (Facal, 2015)

Tiene carácter predictivo cuando se propone pronosticar la realización de ciertos afectos, tiene carácter correctivo cuando se propone estimular, atenuar o eliminar los afectos. (Gómez, 2006)

Investigación documental

Son los procedimientos o medios que permiten registrar las fuentes de información, así como organizar y sistematizar la información teórica y empírica (ideas, conceptos, hipótesis, etc.) que contiene un libro, artículo, uniforme de investigación, censo, u otros documentos, para utilizarla a fin de tener un conocimiento preliminar del objeto de estudio. (Rodríguez, 2005)

Entre las principales técnicas de investigación documental se encuentran la ficha bibliográfica, la ficha maestra y la ficha de trabajo. El material de información- citas, resúmenes, apuntes que el investigador recolecta en el recurso de su trabajo, tiene que, ordenado en forma lógica y sistemática, para facilitar el trabajo.

Investigación de campo

Es el conjunto de actividades dirigidas a recopilar información empírica sobre un aspecto o problema específico de la realidad, para ello se utilizan técnicas e instrumentos adecuados y precisos que permiten captar datos objetivos del mundo material. (Rojas , 2002)

El trabajo de campo se planea con base en la información que se tiene sobre el objeto de estudio, la información que se quiere obtener, los objetivos del estudio, el tipo de técnicas e instrumentos que habrán de

aplicarse, así como el tiempo, el personal y los recursos económicos y material disponibles. (Gómez, 2006)

Estas técnicas guarden estrecha relación con las investigaciones experimentales, pues en ambas se realizan observaciones y se maneja ciertas variables, nos encontramos con un ambiente que constituye el espacio para realizar el estudio.

Población y Muestra

Población

Es el conjunto de elementos (personas, institución, documentos), que poseen las características que resulten básica para el análisis del problema que se estudia. (Rodríguez, 2005)

Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce el número, se habla de población infinita. Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajara variara en función de estos dos tipos de población. (Rojas , 2002)

La población que se utilizó para la presente investigación fue direccionada al departamento de crédito y cobranza, la cual está compuesta por el siguiente personal:

Tabla 6: *Población de la investigación*

POBLACIÓN	
CARGOS	CANTIDAD
Jefe de Crédito y Cobranzas	1
Gestores de Créditos	3
TOTAL	4

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Muestra

Recordemos que una muestra es una parte de la población o universo a estudiar, entonces, para seleccionar, puede ser una unidad de análisis o un grupo de ellas, sobre las cuales se habrán de recolectar datos, sin que necesariamente sean estadísticamente representativo de la población que se estudia. (Gómez, 2006)

El tamaño de la muestra está relacionado con los objetivos del estudio y las características de la población, además de los recursos y del tiempo de que se dispone. El tamaño absoluto de la muestra y sus varianzas son los que ejercen mayor influencia en el error estándar. (Rodríguez, 2005)

Cuando no es posible medir a cada uno de los individuos de una población se toma una muestra representativa de la misma, la muestra descansa en el principio de que las partes representan al todo.,

Como muestra para la investigación se tomó al Jefe de Crédito y Cobranza.

Tabla 7: *Muestra de la investigación*

MUESTRA	
CARGOS	CANTIDAD
Jefe de Crédito y Cobranzas	1
TOTAL	1

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Técnicas e instrumentos de la investigación

Como instrumento de investigación el investigador utilizo para recaudar mayor información la entrevista la misma que fue dirigida al Jefe de Crédito y Cobranza.

Entrevista

Es una técnica que se utiliza para recopilar información empírica “cara a cara”, de acuerdo con una guía que se elabora con base en los objetivos del estudio y de la alguna idea rectora o hipótesis que orienta la investigación. (Rojas , 2002)

La entrevista se hace, por lo general, a personas que poseen información o experiencias relevantes para el estudio, las preguntas tienden a ser generales y se formula por lo regular de manera abierta a fin de obtener datos en forma amplia y profunda.

El investigador realizó una entrevista la cual fue dirigida al jefe del departamento de créditos y cobranzas la Ing. Dolores Mariño.

