



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR:

BRAULIO ANTONIO LLANGARI CUVI

Riobamba – Ecuador

2020



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.

Trabajo de Titulación:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

AUTOR: BRAULIO ANTONIO LLANGARI CUVI

DIRECTOR/A: Ing. DORIS MARIBEL SÁNCHEZ LUNAVICTORIA

Riobamba – Ecuador

2020

© 2020, Braulio Antonio Llangari Cuvi

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Braulio Antonio Llangari Cuvi, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados según la norma APA edición vigente a la fecha.

Como autor asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 13 de febrero del 2020



Braulio Antonio Llangari Cuvi

C.I. 060502065-0

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de investigación, **ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.**, realizado por el señor: **BRAULIO ANTONIO LLANGARI CUVI**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Diego Patricio Vallejo Sánchez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2020-02-13
Ing. Doris Maribel Sánchez Lunavictoria DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2020-02-13
Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique MIEMBRO DE TRIBUNAL		2020-02-13

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación dedico principalmente a Dios, el cual es mi verdadera fuente de amor y sabiduría por haberme concedido la vida, salud y permitirme llegar hasta este momento tan anhelado de mi formación profesional.

A mis padres Antonio Llangari y María Cuvi, por ser el pilar fundamental, su amor, cariño, humildad y apoyo incondicional, los cuales fueron mi inspiración para seguir adelante, gracias a su esfuerzo económico y perseverancia, motivaron culminar mis estudios.

Braulio Llangari

AGRADECIMIENTO

Le agradezco principalmente a Dios, porque es mi verdadera fuente de amor y sabiduría; por haberme concedido la vida, salud y permitirme llegar hasta este momento tan anhelado de mi vida, a mis padres Antonio Llangari y María Cuvi, por ser el pilar fundamental, su amor, cariño, humildad y apoyo incondicional, los cuales fueron mi inspiración, gracias a su esfuerzo económico y perseverancia, me motivaron a culminar mis estudios.

Expreso mi profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, y en particular a la Ing. Doris Sánchez, directora del tribunal, así como también al Ing. Víctor Cevallos, miembro del tribunal, los cuales supieron brindarme sus conocimientos y orientación para culminar con este trabajo de investigación.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, su representante legal Lic. Edwin Maza y sus empleados, quienes bondadosamente me abrieron las puertas para desarrollar el presente trabajo de investigación, el mismo que servirá como herramienta para la toma de decisiones en los aspectos que crea conveniente.

Braulio Antonio Llangari Cuvi

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Formulación del problema.....	4
1.3 Delimitación del problema	4
1.4 Objetivos.....	4
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	4
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.5 Justificación.....	5
1.5.1 <i>Justificación teórica</i>	5
1.5.2 <i>Justificación metodológica</i>	5
1.5.3 <i>Justificación académico</i>	5
1.5.4 <i>Justificación práctica</i>	6
1.6 Antecedentes de la investigación	7
1.7 Marco teórico	8
1.7.1 <i>Análisis</i>	8
1.7.2 <i>Cartera de crédito</i>	8
1.7.3 <i>Clasificación de cartera crédito</i>	9
1.7.4 <i>Gestión de la cartera de créditos</i>	9
1.7.5 <i>Cobranzas</i>	14
1.7.6 <i>Supervisión de Crédito</i>	19
1.7.7 <i>Gestión del crédito en curso y control del riesgo vivo</i>	19
1.7.8 <i>Rentabilidad</i>	20
1.7.9 <i>Indicadores Financieros</i>	20
1.7.10 <i>Indicadores Financieros</i>	21
1.7.11 <i>Análisis Financieros</i>	22

1.7.12	<i>Valor relativo o de porcentaje</i>	23
1.7.13	<i>Técnicas de análisis de los procesos</i>	23
1.7.14	<i>Representación gráfica para un sistema de operaciones</i>	23
1.7.15	<i>Análisis del proceso</i>	24
1.8	Marco conceptual	25
1.9	Idea a defender	27
1.9.1	<i>Variable Independiente</i>	27
1.9.2	<i>Variable Dependiente</i>	27
CAPITULO II		28
2	MARCO METODOLÓGICO	28
2.1	Enfoque de investigación	28
2.2	Niveles de investigación	28
2.3	Tipo de investigación	29
2.4	Métodos técnicas e instrumentos	29
2.4.1	<i>Métodos de Investigación</i>	29
2.4.2	<i>Técnica de investigación</i>	30
2.5	Población	30
2.6	Muestra	30
2.6.1	<i>Tamaño de la muestra</i>	31
2.7	Resultados	31
2.7.1	<i>Plan de procesamiento de los resultados</i>	31
2.7.2	<i>Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa</i>	33
2.7.3	<i>Nómina del personal de la Cooperativa</i>	43
2.7.4	<i>Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa</i>	44
CAPÍTULO III		55
3	MARCO DE RESULTADOS Y discusión DE LOS RESULTADOS	55
3.1	GENERALIDADES	55
3.2	Organigrama	56
3.3	Estructura del proceso de cobranzas	57
3.3.1	<i>Asistente de cobranzas</i>	57
3.3.2	<i>Asesor de negocios</i>	58
3.3.3	<i>Oficial de cobranzas extrajudicial</i>	59
3.3.4	<i>Jefe de cobranzas</i>	60

3.3.5	<i>Abogado externo</i>	62
3.4	Diagrama propuesto para la recuperación de cartera vencida	63
3.4.1	<i>Diagnóstico de procesos de recuperación de cartera vencida</i>	66
3.5	Análisis Financiero a la cartera Vencida	66
3.5.1	<i>Análisis vertical balance general</i>	67
3.5.2	<i>Análisis vertical estado de pérdidas y ganancias</i>	71
3.6	Evaluación de cartera de crédito, de la COAC. Sol de los Andes Ltda.	73
3.7	Diagnóstico de la cartera de crédito vencida	75
3.7.1	<i>Diagnóstico de porcentajes</i>	76
3.8	Índicadores para evaluar el estado financiero del año 2018	77
3.8.1	<i>Índice de liquidez</i>	77
3.8.2	<i>Índice de patrimonio</i>	77
3.8.3	<i>Índice de endeudamiento</i>	78
3.8.4	<i>Índice de rentabilidad</i>	78
3.8.5	<i>Índice de morosidad</i>	79
3.8.6	<i>Índice de riesgo crediticio</i>	79
3.8.7	<i>Índice de cartera improductiva</i>	80
3.8.8	<i>Índice créditos entregados mensualmente</i>	80
3.8.9	<i>Índice de procesos judiciales</i>	80
	CONCLUSIONES	81
	RECOMENDACIONES	83
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1: Gestión de recuperación de cartera vencida	13
Tabla 1-2: El socio es recordado mediante SMS o llamada telefónica.	33
Tabla 2-2: Atraso con frecuencia del pago del crédito.....	34
Tabla 3-2: Motivo por el que cancela su crédito con días de atraso.	35
Tabla 4-2: Notificación por parte del oficial de crédito.	36
Tabla 5-2: Tiene crédito en otra cooperativa.	37
Tabla 6-2: Consideró otro tipo de ingreso para adquirir ese crédito.	38
Tabla 7-2: Consecuencias que se enfrentará al caer su crédito en mora.	39
Tabla 8-2: La cooperativa brinde capacitación de pagos adicionales.	40
Tabla 9-2: Seguimiento y negociación de la deuda vencida.	41
Tabla 10-2: Nómina del personal de la Coac. Sol de los Andes Ltda.	43
Tabla 11-2: El manual de cobranzas contiene procesos de recuperación de la cartera vencida.	44
Tabla 12-2: Nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera vencida.	45
Tabla 13-2: Se brinda la capacitación al personal sobre recuperación de cartera vencida.....	46
Tabla 14-2: Políticas establecidas para la recuperación de cartera vencida.	47
Tabla 15-2: Realizan el respectivo control y seguimiento a la cartera de créditos.	48
Tabla 16-2: Nivel de cartera vencida en la cooperativa.	49
Tabla 17-2: El incremento de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la institución.	50
Tabla 18-2: Existe control del capital improductivo que se encuentra en cartera vencida.	51
Tabla 19-2: Cuenta con un departamento de cobranzas para la recuperación de cartera	52
Tabla 20-2: Importancia de la ejecución de un análisis a la gestión de la cartera vencida	53
Tabla 1-3: Análisis vertical del balance general Coac. Sol de los Andes Ltda.	67
Tabla 2-3: Análisis Vertical de estado de Pérdidas y Ganancias Coac. Sol de los Andes Ltda.	71
Tabla 3-3: Evaluación de la cuenta de cartera de crédito COAC. Sol de los Andes Ltda.	73
Tabla 4-3: Diagnóstico de porcentajes	76
Tabla 5-3: Indicador de solvencia.	77
Tabla 6-3: Índice patrimonio.....	77
Tabla 7-3: Índice de endeudamiento	78
Tabla 8-3: Índice de rentabilidad	78
Tabla 9-3: Índice de morosidad.....	79
Tabla 10-3: índice de riesgo crediticio.....	79
Tabla 11-3: índice de cartera improductiva.....	80
Tabla 12-3: Índice de créditos entregados mensualmente.....	80

Tabla 13-3: índice de procesos judiciales	80
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-3: Organigrama estructural Coop. de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.....	56
Figura 2-3: Procesos de asistente de cobranzas para gestión de cartera vencida.....	57
Figura 3-3: Procesos de asesor de negocios para gestión de cartera vencida.	58
Figura 4-3: Procesos de oficial de cobranzas extrajudicial para gestión de cartera vencida.....	59
Figura 5-3: Procesos de jefe de cobranzas para gestión de cartera vencida.....	61
Figura 6-3: Procesos del abogado externo para gestión de cartera vencida.....	62
Figura 7-3: Diagrama de flujo propuesto para la recuperación de cartera vencida.....	63
Figura 8-3: Diagrama de flujo propuesto para la recuperación de cartera vencida.....	64
Figura 9-3: Diagrama de flujo propuesto para la recuperación de cartera vencida.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: El socio es recordado mediante SMS llamada telefónica.	33
Gráfico 2-2: Atraso con frecuencia en el pago del crédito.	34
Gráfico 3-2: Motivo por el cual cancela el crédito con días de atraso.	35
Gráfico 4-2: Cuando cae en mora se ha notificado inmediatamente por el oficial del crédito. .	36
Gráfico 5-2: Tiene crédito en otra cooperativa.	37
Gráfico 6-2: Considero otro tipo de ingreso para adquirir ese crédito.	38
Gráfico 7-2: Consecuencias que se enfrentará al caer el crédito en mora.	39
Gráfico 8-2: Capacitación referente a los pagos adicionales	40
Gráfico 9-2: Seguimiento de la deuda vencida.	41
Gráfico 10-2: Cuenta con manual de cobranzas de recuperación de cartera vencida.	44
Gráfico 11-2: Nivel de cumplimiento de procesos de recuperación de cartera vencida.	45
Gráfico 12-2: Se capacitac al personal de las técnicas de recuperación de cartera vencida.	46
Gráfico 13-2: La institución cuenta con políticas de recuperación de cartera vencida.	47
Gráfico 14-2: Se da el respectivo control y seguimiento a la cartera de créditos.	48
Gráfico 15-2: El nivel de cartera vencida en la COAC. Sol de los Andes Ltda.	49
Gráfico 16-2: Afecta el incremento de la cartera vencida a la rentabilidad de la institución.	50
Gráfico 17-2: Control de la evolución del capital improductivo situado en la cartera vencida.	51
Gráfico 18-2: Cuenta con departamento de cobranzas para recuperación de cartera vencida. ..	52
Gráfico 19-2: Ejecución del análisis a la gestión de la cartera vencida período 2018	53
Gráfico 1-3: Diagnóstico de la cuenta de cartera de crédito	75

ÍNDICE DE ANEXOS

- ANEXO A:** ENCUESTA REALIZADO A LOS SOCIOS
- ANEXO B:** ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS
- ANEXO C:** RUC COOP. AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA
- ANEXO D:** MANUAL DE COBRANZAS COAC. SOL DE LOS ANDES LTDA
- ANEXO E:** COSTOS DE NOTIFICACIONES POR GESTIÓN DE COBRANZAS
- ANEXO F:** HOJA DE NOTIFICACIONES
- ANEXO G:** SOCIOS CON CRÉDITOS EN MORA
- ANEXO H:** ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CARTERA VENCIDA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación referente al análisis a la gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018. Lineamientos alternativos, tenía como finalidad analizar los procesos de gestión en la recuperación de cartera vencida con el propósito de detectar falencias en el cumplimiento de los procesos y proponer mejoras en la recuperación de cartera el cual permitirá mejorar la rentabilidad y disminuir los índices de morosidad. Durante su desarrollo se cotejó las cuentas contables relacionadas con los componentes examinados y se realizó el análisis vertical a los estados financieros, estados de resultados, analizó de manera específica a la cuenta de cartera de crédito, se analizó también el manual de cobranzas y su nivel de cumplimiento en cada uno de los procesos, se analizó la información financiera mediante la aplicación de indicadores financieros, en el cual dentro de los más destacados son los siguientes: falta de análisis de riesgos, no se da el seguimiento oportuno a los socios que no cumplen con el pago de crédito en la fecha establecida, incremento del índice de morosidad de la institución, falta de gestiones de recuperación de cartera vencida, no se ejecutan procesos judiciales a la cartera que presenta mayor riesgo de recuperación. Como resultado de la investigación se propone procesos concretos, flexibles, concisos, de fácil comprensión y adaptación por parte personal en el área de gestión de recuperación de cartera vencida, con el propósito de que se ejecute los procedimientos propuestos, el cual permitirá mejorar la rentabilidad de la institución. El personal a cargo de la recuperación de cartera no realiza el control y seguimiento de la cartera vencida, por tal motivo existe un alto índice de morosidad de 9,28%. Se recomienda a la institución que se aplique las sugerencias denotadas en el informe de la evaluación, con el fin de que se tomen decisiones adecuadas, oportunas, favorables en bien de la cooperativa, de tal forma que sirva como una herramienta para la adecuada recuperación de cartera vencida.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <CONTABILIDAD> <CARTERA DE CREDITOS> <PROCESOS> <INDICADORES> <ESTADOS FINANCIEROS> <RIESGO CREDITICIO> <INDICES FINANCIEROS> <GESTIÓN> <RIOBAMBA (CANTÓN)> <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>.

REVISADO

21 ENE 2020

Ing. Jhonatan Parreño Ugualas, M.B.
ANALISTA DE BIBLIOTECA


SUMMARY

This research work regarding the analysis of the management of the past-due portfolio of the “Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes Ltda.” Riobamba City, Chimborazo Province, period 2018. Alternative guidelines were aimed at analysing the management processes in the recovery of past-due loans to detect failures in the fulfilment of the processes and propose improvements in the recovery of the portfolio which will allow improving profitability and reducing delinquency rates. During its development, the accounting accounts related to the components examined were collated, and the vertical analysis was carried out on the financial statements. Income statements specifically analysed the credit portfolio account, the collection manual and its level of compliance in each of the processes were also analysed; financial information was analysed through the application of financial indicators, in which within of the most prominent are the following: lack of risk analysis, timely follow-up is given to partners that do not comply with the payment of credit on the established date, increase in the delinquency rate of the institution, lack of recovery procedures for past-due loans, processes are not executed judicial to the portfolio that presents a higher risk of recovery. As a result of the investigation, concrete, flexible, concise, easy-to-understand and adaptation processes are proposed by staff in the area of past-due portfolio recovery management, to execute the proposed procedures, which will improve the profitability of the institution. The personnel in charge of the recovery of the portfolio do not control and follow up on the overdue portfolio; for this reason, there is a high delinquency rate of 9.28%. It is recommended that the institution apply the suggestions outlined in the evaluation report, in order to make appropriate, timely, favourable decisions for the good of the cooperative in such a way that it serves as a tool for adequate portfolio recovery expired.

KEYWORDS: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <CONFIABILITY> <PORTFOLIO OF CREDITS> <PROCESSES> <INDICATORS> <FINANCIAL STATEMENTS> <CREDIT RISK> <FINANCIAL INDICES> <MANAGEMENT> <RIOBAMBA (CANTON)> <CHIMBORAZO (PROVINCE)>



INTRODUCCIÓN

Un análisis a la gestión tiene como finalidad identificar el cumplimiento de los procesos con eficiencia y eficacia, de acuerdo a las metas y objetivos propuestos por el personal de administración de la institución independientemente de su actividad económica.

El presente trabajo de titulación está orientado a desarrollar un ANALISIS A LA GESTION DE LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SOL DE LOS ANDES” LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2018. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS, misma que está estructurada de la siguiente manera:

Capítulo I: Marco teórico referencial, describe la problemática que motivó la investigación, de tal forma como la delimitación y justificación, el objetivo general y específicos que se pretenden alcanzar y el marco teórico donde se inicia detallando lo que son los antecedentes investigativos, también se establece los fundamentos teóricos, como son también las conceptualizaciones referente a los temas de los que se trata el presente trabajo de investigación en referencia a fuentes bibliográficas.

Capítulo II: Marco metodológico, se describe la modalidad, tipo, diseño de estudio, métodos, técnicas y tipos de instrumentos aplicados para la recolección de la información y finalmente los resultados obtenidos en su ejecución.

Capítulo III: Marco de resultados y discusión de resultados, en este capítulo se realizó el desarrollo del Análisis a la gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2018. Lineamientos Alternativos, el cual permite la elaboración del informe final con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, mismo que será comunicado a las autoridades pertinentes para su posterior toma de decisiones.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Planteamiento del problema

Para Hernández, Mineses, & Benavides 2017, en su libro Análisis de indicadores de carteras vencidas bancos y cooperativas manifiestan que “Los indicadores de morosidad vienen creciendo y esto ha generado un análisis en el sector financiero. Según cifras de la Asociación de Bancos Privados del mundo (ABPM), el promedio de la cartera impaga creció de 3,4% en marzo del 2015 a 6,6% hasta finales del año 2018”.

El sistema financiero de la economía popular y solidaria es un pilar muy importante en la actualidad, ya que son las primeras instancias a donde acuden los micro, pequeños, medianos negocios, agricultores, ganaderos, artesanos, con el fin de solicitar de solicitar financiamiento económico para iniciar, incrementar o emprender negocios que generan actividades económicas, es por tal motivo que en la actualidad es muy palpable que las instituciones financieras de la economía popular y solidaria son los que más apuestan al desarrollo socioeconómico del cantón, provincia y el país.

De tal manera que desde el momento mismo en que apoyan a este tipo de negocios, crean un margen de riesgo en el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los socios a quienes se les otorgaron créditos, a tal punto que desde el primer día del vencimiento se le conoce como cartera vencida, por ende el incremento en días el margen de riesgo de recuperación se incrementa.

Durante la respectiva investigación a nivel general en el sector cooperativismo en la Provincia de Chimborazo, en la Ciudad de Riobamba, la realidad es notoria en cuanto a que todas las cooperativas mantienen niveles de carteras vencidas, el motivo de esta debilidad en parte es la falta de control y seguimiento a la cartera vencida desde el primer día que este se vence.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, es una institución dedicada a captación y colocación, institución financiera que en la actualidad se encuentra en el segmento 4 de la Economía Popular y Solidaria, de tal manera que es reconocida como la institución de mayor crecimiento, la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, se creó gracias a la idea de 14

jóvenes visionarios, los cuales vieron la necesidad de emprender con una institución financiera de la Economía Popular y Solidaria, aquellos mencionados jóvenes eran comerciante de pequeños negocios pertenecientes a la comunidad de Gahuijón, de la parroquia Columbe del cantón Colta de la Provincia de Chimborazo, por el cual personas del sector con la necesidad de acceder a créditos se sumaron a ser parte de esta idea de negocio, por el también otros confiaron sus recursos económicos mediante inversiones, esto gracias a la satisfacción de aquellos socios que fueron beneficiados mediante créditos, quienes gracias por su satisfacción dieron a conocer a más personas para que sean parte de esta institución.

En el año 2008 estos jóvenes visionarios cristalizaron sus sueños bajo la asesoría del MIES, creando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, en cual todos estos jóvenes deciden realizar una aportación de \$ 5000 dólares americanos cada uno, capital de sus pequeños negocios y ahorros, los mismos que se receptaron como inversiones por un período programado para cinco años renovables cada año, dichas inversiones son remuneradas con tasas superiores a la del mercado y se destinan para atender a los socios y socias con microcréditos.

La falta de control y seguimiento a la cartera vencida de la institución ha hecho de que este se vea incrementado en el año 2018, de tal manera que se vea afectado la liquidez de la institución para la colocación de capital en nuevos créditos.

Luego de haber realizado un breve diagnóstico utilizando la técnica de la observación a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, se identificó aquellos problemas que vienen afectando en cuanto a la recuperación de cartera vencida, en el que a continuación se detallan:

- Incremento del número de carteras vencidas en un 9,28% hasta final del año 2018 a diferencia del 8% que fue hasta finales del año 2017 de modo que afecta a la liquidez disponible en la institución.
- Falta de control y gestión a la cartera vencida por parte de la persona que está a cargo de cobranzas, dicho encargado cumple también la función de asesor de crédito por lo que no existe una correcta segregación de funciones, lo que ha provocado información poco confiable.
- Existe falta de liquidez por no realizar todas las gestiones de recuperación de cartera vencida, el cual impide a la institución cumplir con sus obligaciones de corto plazo.
- Incremento de gastos de gestión de cobranzas por cartera, mismo que impide la recuperación inmediata y oportuna de los créditos.