Entrevista a la jefa del Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

- 1. ¿Cada que tiempo la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel elabora un análisis de las cuentas por cobrar y quien es la persona encargada de hacerlo?**
- 2. ¿La Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel tiene manual para el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar?**
- 3. ¿Existe un departamento dedicado a la recuperación de las cuentas por cobrar?**
- 4. ¿Cómo realizan el sistema de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel?**
- 5. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel es muy elevada?**

- 6. ¿Cuáles son los controles que aplica la cooperativa para prevenir el vencimiento de las cuentas por cobrar?**

- 7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel realiza capacitaciones al personal para la recuperación de las cuentas por cobrar?**

- 8. ¿Existen procesos en el cobro de las cuentas por cobrar?**

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Análisis de la investigación

Para el siguiente estudio el investigador utilizo diferentes tipos de investigación como la descriptiva y la explicativa, como método de investigación la documental para lo cual se llevó un análisis a los estados financieros y para completar el resultado se elaboró una entrevista a la Ing. Dolores Mariño, jefe del departamento de Créditos y Cobranzas de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga.

La entrevista se llevó a cabo en el departamento de crédito y cobranza dando los siguientes resultados:

Entrevista a la jefa del Departamento de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga

1. ¿Cada que tiempo la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel elabora un análisis de las cuentas por cobrar y quien es la persona encargada de hacerlo?

El análisis a la cartera vencida se lleva a cabo cada mes mediante un informe detallando los montos totales de los créditos, el tiempo de vencidos y los el informe de los créditos aprobados se lo lleva acabo trimestralmente.

2. ¿La Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel tiene manual para el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar?

Existe un manual crediticio, pero uno para recuperación de las cuentas por cobrar no.

3. ¿Existe un departamento dedicado a la recuperación de las cuentas por cobrar?

Las personas encargadas para la recuperación de las cuentas por cobrar son los mismos oficiales de crédito.

4. ¿Cómo realizan el sistema de cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel?

Los oficiales de crédito realizan las llamadas a los clientes y una vez que el cliente confirma que va a cancelar se envían al motorizado para que lleve a cabo la recaudación.

5. ¿Considera usted que las cuentas por cobrar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel es muy elevada?

Si, los montos de las cuentas por cobrar son muy elevados y es uno de los principales problemas en la liquidez de la cooperativa.

6. ¿Cuáles son los controles que aplica la cooperativa para prevenir el vencimiento de las cuentas por cobrar?

Se realiza un análisis económico de los créditos otorgados y de las garantías que existen por estos.

7. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel realiza capacitaciones al personal para la recuperación de las cuentas por cobrar?

Si, se les da capacitaciones una vez al año.

8. ¿Existen procesos en el cobro de las cuentas por cobrar?

No, por el momento no existen procesos para el cobro de las cuentas por cobrar.

Análisis de la entrevista

Después de llevar a cabo la entrevista a la Ing. Dolores Mariño, jefe del departamento de Créditos y Cobranzas se pudo llevar a cabo el siguiente análisis.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga hace un análisis de sus cuentas por cobrar cada mes luego del cual elabora un informe determinando los montos totales de los créditos vencidos, la cooperativa San Miguel, tiene manual para la aprobación de créditos, pero no cuenta con un manual para recuperación de las cuentas por cobrar, no cuentan con un departamento de cobranza ya que esa función la llevan a cabo los mismos oficiales de crédito los cuales hacen las llamadas y luego envían a la persona encargada de la recaudación.

El principal problema de la liquidez de la Cooperativa San Miguel de Pallatanga, son los elevados montos de las cuentas por cobrar, al personal se le realiza capacitaciones en atención al cliente una vez por año, pero el principal problema es que no cuenta con procesos de cobro.

Figura 9: Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA."		
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2019		
ACTIVOS		
FONDOS DISPONIBLES		1,062,418.53
CAJA	439,108.62	
BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	609,168.41	
EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	14,143.50	
INVERSIONES		728,324.82
MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES	625,425.28	
MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DEL ESTADO	100,899.54	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		7,074,422.79
CARTERA DE CRÉDITOS	7,018,379.10	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	1,390,433.11	
CARTERA DE MICROCRÉDITOS POR VENCER	5,075,061.71	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO	28,273.79	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	18,017.29	
CARTERA DE MICROCRÉDITOS QUE NO DEVENGA	216,226.60	
CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO	90.78	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	41,020.37	
CARTERA DE MICROCRÉDITOS VENCIDA	249,023.24	
CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO ORDINARIO	222.24	
CUENTAS POR COBRAR	58,045.69	
INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	5,499.34	
INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITO	42,628.91	
PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	339.44	
CUENTAS POR COBRAR VARIAS	7,576.00	
PROVISIÓN DE CARTERA DE CREDITOS (PROVISIÓN PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-564,957.68	-564,997.68
PROPIEDADES Y EQUIPOS		379,262.76
TERRENOS	194,166.00	
EDIFICIOS	113,677.64	
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	67,362.78	
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	74,954.56	
UNIDADES DE TRANSPORTE	5.00	
OTROS	126,689.14	
{DEPRECIACIÓN ACUMULADA}	-197,592.34	
OTROS ACTIVOS		52,849.57
INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	34,105.98	
GASTOS DIFERIDOS	1,518.54	
OTROS	17,221.05	
TOTAL DE ACTIVO		8,730,280.79
PASIVO		
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		5,853,449.32
DEPÓSITOS A LA VISTA	2,304,658.73	
DEPÓSITOS A PLAZO	2,570,331.24	
DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	378,459.33	
OBLIGACIONES INMEDIATAS		453.80
GIROS, TRANSFERENCIAS Y CORRAZAS POR PAGAR	453.80	
CUENTAS POR PAGAR		202,895.40
INTERESES POR PAGAR	50,804.62	
OBLIGACIONES PATRONALES	43,931.34	
RETENCIONES	48,945.27	
CUENTAS POR PAGAR VARIAS	59,234.17	
OTROS PASIVOS		32.19
OTROS PASIVOS	32.19	
TOTAL DE PASIVO		6,058,830.71
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL		905,969.72
APORTES DE SOCIOS	905,969.72	
RESERVAS		1,611,543.96
FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	1,517,768.57	
ESPECIALES	93,775.39	
RESULTADOS		155,936.40
UTILIDAD O EXCEDENTES DEL EJERCICIO	-264,188.33	
(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	420,124.93	
TOTAL DE PATRIMONIO		2,673,450.08
EXCEDENTE DEL PERIODO		5,730,280.79
TOTAL PASIVO & PATRIMONIO		8,730,280.79

Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

Análisis mediante ratios financieros

Se llevo a cabo el análisis a los estados financieros del periodo 2019, donde se pudo determinar cual fueron el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Cooperativa de ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, para lo cual se aplicaron ratios financieras para lo cual se aplicaron los siguientes:

Ratio de solvencia. - Esta ratio se utilizará para determinar cómo está la cooperativa San Miguel de Pallatanga, para hacer frente a sus obligaciones sean estas a corto o largo plazo, mientras la ratio resulte más solvente la institución tendrá una mayor capacidad de pago.

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\text{Activo corriente} + \text{Activo no corriente}}{\text{Pasivo corriente} + \text{Pasivo no corriente}}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\$ 8.298,168.46 + \$ 432,112.33}{\$ 5.853,903.12 + \$ 202,927.59}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \frac{\$ 8.730,280.79}{\$ 6.056,830.71}$$

$$\text{Ratio de solvencia} = \$ 1.44$$

Aplicando la presente ratio se pudo determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, la ratio es de \$ 1.44, lo que indica que la cooperativa cuenta con solvencia para sus obligaciones a un largo plazo pero que la solvencia que tiene la compañía no es la mejor.

Ratio de liquidez general o razón corriente. – Mediante la ratio de razón corriente podremos determinar cómo la compañía se encuentra para hacer frente a las obligaciones a corto plazo, donde incluyen las cuentas de efectivo equivalente al efectivo, las cuentas por cobrar, los inventarios, cuentas por pagar y todas las obligaciones a un corto plazo.

$$\textit{Ratio de razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\textit{Ratio de razón corriente} = \frac{\$ 8.298,168.46}{\$ 5.853,903.12}$$

$$\textit{Ratio de razón corriente} = \$ 1.42$$

Después de aplicar el ratio de razón corriente el cual dio como resultado de \$ 1.42, lo cual nos indica que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, tiene solvencia para hacer frente a sus obligaciones a un corto plazo, pero no se pueden descuidar ya que el indicador es de bajo para tipo de actividad a la que se dedica la institución.

Ratio de prueba defensiva. - Este ratio es el indicador más exigente para determinar la liquidez que tiene la compañía para cubrir las obligaciones a un corto plazo ya que solo se tomara en cuenta el efectivo equivalente al efectivo.

$$\textit{Ratio de prueba defensiva} = \frac{\text{Efectivo equivalente al efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

$$\textit{Ratio de prueba defensiva} = \frac{\$ 1.062,418.53}{\$ 5.853,903.12}$$

$$\textit{Ratio de prueba defensiva} = \$ 0.18$$

Se determinó que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, no cuenta con el flujo suficiente para cubrir con sus obligaciones a corto plazo ya que cuenta con \$0.18 por cada dólar de deuda que tenga la institución.