Al analizar la problemática se puede concluir que la economía de las cooperativas tanto a nivel mundial, latinoamericano, regional y provincial de enfrentan a problemas similares como niveles

altos de morosidad, impaga de créditos y difícil recuperación de cartera, lo cual ha restringido la gestión oportuna de la cuenta de cartera vencida de la cooperativa.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo contribuye el análisis a la gestión de cartera vencida para el mejoramiento de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes LTDA., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2018?

1.3 Delimitación del problema

Campo: Administración Financiera

Área: Análisis

Aspecto: Cartera de Crédito

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda.

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Temporal: Período 2018

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Realizar un análisis a la gestión de cartera vencida, para el mejoramiento de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018. Lineamientos Alternativos.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico en el cual se fundamente la investigación, para una correcta ejecución del análisis a la gestión de cartera vencida, el cual sirva como aporte favorable al desarrollo del presente trabajo de investigación.
- Realizar un diagnóstico a los procesos de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, para tomar los correctivos necesarios en gestionar la recuperación de la cartera.
- Ejecutar el análisis a la gestión de cartera vencida y establecer lineamientos alternativos que permitan mejorar la rentabilidad a través de la aplicación de indicadores económicos y financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018.

1.5 Justificación

1.5.1 Justificación teórica

La presente investigación en la parte teórica se justifica en obtener y analizar la información de los distintos libros que relacionen al tema de estudio, revistas científicas, artículos científicos, tesis relacionados de distintas instituciones de formación académica, mismo que ayudara al desarrollo adecuado de la investigación tomando en cuenta los criterios importantes de cada uno de los autores.

1.5.2 Justificación metodológica

Esta investigación se justifica de manera metodológica en las técnicas, métodos e instrumentos que permitan obtener información confiable y oportuna para el análisis de la cartera vencida de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, de forma que se convierta en una herramienta útil para aquellas instituciones financieras que estén pasando por problemáticas similares en su entorno.

1.5.3 Justificación académico

Tomando en consideración la parte académica para el desarrollo de la presente investigación se pondrá en práctica todos los conocimientos adquiridos desde las aulas de clases, mismo que permitirá desarrollar el análisis a la gestión de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, y las experiencias, conocimientos obtenidos durante su desarrollo sirva de aporte en la práctica profesional.

1.5.4 Justificación práctica

Esta investigación desde la parte práctica se basa en la necesidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes en analizar la gestión a la cartera vencida mismo que ha limitado la rentabilidad de la institución financiera y con el incremento del índice de morosidad.

1.6 Antecedentes de la investigación

Según (Silva Bayas, 2016) en su tema de tesis denominado “Evaluación del proceso de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, período 2014 para determinar áreas críticas en la cartera vencida.”, concluye que el personal que ejecuta los procesos de concesión de créditos y recuperación de la cartera tienen pocos conocimientos sobre la ejecución que se ve reflejado en su trabajo, existe la necesidad de actualizar y difundir los conocimientos de los procesos que maneja, porque si se omiten unos pasos, surgen inconvenientes en el camino que dan resultados distintos al que maneja la cooperativa, ocasionando retrasos, demoras y pérdida de tiempo al realizar labores administrativas.

Además, el autor manifiesta que la evaluación a los funcionarios del departamento de crédito no es periódica, detectando en la base de datos de los socios problemas que requieren acciones de mejora inmediata.

Según (Pérez Hernández, 2018) en su tema de tesis denominado “Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.”, manifiesta que la cartera de crédito presenta una morosidad ampliada del 8.76%, correspondiente al 0.05% a la Cartera de Comercial, 0.24% a la Cartera de Consumo y de 8.47% a la Cartera de Microcrédito. El cumplimiento en la otorgación de crédito fue de un promedio anual de 88.6% al año 2015. La entidad dispone de provisiones para créditos incobrables de 382.62%, otorgando el 55.39% del total de activos a la Cartera de Créditos, la expansión de la cartera de créditos fue de 2.93% en el transcurso del año 2015, mientras que sus inversiones crecieron 1588.22%, las obligaciones con el público tuvieron un crecimiento del 19.03%. (p. 129)

Según (Herrera Noboa, 2016) en su tema de tesis denominado “Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014.”, manifiesta que la falta de un análisis y evaluación crediticio no ha permitido identificar los puntos vulnerables en el proceso de concesión de créditos como son un análisis adecuado al socio que solicite el crédito, ya que muchas de las veces se otorga a socios con un sobreendeudamiento alto y la falta de control en los procesos de recuperación de cartera de crédito.

Se recomienda realizar evaluaciones y análisis periódicos de la gestión del riesgo crediticio, mediante la utilización de métodos e indicadores financieros como los índices de morosidad, que

permitirá mantener un control más efectivo del estado de la cartera de crédito, identificando los riesgos a los que se encuentra expuesta.

Según (Naula Lema, 2016) en su tema de tesis denominado “Examen Especial a los procesos y registros de cuentas por cobrar y cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., durante el período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.”, menciona que actualmente, los créditos son fundamentales para fomentar el desarrollo socioeconómico de la población, de modo que se realizará un Examen Especial a los procesos y registro de cuentas por cobrar y cartera vencida permite la Eficacia y Eficiencia. Además, recomienda que aplicar de manera sistémica y cronológica el Reglamento de crédito permite la satisfacción del Cliente o Socio, a su vez evitar mala colocación de créditos.

1.7 Marco teórico

1.7.1 Análisis

Según Horne, V., (2002) señala que “el análisis consiste en distinguir y separar las partes de un todo para llegar a conocer sus elementos y principios”. (p. 23)

Mientras para Gitman, L., (2007) indica que “el análisis busca identificar los componentes de un todo, separarlos y examinarlos para lograr acceder a sus principios más elemental”. (p. 40)

Permite efectuar un diagnóstico a un proceso o componente, para identificar la principal actividad de cada uno, con el fin de detectar alguna falencia para a posterior realizar las correcciones necesarias.

1.7.2 Cartera de crédito

Según Lara Haro, A., (2008) menciona que: “La cartera de crédito es el conjunto de créditos y financiamientos concedidos por el sistema bancario a las personas físicas y a las diversas instauraciones del sector público y privado”. (p. 94)

Según Gitman, L., & Zutter, C., (2012) menciona que:

La cartera de crédito constituye una de las funciones más trascendentales dentro de la intermediación financiera, conjuntamente es aquella que representa los préstamos otorgados por la institución bajo varias modalidades de financiamiento, que cuentan con una autorización y

de acuerdo al giro determinado que le pertenece, con los recursos propios o con fuentes de financiamiento que pueden ser internos o como externos.

Se considera a los financiamientos o créditos otorgados por parte de las instituciones financieras en el mundo o en el Ecuador, a las personas naturales o jurídicas que estén escasos del mismo, y deseen invertir o satisfacer alguna necesidad.

1.7.3 Clasificación de cartera crédito

La cartera de crédito por lo general se encuentra clasificada en:

- Cartera por vencer
- Cartera Vencida
- Cartera que no devengan intereses

Todos aquellos intereses que generan cada una de las operaciones financieras de las instituciones son considerados como el eje principal para la rentabilidad, por lo que el nivel de recuperación de los créditos otorgados a los socios permiten colocar en nuevos créditos, es por tal motivo que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., otorgan solamente microcréditos para pagos diarios, semanales y muy poco para pagos mensuales.

1.7.3.1 Cartera de crédito por vencer

Se considera a los créditos que se encuentran vigentes dado que aún no ha llegado la fecha de pago.

1.7.3.2 Cartera de crédito vencida

Es aquel crédito donde la fecha de pago ya ha llegado y por ende también han transcurrido varios días.

1.7.3.3 Cartera de crédito que no devengan intereses

Se considera a aquella cartera donde ya han transcurrido un tiempo determinado, dado que se encuentra en un periodo temporal de vencimiento por lo que se empieza a dar un tratamiento especial ya que se considera una cartera de mayor riesgo de recuperación.

1.7.4 Gestión de la cartera de créditos

Según Reyes, H., (2012) menciona que: “Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico

financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial". (p. 223)

Según Solórzano, G., & Vallejo, A., (2014) menciona que:

Una de las razones para que esa gestión de la cartera de créditos pueda ser cumplida con éxito dentro de una entidad dedicada a la intermediación financiera es que la misma tiene que contar con principios como rentabilidad, objetividad, garantía, función, innovación, competitividad y control.

Considerando lo manifestado por el autor referente a la gestión de cartera de crédito se debe tomar en cuenta varios principios, pero para ello es necesario saber a qué se describe cada uno de los principios.

Rentabilidad.- Es importante un manejo adecuado de los recursos humanos y materiales que estén integrados de forma directa con la actividad de créditos, el cual debe ir a la par con los objetivos de la rentabilidad.

Objetividad.- La elaboración de las solicitudes de créditos debe estar adecuadamente analizadas y evaluadas cada una de la información proporcionadas por la persona para acceder a un crédito financiero, el mismo que no debe tener ningún tipo de privilegio o prioridad.

Garantía.- Todo crédito debe estar fielmente respaldado por algún tipo de garantía como son documentos que abalican su posesión económica ya sea de bienes muebles o inmuebles los cuales permiten salvaguardar con más seguridad el patrimonio de la institución en caso de que se incumpla con el pago de las obligaciones financieras.

Función.- Disponer de un buen sistema de créditos que permita cumplir con la función específica para la gestión financiera.

Innovación.- Todo sistema de crédito mantiene un periodo de vigencia en el mercado, por lo que los procesos son susceptibles a una mejora de forma permanente.

Competitividad.- Contar con las políticas y procedimientos adecuados en el sistema de créditos y por ende ser competitivo en el servicio y producto financiero acorde a la necesidad del mercado.

Control.- El sistema de créditos está expuesto a amenazas por aquellos elementos que de alguna forma pueden tener acceso y hacer el uso indebido de los beneficios ya sea de forma interna o externa.

1.7.4.1 Cartera vencida

Según Romano, J., (2013) menciona que:

Es el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente en la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento, la cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento. (p.252).

Constituye aquellas obligaciones financieras que no han sido canceladas a la fecha de su vencimiento, por parte de las persona acreedora de dicho beneficio económico, el cual luego de que haya transcurrido los 30 días desde la fecha de su vencimiento pasa a ser cartera vencida.

1.7.4.2 Cartera Castigada

Según Rosales, L., (2005) define como la “obligación adquirida, constante en el correspondiente título de crédito, cuyo plazo de exigibilidad ha permanecido en cartera vencida por un período de tres años o más y que se contabiliza en cuentas de orden.” (p.60)

1.7.4.3 Índice de morosidad (IMOR)

Según Fernández, V. Cerón., G. Izurieta., C. Vallejo., S. & Atencia., A. (2017) menciona que:

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta. Uno de los principales riesgos que enfrenta la industria bancaria es el riesgo de crédito, es decir, el riesgo de que sus deudores pierdan la capacidad de pago (total o parcialmente), de las obligaciones comprometidas. Las pérdidas originadas por la materialización de este riesgo tienen efectos negativos, sobre la rentabilidad y el nivel de adecuación de capital de cada institución bancaria.
 $IMOR = \frac{CARTERA\ VENCIDA}{CARTERA\ TOTAL}$. (p. 13)

Para identificar el índice de morosidad se debe considerar aquellos créditos u obligaciones identificados como morosos, o que ya pasaron la fecha de cancelación de la cuota amortizadas, sobre el total de créditos concedidos hasta la presente fecha.