Ratio de capital de trabajo. - Para calcular el capital de trabajo se tiene que restar el activo corriente – pasivo corriente y de esta manera determinar cuánto le queda a la empresa para continuar con sus operaciones.

Ratio de capital de trabajo = Activo Corriente – Pasivo Corriente

Ratio de capital de trabajo = \$ 8,298.168,46 – \$ 5,853.903,12

Ratio de capital de trabajo = \$ 2,444.265,34

Aplicando la ratio de capital se pudo determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, tiene dinero suficiente para poder operar ya que como resultado dio \$ 2,444.265,34.

Ratio rotación de cuentas por cobrar. – Mediante esta ratio podremos determinar cuántas veces al año rotan las cuentas por cobrar y de esta manera determinar el tiempo que se demora en hacerse efectivo.

Rotación de cuentas por cobrar =
$$\frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Rotación de cuentas por cobrar =
$$\frac{\$ 1,299.448,96}{\$ 249.023,24}$$

Rotación de cuentas por cobrar = \$ 5,22

Después de aplicar la fórmula de rotación de las cuentas por cobrar se pudo determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, rota 5 veces al año, lo cual nos indica que la recuperación es demasiado lenta.

Ratio promedio de rotación de la cartera. – Mediante esta ratio se podrá determinar cada cuanto día se lleva a cabo la rotación de la cartera y de esta saber la velocidad de su recuperación.

$$\text{Ratio Período promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * 365 \text{ días}}{\text{Ventas anuales}}$$

$$\text{Rotación Período promedio de cobranza} = \frac{\$ 249.023,24 * 365}{\$ 1,299.448,96}$$

$$\text{Rotación Período promedio de cobranza} = \frac{\$ 90,893.482,60}{\$ 1,299.448,96}$$

$$\text{Rotación Período promedio de cobranza} = 70 \text{ días}$$

La recuperación de la cartera se lleva a cabo cada 70 días, lo cual nos indica que recuperación es demasiado lenta para el tipo actividad económica a la que se dedica la institución.

Figura 10: Estado de Resultado consolidado

ESTADO DE RESULTADO CONSOLIDADO	
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO	
"SAN MIGUEL DE PALLATANGA LTDA"	
Del 01 de Enero al 31 de Diciembre 2019	
INGRESOS	
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	1,246,833.16
Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	33,227.91
Intereses y descuentos de cartera de créditos	182,812.93
Cartera de créditos de consumo	494,320.51
Cartera de créditos de vivienda	11,329.77
Cartera de créditos para la microempresa	331,160.92
Cartera de créditos refinanciada	192,045.38
De mora	1,935.74
INGRESOS POR SERVICIOS	51,143.64
Manejo y cobranzas	13,931.92
Otros servicios	492.04
Tarifados con costo máximo	17,607.68
Tarifados diferenciados	18,709.39
Otros	402.61
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	1,472.16
Cobranzas	841.83
Por operaciones de permuta financiera	382.07
Servicios fiduciarios	248.26
Varias	0.00
Otros intereses	0.00
OTROS INGRESOS	61,640.03
Utilidad en venta de acciones y participaciones	48,204.27
Recuperaciones de activos financieros	13,435.76
TOTAL DE INGRESOS	1,361,088.99
EGRESOS	
INTERESES CAUSADOS	345,929.93
Obligaciones con el público	113,092.41
Operaciones interbancarias	30,824.87
Obligaciones financieras	129,034.77
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	56,923.86
Otros intereses	16,054.02
PROVISIONES	215,572.69
Inversiones	14,093.75
Cartera de créditos	97,963.72
Cuentas por cobrar	40,382.71
Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento	39,241.29
Otros activos	17,842.85
Operaciones contingentes	6,048.37
GASTOS DE OPERACIÓN	636,152.53
Gastos de personal	212,034.82
Honorarios	62,396.90
Servicios varios	182,320.71
Impuestos, contribuciones y multas	54,038.86
Depreciaciones	28,821.31
Amortizaciones	19,029.71
Otros gastos	77,510.22
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	7,497.59
Intereses y comisiones devengadas en ejercicios anteriores	6,702.55
Otros	795.04
PERDIDAS Y GANANCIAS	155,936.25

Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga, cobra varios valores por los servicios financieros que ofrece la cooperativa son: por devoluciones de cheques, la emisión de los estados financieros, la emisión de los estados de cuentas, las transferencias bancarias y las reposiciones de las tarjetas de ahorros y de débitos.