Según Reyes, H., (2012) menciona que:

La institución financiera a nivel nacional deben realizar un seguimiento continuo a la cartera de crédito con cuyos resultados establecerá el nivel de provisiones que sea necesarios para cubrir el riesgo de no cobro del crédito. Es por tanto que las cooperativas dan prioridad a este riesgo debido a que es el principal origen de ingresos y a su vez de pérdidas potenciales para la institución, esto

implica que la buena administración del mismo evitara un sin fin de catástrofes a nivel institucional y a nivel del sistema financiero lo que impide causar una crisis financiera.

Es recomendable que todas las instituciones financieras monitoreen su cartera de crédito, con el fin de evitar el incremento del índice de morosidad, de denomina cartera vencida a partir del segundo día en que el deudor no se ha acercado a cancelar sus obligaciones pendientes con la institución financiera, la cartera puede llegar al estado vencido por algunas circunstancias, entre los más conocidos se puede destacar ya sea por falta de voluntad del deudor, por crisis económica, por alguna calamidad doméstica, por las ventas bajas en caso de que el deudor tenga negocio, por falta de trabajo, etc.

En el momento de conceder créditos, es muy importante analizar todos los tipos de ingresos que la persona que solicita el crédito posea hasta el momento, y los niveles de ingresos que posee de cada uno de las actividades, es de mayor importancia también analizar la capacidad de endeudamiento y deudas vigentes en otras instituciones, esto con el fin de garantizar el cumplimiento oportuno de sus obligaciones financieras.

1.7.4.4 *Recuperación de cartera vencida*

Según Fernández., V. Cerón., G. Izurieta., C. Vallejo., S. & Atencia., A. (2017) menciona que:

El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

Tomando como referencia lo citado por el autor, para la recuperación de cartera vencida es necesario llegar a que el cliente reconozca la deuda que tiene pendiente con la institución, los mismo que deben estar detallados y bien documentados de manera que justifique los valores pendientes de pago, también es importante llegar a un acuerdo de pago en el tiempo, de manera que el deudor cumpla con su compromiso de pago, es por tal motivo que se debe precisar una fecha y el importe el cual la persona se comprometa a cancelar.

Uno de aquellos factores importantes para que la recuperación de cartera tenga éxito y en el menor tiempo posible, es empezar las gestiones de cobranzas tan pronto sea identificado la cartera vencida del deudor, y lo fundamental del gestor de cobranzas es de cambiar la actitud de ser cobrador a ser un buen negociador de modo que al llegar al compromiso de pago este sea de cumplimiento en el tiempo acordado.

1.7.4.5 Gestión de recuperación de la cartera vencida

Según Muños., E. (2015) menciona que:

Exterioriza que uno de los talentos de un buen gestor en cobranza de cartera vencida, es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no estrictamente oír podemos obtener la solución de la cuenta. Además, el autor comenta que es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos, en este sentido se presenta cuatro (4) prácticas significativas para una adecuada recuperación de la cartera vencida.

Es muy importante realizar un control constante a la cartera vencida, con el fin de ejecutar procedimientos y estrategias de recuperación cuando la cartera vencida aún no ha pasado a la etapa de riesgo, es decir no han transcurrido más 90 días, realizar los procedimiento de cobro a tiempo con un constante monitoreo a esta cuenta evita a que la provisión para cuentas incobrables sea cada vez más.

Tabla 1-1: Gestión de recuperación de cartera vencida

N.º	Práctica	Particularidades
1	Adoptar estrategias proactivas para tratar la morosidad antes que comience.	Tratar el problema antes que surja ha sido una de las mejores estrategias para reducir la morosidad. Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día.
2	Fomentar la alta productividad en el Área de Cobranza.	Se podría decir que la calidad de la unidad de cobranza no supera la calidad de su personal. Una estrategia de cobranza bien diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal.
3	Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información.	La información precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación del crédito, así como el acceso a información importante que retroalimete el proceso integral de crédito, resultan relevantes para el éxito en cobranza.
4	Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.	Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claros, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación.

Fuente: (Muños, 2015)

Elaborado por: Braulio LLangari

Consiste en el desarrollo de las actividades y procesos para la gestión de recuperación de cartera vencida, también realizar las estrategias que permitan la recuperación en el menor tiempo posible, sin la necesidad de llegar a asuntos judiciales con las personas que tienen pendientes sus obligaciones de pago.

1.7.4.6 Estructura de la cartera vencida

Según González., A. & López., J. (2015) menciona que:

Es el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o intereses no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurridos los 30 días contados desde la fecha de vencimiento, la cartera pasa de atraso a vencida a partir del día 30 desde su vencimiento. (p. 252)

Se considera como cartera vencida a partir del segundo día de la fecha de vencimiento, por lo que en las instituciones financieras la cartera vencida constan del capital mas intereses pactadas en la fecha de su liquidación, a esto se le adiciona dependiendo del monto y días de retraso los intereses por mora, valor de las notificaciones en caso de que se le haya hecho llegar, en la mayoría de las instituciones financieras existen tres tipos de notificaciones los cuales son primera, segunda y tercera, excepto los procesos judiciales.

1.7.5 Cobranzas

Según Verito., P. (2010) menciona que:

Es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor. (p. 24)

Son procesos en donde se gestionan la cartera vencida con el fin de recuperar en el menor tiempo posible, para ello es necesario visitar el domicilio del cliente y llegar a una negociación de la deuda, esto quiere decir pactar una fecha de compromiso de pago, por lo que es necesario como un buen gestor de cobranzas tener a la mano el reporte de la deuda junto con ellos detallado los valores adicionados hasta la fecha.

Según Block., S. Hirt., G. & Danielsen., B. (2013) menciona que:

La administración de los flujos de entrada de efectivo y los flujos de salida de los pagos en una de las funciones primordiales del administrador financiero. Los nuevos medios de transferencias

electrónicas han reducido de manera notable el tiempo que transcurre entre el envío de un cheque y el período de cobranza (flotante). Una empresa puede emplear varias estrategias para hacer que su proceso de cobranza y compensación de cheques sea más expedito. Un método muy popular consiste en utilizar muchos centros de cobranzas repartidos en toda el área de marketing. (p. 87)

1.7.5.1 *Procesos de Cobranzas*

Según Beaunfond., R. (2005) menciona que:

La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se tenga conocimiento en forma teórica del valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera. (p. 67)

Los procedimientos de cobranzas se deben realizar previo un seguimiento, es decir aplicando las técnicas, estrategias con el fin de que se realice el cobro en el menor tiempo posible o en otro de los casos llegando a algún tipo de acuerdo, el mismo que debe ser flexible de modo que el deudor cumpla con lo acordado.

1.7.5.2 *Procedimientos para la cobranza (Técnicas de cobro)*

Según Pascale., R. (2009) menciona que:

Las entidades usualmente emplean los siguientes procedimientos para clientes con cobranzas vencidas: llamar al cliente para solicitarle que se ponga al día en la cobranza, enviar hasta tres cartas de aviso por incumplimiento de obligaciones, contratar a una empresa especializada en cobranzas atrasadas, iniciar una acción legal, en cada etapa, se debe realizar un análisis de costo – beneficio, a efecto de comparar el costo de las acciones para poder cobrar contra el costo de simplemente cancelar la cuenta como incobrable. (p. 89)

En la institución financiera en donde se está realizando la presente investigación las técnicas que actualmente se aplican para clientes con cartera vencida son como primer proceso la llamada telefónica, visita al cliente en el domicilio, entrega de primera notificación, segunda notificación, tercera notificación, en caso de que el cliente no muestre ningún tipo de interés por la cancelación de la deuda, se envía al proceso judicial.

1.7.5.3 *Técnicas populares de cobro*

Según Gitman.,L.,& Zutter,C, (2016), menciona que:

Existe una gran variedad de técnica de cobro, desde carta hasta acciones legales, cuando una cuenta tiene un vencimiento cada vez mayor, el esfuerzo de cobros se convierte en algo más personal e intenso. (p. 631)

Aplicar todos los proceso y técnicas para la gestión de cobro ayudara a reducir el nivel de la cartera vencida, es importate iniciar la gestion tan pronto sea identificado los valores pendientes y que al pasar los días estos se pueden tener una mayor dificultad de recuperación, la técnica que mas se aplica en las instituciones financieras en la actualidad son como primera tecnica; la llamada telefónica, primera, segunda y tercera notificación, son los procesos hasta donde de cada 10 clientes 7 clientes muestran interes y cancelan las obligaciones pendientes hasta la fecha, y los otros 3 clientes por su falta de interes pasan a procesos judiciales hasta la cancelacion total de su obligación vigente, en este proceso se llega al embargo de sus bienes para la recuperación de cartera vencida.

1.7.5.4 *Técnicas de cobro*

Según Gitman.,L.,& Zutter,C. (2016), menciona que:

Las técnicas que se deben aplicar para la recuperación de la cartera vencida son las siguientes:

Cartas: Después de un número determinado de días, la empresa envía una carta, recordando al cliente de la cuenta vencida. Si la cuenta no se paga en un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más exigente.

Llamadas Telefónicas: Si las cartas no tienen éxito, se puede hacer una llamada telefónica al cliente para requerir el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se pueden hacer ajustes para ampliar el periodo de pago. El abogado del vendedor puede realizar la llamada.

Visitas Personales: Esta técnica es mucho más común en el nivel de crédito al consumidor, pero también la pueden emplear efectivamente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local o a alguien de cobranzas para enfrentar al cliente puede ser muy efectivo. El pago se puede realizar en el momento.

Agencia de Cobro: La empresa puede transferir las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para su cobro. Las tarifas por este servicio suelen ser muy elevadas. La empresa puede recibir menos de la mitad del valor monetario de las cuentas cobradas de esta manera.

Agencia Legal: La acción legal es el paso más inflexible, una alternativa al empleo de la agencia de cobro. La acción legal directa no solo es cara, sino que puede obligar al deudor a declararse en banca rota sin que haya garantía de que se reciba la cantidad vencida, las técnicas están enlistadas en el orden en el que se suelen seguir en el proceso de cobro. (p. 631)

Las técnicas que aplica la cooperativa a los socios que se atrasan en cumplir con sus pagos son las llamadas telefónicas a los números que reposan en información del cliente, al aplicar esta técnica de cada diez socios tres se acercan a cumplir con sus pagos, mientras que por los otros siete la institución aplica la técnica de visita y entrega de cartas de notificación en cada uno de sus domicilios, estas cartas se pueden ser entregadas hasta tres veces el cual son consideradas como notificación 1, notificación 2, notificación 3.