Tabla 8: Tarifa por servicios

TARIFAS POR SERVICIOS FINANCIEROS

servicios con tarifa máxima

Costo Financiero	Total
Dev. Cheque protestado	2,49
Emisión de referencia financiera	2,25
Confirmaciones Financiera para Auditores externos	2,25
Emisión de Estado de Cuenta	1,63
Transferencias de SPI Recibida	0,20
Transferencias de SPI enviada oficina	1,92
Transferencias de SCI Recibida	0,20
Reposición de libreta/cartola/estados de cuenta/certificado deposito a plazo fijo por perdida, robo o deterioro	0,75

Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

La tasa de crédito que aplica la Cooperativa San Miguel de Pallatanga, es de acuerdo a la tasa del mercado, donde prevalece los montos otorgados y el tiempo de créditos.

Tabla 9: Montos y tiempos de créditos

MONTOS	A 60 DIAS	61 A 90 DIAS	91 A 120 DIAS	121 A 180 DIAS	181 A 360 DIAS	361 EN ADEL.
100 a 1.000	7.75%	8.00%	8.25%	8.50%	8.75%	9.00%
1.001 a 5.000	8.00%	8.25%	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%
5.001 a 20.000	8.25%	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%
20.001 a 45.000	8.50%	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%	9.75%
45.001 en adelante	8.75%	9.00%	9.25%	9.50%	9.75%	10.00%

Fuente: Cooperativa San Miguel de Pallatanga

Elaborado por: Patricia Viviana Rea Puma

PLAN DE MEJORAS

Después de analizar los estados financieros y aplicar los diferentes métodos de investigación se propone para recaudar las cuentas por cobrar el siguiente plan de mejoras:

- Periódicamente informar a sus cuentas ahorristas los movimientos de sus cuentas mediante el envío de los estados cuentas periódicamente donde se detallará los valores pendientes de pagos y los que están por vencer.
- Implementar un departamento que se dedique a la tarea de cobranza de las cuentas por cobrar.
- Implementar políticas de recaudación de cuentas por cobrar como, disminución de interés o refinanciamiento de deudas.
- Elaborar programaciones y supervisar los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar.
- Capacitar constantemente a los empleados de la recaudación de las cuentas por cobrar.
- Elaborar informes constantes de cómo se encuentra el cobro de las cuentas por cobrar.
- Determinar procesos de mayor control a la hora de entregar los créditos.

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora:	Mejorar la recuperación de la cartera vencida				
Meta:	Plan de mejoras				
Responsable:	Departamento cobranza				
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Mejorar el procedimiento de cobro de la cartera vencida	Para mejorar la liquidez de la institución.	Implementando políticas de procedimientos para los cobros.	Inmediatamente	Departamento de credito y cobranza	La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Pallatanga
	Fortalecer a los colaboradores para que la cobranza sea efectiva y oportuna.	Capacitando a los encargados de la recuperacion de la cartera.	Periodo 2021		
	Para mantener la información actualizada lo cual permitirá realizar le gestión de manera eficaz.	Poner en practica tecnicas de recuperación de cartera.	Inmediatamente		
		Determinar proceso de entrega de creditos a los clientes.	Periodo 2021		

CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo el análisis a los estados financieros y aplicar los respectivos ratios financieros el investigador llego a las siguientes conclusiones:

- La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga, no cuenta con departamento de cobranza, esto ocasiona el incremento de las cuentas por cobrar.
- No se existen políticas de cobro que colaboren a la disminución de cuentas por cobrar, lo que está ocasionando que la institución tenga problema de liquidez.
- La cooperativa de ahorro y crédito San Miguel no elabora informes mensuales de cómo se encuentra la recuperación de las cuentas por cobrar a tal punto que se incrementa el valor de la cartera vencida por microcrédito

RECOMENDACIONES

El investigador recomienda a la ahorro y crédito San Miguel de Pallatanga las siguientes acciones:

- Crear un departamento de Cobranza y tenerlo en constante capacitación para de esta manera reducir el monto de las cuentas por cobrar.
- Elaborar informes a sus cuentas ahorristas indicando los movimientos de las obligaciones pendientes, mediante él envío de los estados cuentas, implementar políticas de recaudación de cuentas por cobrar como, disminución de interés o refinanciamiento de deudas.
- Elaborar programaciones y supervisar los procesos de recuperación de las cuentas por cobrar y determinar procesos de mayor control a la hora de entregar los créditos.

Bibliografía

- Alexander Guzmán, D. G. (2005). *Contabilidad Financiera*. Bogotá D.C.: Centro Editorial de la Universidad del Rosario.
- Álvarez, S. (2010). *Diccionario de economía Publica*. España: Ecobook- Editorial del economista.
- Blas , P. (2014). *Diccionario de Administracion y Finanzas*. EE.UU: Copyright.
- Estupiñan, R. (2015). *Control interno y fraudes analisis de informe caso I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogota: Ecoe ediciones.
- Facal, T. (2015). *Guia para elaborar un proyecto de investigacion social*. España: Ediciones Paraninfo,S.A.
- Feregrino, B. (2016). *Diccionario en terminos Fiscales*. Mexico: Ediciones fiscales ISEF, S.A.
- Garcia, P. J. (2010). *El acceso a la condición de socio en la Sociedad Cooperativa de trabajo asociado*. Madrid, España: Editorial Reus, S.A.
- Gómez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Guzmán, A., Guzmán, D., & Romero, T. (2005). *Contabilidad Financiera*. Bogotá D.C.: Centro Editorial de la Universidad del Rosario.
- Larraga, P. (2008). *Coleccion Manuales de Asesoramiento financiero*. Barcelona: Bresca Editorial,S.L.
- Macedo, J. J. (2007). *Introducción a la Contabilidad*. México: Umbral Editoria, S.A. de C.V.

- Monteverde, V. (2018). *Estudio sobre los factores que afecten la liquidez de la compañía constructora Serhitec S.A.* Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Moreira Portilla, M. D. (2016). *Análisis de la cartera vencida y su afectación en la liquidez de la cooperativa San Jose de Chimbo Limitada.* Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Moreno , J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa.* Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Padilla, M. C. (2014). *Análisis Financiero.* Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Palacios, M. (2018). *Plan de mejora en el procedimiento de elaboración de facturas para el control en los ingresos de la empresa Kasuki Sport.* Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Palma, L. (2010). *Diccionario de Teoría Económica.* España: Ecobook-Editorial del Economista.
- Quijano Peñuela, J. E., & Reyes Grass, J. M. (2004). *Historia y Doctrina de la Cooperación.* Bogotá: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia (Educc).
- Rivera, E. (2018). *Propuesta de implementación de procesos contables para la elaboración de estados financieros en el comercial celeste del cantón la libertad.* Guayaquil: Instituto Tecnológico Bolivariano.
- Rodriguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación.* Mexico: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Rojas , R. (2002). *Investigación Social.* Mexico: Plaza y valdes, S.A.
- Santandreu, E. (2002). *Diccionario de Términos Financieros .* España: Ediciones Granica,S.A.

Vidales, L. (2003). *Glosarios de terminos financieros*. Mexico: Plaza y Valdes, S.A. de C.V.

Vizcarra, J. (2014). *Diccionario de Economia*. Mexico: Grupo editorial patria.

ANEXOS





EMPRESAS PRIVADAS	
 GENESIS	Cobranzas de fondos
 BELCORP	Pago de cuotas de adquisición de cosméticos
 AVON	Pago de cuotas de adquisición de cosméticos
 Cable	Pago de planillas
 ChevyPlan	Pago de cuotas
	Pago de Plan / Venta de tiempo aire Pago de planillas (TV, Internet, telefonía fija)
 TALCOPRI	Recepción de cuotas
 DIFARE	Pago de cuotas de adquisición de productos farmacéuticos
 DIRECTV	Pago de Plan / Recargas
 De Drott	Pago de Tarjetas
 Transferencias Alternativas	Recepción de pagos
 HERBALIFE	Pago de cuotas de adquisición de productos
 Jardines de Guayaquil	Recepción de pagos
 JARDINES DE GUAYAQUIL S.A.	Recepción de pagos
 movistar	Pago de Plan / Venta de tiempo aire
 Nestlé	Recepción de pagos
 Netlife	Pago de planillas
 oriflome	Pago de cuotas de adquisición de productos
 Originarsa	Recepción de pagos
 FunDirect	Pago de planillas
 PYCCA	Recepción de pagos
 @tuenti	Tiempo aire
 TV CABLE	Pago de planillas
 UNIVISA	Pago de planillas
 SANDAL	Pago de cuotas de adquisición de productos
 WESTERN UNION	Pago de Gros