1.7.5.5 Métodos y procedimientos de cobranzas

1.7.5.5.1 La cobranza Puntual

Según Ettinger,R., & Golieb,D., (1994), menciona que: “Es vital para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la magnitud del negocio, sus utilidades dependen principalmente del ciclo la frecuencia de reinversión de su capital”. (p. 293)

Para que existan pagos puntuales de las obligaciones pendientes por parte de los clientes, es importante que los asesores de créditos a cargo mantengan un control y seguimiento diario del cumplimiento de las obligaciones a la fecha de los clientes, esto mediante reportes diarios del sistema que maneja la institución, con el fin de identificar a los clientes que se encuentran con un día de retraso con sus obligaciones, el seguimiento mediante reportes del sistema ayuda a evitar que el cliente retrase con mayor número de días, ya que mientras mayor sea el tiempo de vencimiento mayor es el riesgo de recuperación de cartera vencida.

1.7.5.5.2 Éxito en cobranzas

Según Ettinger,R., & Golieb,D., (1994), menciona que:

Cada gerente de crédito debe desarrollar un sistema para cobrar cuentas vencidas. Un sistema efectivo incluye un procedimiento de contabilidad que infaliblemente revele cuentas vencidas, un método para determinar porque la cuenta llevo a ese grado y para registrar cada acción llevada a cabo para la cobranza de cada cuenta. Un sistema de cobranza debe elaborarse para seguir un

manejo rutinario de la mayoría de las cuentas en cuestión, y luego proporcionar un manejo especial para circunstancias especiales. (p. 294)

Para tener éxito en la gestión de cobranzas, el personal a cargo debe mantener un constante monitoreo de la cartera vencida y cartera por vencer con el fin de recordar al cliente que sus obligaciones están por vencer y se acerquen a la institución a cumplir con sus obligaciones de pago a tiempo, en caso de que ya este vencido es necesario no dejar de insistir al cliente a cumplir con el pago de su obligación, esto ayudará a recuperar la cartera en el menor tiempo posible.

1.7.5.6 *Análisis de las cuentas*

Según Ettinger, R., & Golieb, D., (1994), menciona que:

Clasificándolas de acuerdo con el período de tiempo que han estado vigentes, al clasificar las cuentas por cobrar de esta manera, se le llama “análisis a las cuentas” el estado de análisis es usualmente preparado una vez al mes, a la vez que se lleva prueba del saldo de cuentas por cobrar, usualmente es donde se muestra el nombre, dirección del cliente, el monto que en deuda y que parte corresponde a un mes, dos meses y más de tres meses. (p. 297)

1.7.5.7 *Etapas en el procedimiento de cobranzas*

1.7.5.7.1 *Las tres etapas de cobranza*

Según Ettinger, R., & Golieb, D., (1994), menciona que: “La actividad en cualquier sistema de cobranza se realiza a través de tres etapas: recordatorio, insistencia y acción drástica”. (p. 299)

Para mantener un nivel bajo en cuanto a la cartera vencida en las instituciones financieras es muy importante que apliquen las tres etapas de cobranzas, entre ellos el recordatorio permite recordarle al cliente que su fecha de pago se acerca, de manera que no se retrase en su cumplimiento; la insistencia se aplica a los clientes que por algún motivo se retrasaron a cancelar sus obligaciones en la fecha establecida, con el fin de evitar el incremento de días por retraso; y la acción drástica se aplica a los clientes que luego de haber recordado e insistido el cumplimiento de su obligación estos hayan mostrado poco interés para cumplirlos, de tal manera que se aplica la acción judicial en caso de que esta acción sea necesaria, y todos los gastos incurridos para la recuperación total estos sean cargados al cliente.

1.7.5.8 *El teléfono con propósitos de cobranza tiene varias ventajas:*

Según Ettinger, R., & Golieb, D., (1994), menciona que:

Es personal y directo; usualmente proporciona rápido acceso a la persona interesada y consigue su atención, la llamada telefónica ofrece al deudor y al acreedor una oportunidad de discutir las razones para la falta de pago, la cobranza por teléfono es flexible; la llamada puede ser un recordatorio amable o una demanda energética según las circunstancias. (p. 306)

Realizar llamadas a los deudores que se encuentran retrasados con sus obligaciones de pago, permite que cada uno conozca de sus obligaciones, esta técnica ayuda a la organización, por que los deudores dan compromisos de pagos en los que de cada 10, solamente 6 cumplen con su compromiso, por lo que se evita los gastos en cuanto a la movilización para la respectiva entrega de notificaciones en el domicilio.

1.7.6 Supervisión de Crédito

Según Gitman.,L.,& Zutter,C, (2016), menciona que:

Es una revisión continua de las cuentas por cobrar de las empresas para determinar si los clientes están pagando de acuerdo con los términos establecidos. Si no están pagando de forma oportuna, la supervisión de crédito alertara a la empresa del problema. (p. 630)

Una de la debilidad de la cooperativa que se ve reflejado es la falta de supervisión de los créditos, donde la falta de supervisión hace que los socios también muestren poca preocupación de cancelar sus créditos según lo acordado, es importante recomendar que la institución financiera realice la supervisión a los créditos de manera constante, con el fin de evitar futuros problemas judiciales.

1.7.7 Gestión del crédito en curso y control del riesgo vivo

Según Brachfield, P., (2009) menciona que:

Este tipo de gestión supone el seguimiento permanente de los saldos vencidos y no vencidos de cada cliente y su comparación con los límites de riesgos asignados, mediante este procedimiento la empresa podrá controlar la evolución de los saldos, detectar situaciones anómalas y tomar decisiones para prevenir posibles impagos. Los posibles retrasos en el pago de los saldos vencidos se pueden detectar a tiempo y gestionar el cobro. (p. 74)

La gestión de los créditos por vencer y vencidos ayudan a la institución evitar procesos judiciales por ende aquellos gastos que se incurren para la recuperación de la cartera vencida, aquellos gastos incurridos son cargados al cliente por lo que el cliente debe pagar en su totalidad, ya que el proceso judicial conlleva la incautación de bienes muebles o inmuebles del cliente, con el fin de recuperar la totalidad del saldo vencido.

1.7.8 Rentabilidad

Según Setzer, G., & Ángel, R., (2012) menciona que:

En el lenguaje del análisis financiero se entiende que cuando se quiere evaluar la rentabilidad en una empresa, lo que se desea es evaluar la cifra de utilidades logradas en relación con la inversión que las originó. El tratamiento de la rentabilidad, relaciona las utilidades contables, también llamadas utilidades financieras, para diferenciarlas de las utilidades económicas y de la utilidad gravable. (p.227)

Según Toro, D., (2014)menciona que:

La rentabilidad es el rendimiento valorado en unidades monetarias (\$) que la empresa obtiene a partir de la inversión de sus recursos. Es decir, es la utilidad de un determinado período, expresado como un porcentaje de las ventas o de los ingresos de operación, de los activos o de su capital. (p.208)

1.7.9 Indicadores Financieros

Según Rosales, L., (2005) menciona que:

Índice en cifras o porcentaje de comparaciones entre sectores, grupos, cuentas, subcuentas, cuyo objetivo es medir la situación financiera y/o de resultados a una fecha o períodos determinados. A los índices se los llaman también indicadores, razones, ratios, o simplemente relaciones financieras.(p.75)

El Código Orgánico Monetario y Financiero determina el sector financiero nacional a contar con normas para aplicar razones financieras, de liquidez, capital y patrimonio, según lo establece su Art.23:

Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este código y normativa que expida la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control de la entidad financiera.

1.7.10 Indicadores Financieros

1.7.10.1 Razones de Liquidez

Según Toro, D., (2014) menciona que:

A través de los indicadores de liquidéz se determina la capacidad que tiene la empresa para responder por la sobligaciones contraídas a corto plazo; esto quiere decir, que se puede establecer la facilidad o dificultad de la empresa, compañía u organización, para cubrir sus pasivos de corto plazo, con la conversión en efectivo de sus activos, de igual forma los corrientes o a corto plazo. (p.138)

1.7.10.1.1 Razón corriente o circulante

Según Toro, D., (2014) menciona que:

Se denomina relación corriente o circulante, y trata de verificar las disponibilidades de la empresa en el corto plazo (inferior a un año), para atender sus compromisos (obligaciones) también a corto plazo. Las empresas, por lo general, financian parte de su operación de corto plazo con pasivo de largo plazo (se confirma cuando el resultado de dicha razón es positivo); en otras palabras, cuando el activo corriente supera el pasivo corriente. Su cálculo es Razón Corriente es igual a Activo Corriente/ Pasivo Corriente. (p.138)

1.7.10.1.2 Razón rápida o prueba ácida

Según Toro, D., (2014) menciona que:

Es una prueba o test mucho mas estricto, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones cotrrientes, sin depender de la venta de sus inventarios, es decir, cons sus saldos de efectivo, generados por el producido de sus ceuntas por cobrar, sus inversiones temporales y algún activo de facil liquidación que puede etener la empresa, diferente a los inventarios, su calculo se lo realiza activo corriente menos inventarios/pasivo corriente. (p.140)

1.7.10.1.3 Capital de trabajo neto

Según Toro, D., (2014) menciona que:

Es la diferencia entre el activo corriente y pasivo corriente; constituye los recursos reales con los cuales cuenta la empresa o negocio para cancelar su pasivo a corto plazo. Este tipo de razón o indicador sirve para medir la capacidad de una empresa en cuanto al pago oportuno de sus deudas en un periodo no mayor al del ejercicio fiscal (un año).

1.7.11 Análisis Financieros

Según Setzer, G., & Ángel, R., (2012) menciona que:

El análisis financiero es un procesos de selección, relación y evaluación. El primer paso consiste en seleccionar del total de la información disponible respecto a un negocio la que sea mas relevante y que afecte las desiciones según las circunstancias. El segundo paso es relacionar esta información de tal manera que sea mas significativa. Por ultimo, deben ser estudiarse estas relaciones e interpretar los resultados. Estos tres pasos son muy importantes; sin embargo, la esencia del proceso es la interpretación de los datos obtenidos como resultado de la aplicación de las herramientas y técnicas de análisis. (p. 227)

Según Morales, L.,(2012) menciona que:

El análisis financiero permitira evaluar el impacto de la implementación de las estrategias y, de manera anticipada, determinar si los resultados serán los esperados (resultados relacionados con las operaciones, la rentabilidad y la posición financiera, los cuales permitan maximizar los beneficios de los accionistas). (p.20)

1.7.11.1 Analisis del balance general

Según Morales, L.,(2012) menciona que:

Con la información que contiene el balance general se puede hacer un análisis de la posición financiera de la empresa, el cual comprende evaluar la estructura financiera que se traduce en determinar como esta usando sus fuentes de financiamiento, haciendo referencia a las internas (capital) y las externas (pasivos), así como a la liquidez (incluyendo la solvencia), que es ver si la empresa tiene recursos para cubrir su compromiso en monto y tiempo. (p.45)

1.7.11.2 Análisis estados de resultados

Según Morales, L.,(2012) menciona que:

El estado de resultados es la fuente de información sobre las operaciones de la entidad que se estructuran de tal manera que ofrecen información respecto al cual es la fuente principal de ingresos y donde se esta gastando. El análisis financiero implica el conocimiento de las partidas que integran cada reglón de este estado financiero para que se realice de manera adecuada. (p.61)

1.7.12 Valor relativo o de porcentaje

Según Toro, D.,(2014) define:

Se puede hallar mediante cálculos de las herramientas de análisis vertical y análisis horizontal; su resultado se clasifica en forma vertical, y su composición corresponde al activo, pasivo, patrimonio y estado de operaciones. El propósito es realizar una mejor ponderación de las oscilaciones de los resultados. (p.16)

1.7.13 Técnicas de análisis de los procesos

Según Pérez, C., (2006) menciona que:

La mejor combinación de los recursos se obtiene mediante el análisis del proceso para lo cual existen técnicas basadas en esquemas o diagramas gráficos, en las cuales se indica la secuencia, precedencia, puntos críticos del proceso, niveles de ensamble, etc. Involucran los elementos que participan en un proceso productivo. Para la elaboración de estos esquemas se utiliza la siguiente simbología universal. (p.55)

1.7.14 Representación gráfica para un sistema de operaciones

Según Pérez, C., (2006) menciona las distintas representaciones gráficas:

Procesos: Actividades a cumplir con apoyo de tecnología y personas.



Conector: Punto de conexión entre procesos o pasos que se cumplen.



Operación manual: Actividad desarrollada por persona.



Datos Almacenados: Información que se guarda en forma temporal o definitiva ya sea físicamente o por medio magnético.



Retraso: Demora inevitable por alguna acción o procedimiento.



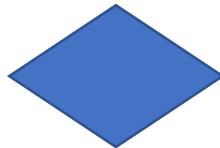
Proceso Alternativo: Proceso que viene en forma paralela acompañando al proceso principal pero que es necesario para prestar el servicio.



Multi documento: Conjunto de documentos que se relaciona con una actividad o varias



Decisión: punto en el cual se hace una interrogación sobre el camino a seleccionar al cumplir determinadas actividades opera por lo general con las preguntas de sí o no.



Preparación: Paso previo para desarrollar la actividad, conjunto de acciones requeridas para iniciar un proceso o procedimiento.



Proceso predefinido: Conocimiento previo de una actividad o procedimiento que se necesita para cumplir con alguna etapa del proceso general. (p.56)



1.7.15 Análisis del proceso

Según Pérez, C., (2006) menciona lo siguiente:

La visualización gráfica se lleva a cabo mediante el uso de diagramas o gráficos que permiten a la organización realizar un seguimiento a cada una de las actividades, pasos, operaciones,

procesos o procedimientos, para lograr introducir mejoras continuas que fortalezcan el accionar de la organización y responde con prontitud a las exigencias de un mercado cada vez más competitivo. (p.57)

1.8 Marco conceptual

Cliente: Personas o empresas que adquieren o compran los productos de una entidad, sean estos consumidores finales, distribuidores o intermediarios, u otras empresas. (Dávalos & Córdova , 2003)

Crédito: Cuantía de dinero que se le debe a un ente donde del deudor se compromete a devolver la cantidad solicitada además del pago de los intereses devengados. (Ross, 2014)

Cartera: En el negocio bancario, la cartera de efectos es la valoración total, de cara al balance, de las letras de cambio y pagarés en poder de la entidad y pendientes de cobro, y que eventualmente pueden ser objeto de redescuento en el Banco Central. (Rosales, 2005)

Cartera de Créditos: Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representa los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas, con recursos propios o con fuentes de financiamiento interno o externo. (Rosales, 2005)

Cartera de Créditos por Vencer: (Bancario) Préstamos otorgados a clientes, en las distintas modalidades por las instituciones, cuyo plazo no ha vencido. Se clasifica en las siguientes subcuentas: créditos comerciales, de consumo, vivienda, para la microempresa y reestructurada. (Rosales, 2005)

Cartera que no Devenga intereses o ingresos: Créditos directos por más de treinta días a los calificados de dudoso recaudo o pérdidas, por lo que dejan de devengar intereses e ingresos. Se clasifican: en comercial, consumo, vivienda, consumo o reestructurada. (Rosales, 2005)

Cartera Vencida: Obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido. Valores que no se han recuperado oportunamente. (Rosales, 2005)

Cobranza: Acción y efecto de cobrar, recaudación periódica de una entidad, cobro de documentos en general y remisión a la fuente. (Rosales, 2005)

Créditos Vencidos: Préstamos otorgados por las instituciones financieras que no han sido cancelados a su vencimiento, parcial o totalmente, por parte de los clientes. (Rosales, 2005)

Diagnóstico: Es la etapa inicial del proceso de planeación que radica en un análisis crítico de la entidad o dependencia y de su entorno a partir de la recolección, clasificación y análisis de los elementos que los conforman, con el objetivo de evaluar sus logros, necesidades y problemas. (Cruz, 2002)

Evaluación: calificación sistemática y objetiva de un proyecto, política o programa en curso o ya concluido su diseño, su puesta en práctica. (Sánchez, 2006)

Índice de pago: Es una medida popular manejada por entidades de intermediación financiera. (Dávalos & Córdova , 2003)

Índice de Endeudamiento: Indicadores que mide la capacidad de endeudamiento de las empresas. Se calcula en porcentaje. (Rosales, 2005)

Índice de liquidez: Grupo de indicadores que permiten relacionar las captaciones con las colocaciones. (Rosales, 2005)

Índice de Rentabilidad: Estas relaciones establecen el grado de retorno de la inversión de los accionistas y los resultados obtenidos por la gestión operativa del negocio de intermediación. (Rosales, 2005)

Índice de Patrimonio: Los indicadores de este grupo reflejan la suficiencia del capital con que las entidades realizan la intermediación financiera. A través de estos indicadores, se puede observar la suficiencia patrimonial de cada una de las instituciones. (Rosales, 2005)

Morosidad: La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como razón entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. (Herrera 2016)

Productividad: También conocida como eficiencia, es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. (Dávalos & Córdova , 2003)

Rentabilidad: Es la utilidad, comparada con la inversión u otro rubro de los estados financieros. (Toro, 2014)

Riesgo: Es la incertidumbre de que ocurra un suceso que pudiera afectar el logro de los objetivos. El riesgo se mide en métodos de consecuencias y probabilidad. (Arens, 2007)

Sostenibilidad: Punto en el que se consiguen equilibrar las exigencias económicas, sociales y ambientales de la propia empresa con las de la sociedad en la que se desenvuelve, atendiendo a las necesidades del futuro. (Dávalos & Córdova , 2003)

1.9 Idea a defender

La ejecución del análisis a la gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SOL DE LOS ANDES LTDA. de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018. Lineamientos Alternativos, mejora la rentabilidad de la entidad.

1.9.1 Variable Independiente

Gestión de cartera vencida

1.9.2 Variable Dependiente

Rentabilidad

CAPITULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

Cualitativo

Se procedió la recolección, análisis y evaluación de la gestión de cartera vencida de la entidad, de tal manera que se describa aquellos factores que debilitan a la ejecución en cuanto a la gestión de la cartera vencida.

Cuantitativo

Se realizó un análisis a los estados financieros y la interpretación de aquellos datos numéricos obtenidos, también se analizó el valor en porcentaje a la cual asciende la cartera vencida.

2.2 Niveles de investigación

Exploratorio

Mediante esta investigación exploratorio, se indagó la situación en que se encontraba la entidad obteniendo información sobre los problemas que enfrenta y conocer el tema de investigación a resolver.

Documental

Se aplicó investigación documental porque se utilizaron aquellos referentes teóricos, los cuales fueron libros, artículos científicos, leyes y reglamentos vigentes que regulan a las instituciones financieras y los sitios web relacionados al análisis a la gestión de cartera vencida los cuales sustentaran la ejecución de la investigación.

Descriptivo

El nivel de investigación de este trabajo de titulación es descriptivo porque permitió describir aquellos procesos establecidos en la entidad de acuerdo a las políticas de gestión de cobranzas, los cuales permitirán mejorar la rentabilidad.

Explicativa

Mediante la ejecución de esta investigación se detectó las problemáticas que están causando la falta de la gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018, con el fin de emitir los lineamientos alternativos que permitan mejorar la rentabilidad.

2.3 Tipo de investigación

De campo

Es considerada de campo por que se realizó visitas de forma personal a la institución, el cual permitirá recolectar toda la información necesaria para el adecuado desarrollo del análisis a la gestión de la cartera vencida del período 2018.

2.4 Métodos técnicas e instrumentos

2.4.1 Métodos de Investigación

Deductivo

Se considera este método en la presente investigación porque se solicitó información razonable que permita un adecuado análisis a la gestión de la cartera vencida, con el fin de que luego de haber finalizado la presente investigación se proporcione resultados favorables para una adecuada toma de decisiones del personal a cargo y sirva de aporte para eventualidades similares que pueden suscitarse.

Inductivo

Durante el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método inductivo ya que permite obtener información válida y evidencias suficientes que permitan analizar las gestiones realizadas

a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018.

2.4.2 Técnica de investigación

Encuesta

Se utilizó esta técnica porque es un instrumento de recolección de información, el cual se aplicó a todo el personal administrativo, operativo y socios de la entidad, con el fin de conocer la importancia de analizar la gestión a la cartera vencida.

Observación

Se utilizó la técnica de la observación porque permite conocer de manera directa el entorno interno en el departamento de cobranzas y estar al tanto del procedimiento que se lleva a cabo en cuanto a la recuperación de la cartera vencida, los mismos que son detectados a partir de la fecha de su vencimiento.

Retrospectivo

Se utilizó este método debido a que los estudios son de hechos pasados, mismo que permiten verificar las políticas, reglamentos, manuales de gestión de cobranzas si estos fueron considerados y aplicados en cuanto a gestionar la recuperación de cartera vencida.

2.5 Población

La población de estudio del presente trabajo de titulación son los socios con cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo a los cuales se aplica el cálculo de la muestra, y también el personal administrativo y operativo quienes trabajan en la cooperativa, el número del personal es de 15 empleados.

2.6 Muestra

Se aplica el cálculo de la muestra a los socios que únicamente se encuentren con cartera vencida, en el caso de los empleados no es necesario aplicar la muestra dado que su número es pequeño por lo tanto se aplicará la encuesta a todo el personal.

2.6.1 *Tamaño de la muestra*

Se toma en cuenta únicamente al universo de los socios que se encuentran en la lista de cartera vencida, por lo que se aplicó la siguiente fórmula.

Tamaño de la población (N) = 198

Probabilidad que el evento p ocurra = 0,5

Probabilidad que el evento q ocurra = 0,5

Nivel de confianza (alfa) = 95%

Margen de confiabilidad (z) = 1,96

Error máximo permitido (E) = 0,05

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^{2(N-1)+Z^2 pq}}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(198)}{(0,05)^2(198 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$
$$n = \frac{190.1592}{1.4529}$$
$$n = 131$$

La muestra a los socios que se aplicará la encuesta es de 131 socios de la COAC. Sol de los Andes Ltda., los mismos que serán escogidos aleatoriamente.

2.7 **Resultados**

2.7.1 *Plan de procesamiento de los resultados*

Para el respectivo análisis referente a los resultados obtenidos en la ejecución de la encuesta al personal y a los socios con cartera vencida de la COAC Sol de los Andes Ltda., se utilizó como herramienta Microsoft Excel, el cual facilitó la tabulación de los resultados obtenidos y representar mediante gráficos estadísticos.

Con la finalidad de obtener información real acerca del tema de investigación el cual consiste en realizar un análisis a la gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito. Sol de los Andes Ltda., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018. Lineamientos Alternativos.

2.7.2 Encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa.

Pregunta 1. ¿Al cumplir la fecha de pago de su crédito, usted es recordado mediante SMS o llamada telefónica por parte de su oficial de crédito?

Tabla 1-2: Al cumplir la fecha de pago del crédito el socio es recordado mediante SMS o llamada telefónica.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	60	46%
NO	40	30%
A VECES	31	24%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

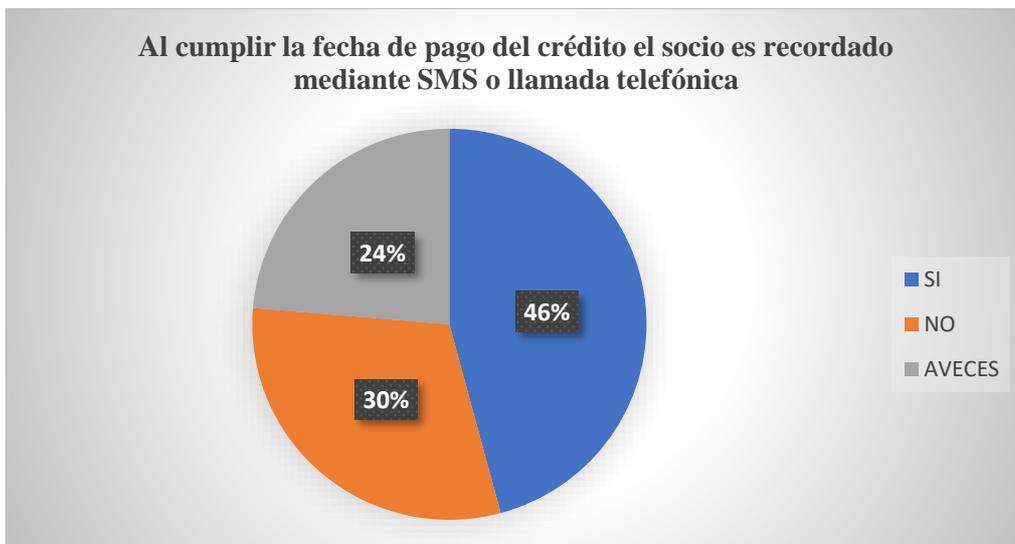


Gráfico 1-2: Al cumplir la fecha del crédito el socio es recordado mediante SMS llamada telefónica.

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: Luego de haber realizado la encuesta a los socios, como resultado referente al cumplir la fecha de pago del crédito el 46% afirman que si son comunicados mediante llamadas telefónicas, no obstante el 30% mencionan que no son comunicados bajo ningún medio, mientras que los demás responden que a veces son informados.

Pregunta 2: ¿Usted se ha atrasado con frecuencia en el pago de su crédito?

Tabla 2-2: Atraso con frecuencia del pago del crédito.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	80	61%
NO	51	39%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

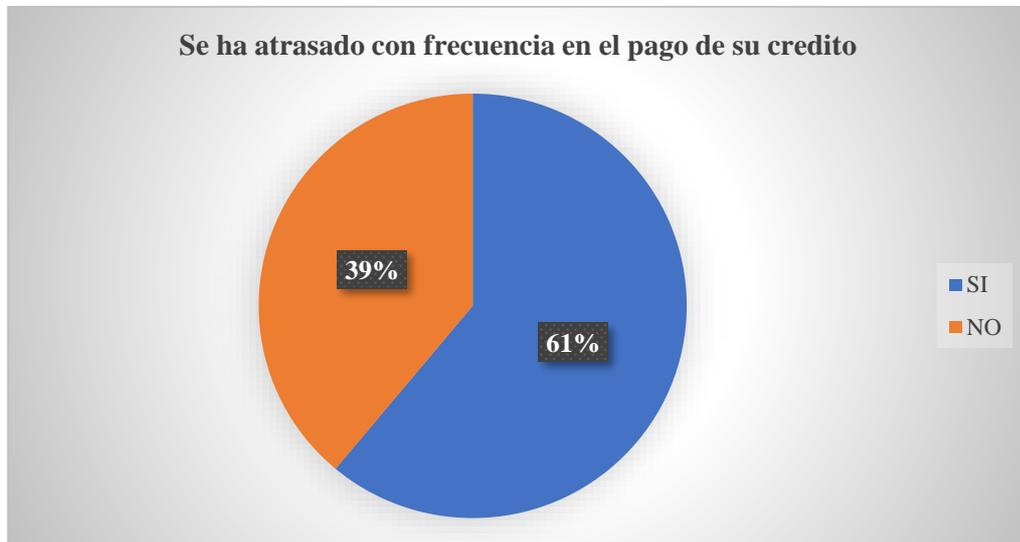


Gráfico 2-2: Atraso con frecuencia en el pago del crédito.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: En cuanto al atraso de pago del crédito con frecuencia el 61% de los socios afirman que sus pagos si son frecuentemente pagados con días de atraso, mientras que el 39% mencionan que sus pagos de créditos no son cancelados frecuentemente con días de atraso.

Pregunta 3: ¿Cuál es el motivo por el cual usted cancela su crédito con días de atraso?

Tabla 3-2: Motivo por el que cancela su crédito con días de atraso.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala inversión	20	15%
Bajas ventas del negocio	80	61%
Falta de trabajo	31	24%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

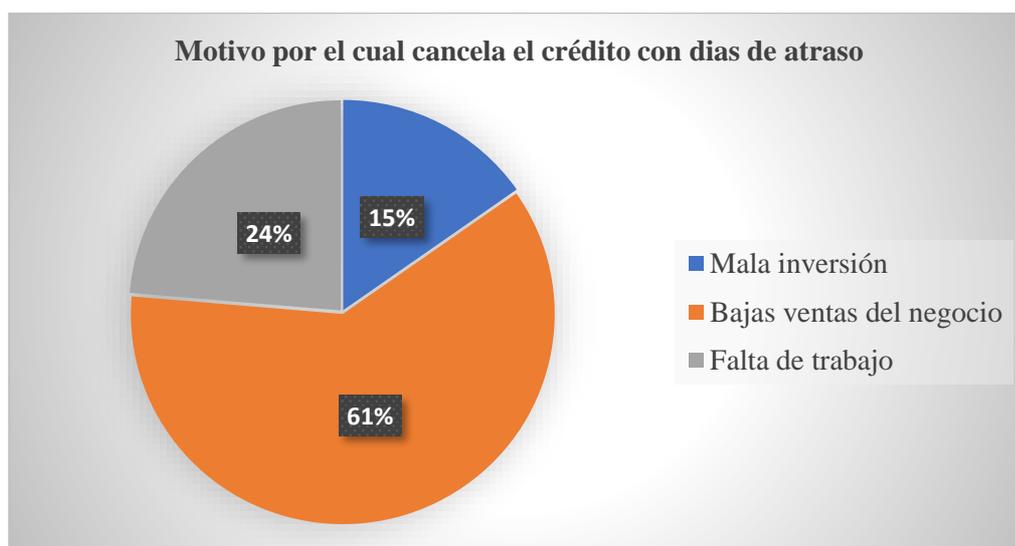


Gráfico 3-2: Motivo por el cual cancela el crédito con días de atraso.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: Referente al motivo de atraso en cuanto al pago de los créditos por parte de los socios uno de los problemas más notables es por las bajas ventas en los negocios el cual el 61% de los socios responden a este problema, mientras que el 24% menciona que es por la falta de trabajo y los otros 15% responden que es por haber realizado una mala inversión con el crédito obtenido.

Pregunta 4: ¿Cuándo usted ha caído en mora ha sido notificado de manera inmediata por su oficial de crédito?

Tabla 4-2: Notificación por parte del oficial de crédito.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	85	65%
NO	46	35%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

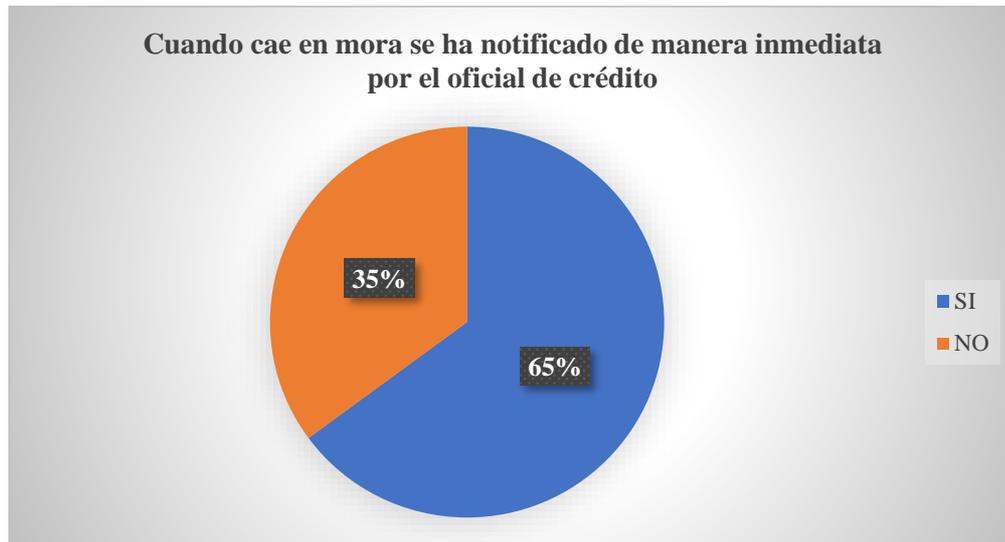


Gráfico 4-2: Cuando cae en mora se ha notificado inmediatamente por el oficial del crédito.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: De acuerdo a los resultados obtenido de la encuesta referente a cuando el socio cae en mora son notificados inmediatamente por el oficial de crédito, el 65% afirma que si se les han notificado ya sea mediante SMS, llamadas telefónicas o notificaciones personales, mientras que los otros 35% mencionan que el oficial de crédito no les notifica por el atraso del crédito es por eso que los socios le ponen poca importancia al no sentir presionados por sus oficiales de crédito.

Pregunta 5: ¿Usted tiene crédito en otra cooperativa?

Tabla 5-2: Tiene crédito en otra cooperativa.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	80	61%
NO	51	39%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

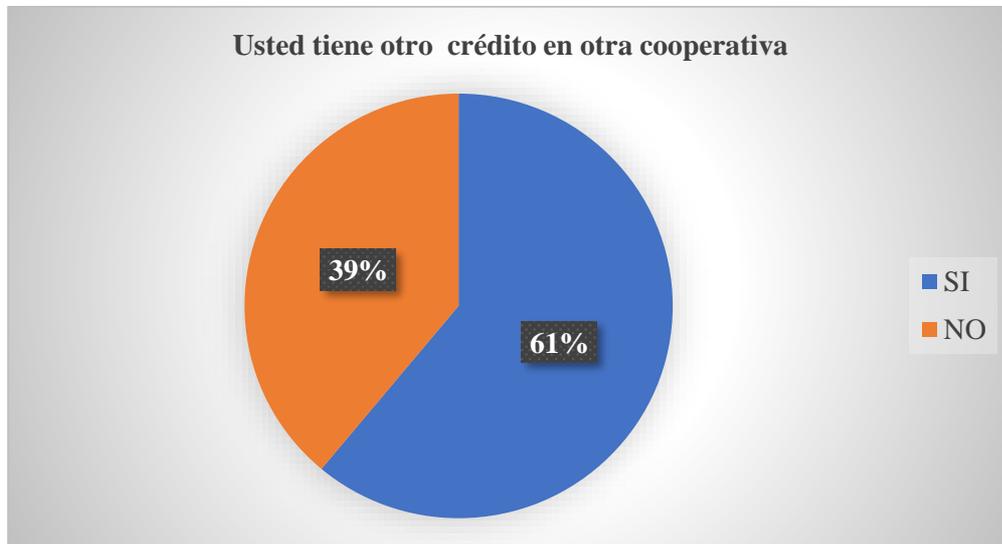


Gráfico 5-2: Tiene crédito en otra cooperativa.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: De acuerdo al resultado obtenido el 61% de los socios afirman que tienen créditos en otras cooperativas, el cual les ha afectado para cancelar el crédito; mientras que el 39% mencionan que no tienen créditos en otras cooperativas.

Pregunta 6: ¿Consideró otro tipo de ingreso para adquirir ese crédito?

Tabla 6-2: Consideró otro tipo de ingreso para adquirir ese crédito.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	51	39%
NO	80	61%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

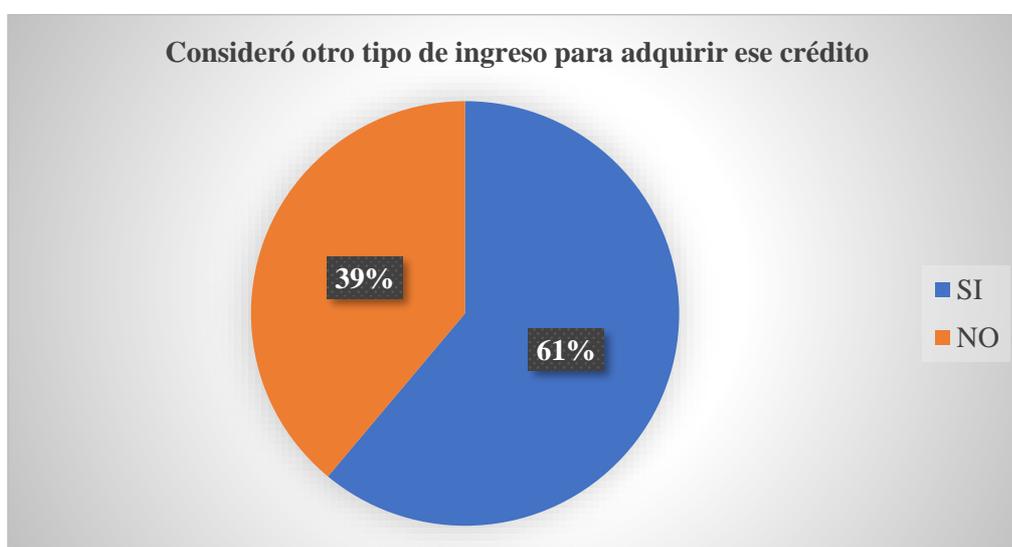


Gráfico 6-2: Considero otro tipo de ingreso para adquirir ese crédito.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: De acuerdo al resultado obtenido el 61% de los socios mencionan que no consideraron otro ingreso distinto para solicitar el crédito en otra cooperativa, el cual no les ha permitido cancelar el crédito, mientras que el 39% mencionan que si consideraron ese factor para no tener problemas de ingresos en los posteriores.

Pregunta 7: ¿Usted conoce las consecuencias que se enfrentará al caer su crédito en mora?

Tabla 7-2: Consecuencias que se enfrentará al caer su crédito en mora.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	31	24%
NO	100	76%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

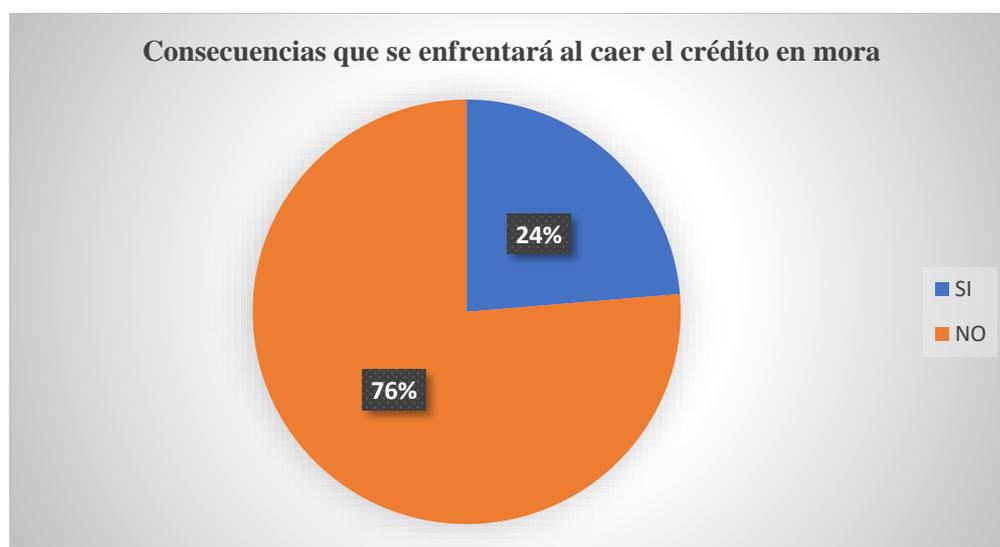


Gráfico 7-2: Consecuencias que se enfrentará al caer el crédito en mora.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: En referente a que si el socio conoce las consecuencias que se enfrentara al caer su crédito en mora el 76% mencionan que no conocen, mientras que el 24% afirman que conocen a las consecuencias que se encuentran inmersos.

Pregunta 8: ¿Desearía que la Cooperativa brinde capacitación de las consecuencias y pagos adicionales que incurre en caso de que se atrase en el pago del crédito?

Tabla 8-2: La cooperativa brinde capacitación de pagos adicionales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	110	84%
NO	21	16%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

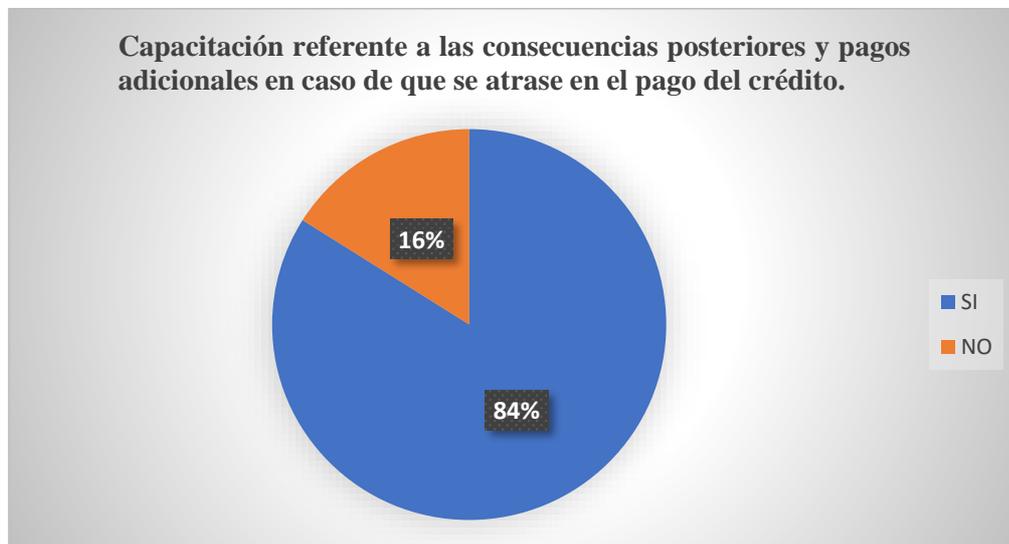


Gráfico 8-2: Capacitación referente a las consecuencias posteriores y pagos adicionales en caso de que se atrase en el pago del crédito.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: Como resultado obtenido referente a la capacitación a los socios sobre las consecuencias posteriores y pagos adicionales que incurren en caso de cancelar sus créditos atrasados el 84% afirman que si son necesarios recibir esas capacitaciones, mientras que el 16% mencionan que no son necesarios porque si tienen conocimiento del mismo.

Pregunta 9: ¿Cree usted que el seguimiento constante y la negociación de la deuda vencida a cuotas accesibles a corto plazo, ayudará a que usted termine de cancelar la deuda?

Tabla 9-2: Seguimiento y negociación de la deuda vencida.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	90	69%
NO	41	31%
TOTAL	131	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari



Gráfico 9-2: Seguimiento constante y la negociación de la deuda vencida a cuotas accesibles a corto plazo, ayudara a cancelar toda la deuda.

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis: Como resultado en cuanto seguimiento constante y la negociación de la deuda vencida a cuotas accesibles a corto plazo, ayudaría a cancelar toda la deuda a los socios el 69% afirmaron positivamente esta iniciativa, mientras que el 31% mencionaron que no, dado que es muy pocas veces que se atrasan en cancelar a tiempo.

2.7.2.1 Análisis general de resultados.

Luego de haber obtenido los resultados en general de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Como resultado se obtuvo lo siguiente: el 46% del total de los socios encuestados mencionan que al cumplir la fecha de pago del crédito

si son recordados ya sea mediante SMS o llamadas telefónicas por parte del oficial del crédito, por tanto es recomendable que el oficial de crédito comunique a todos los socios; referente a que si el socio se ha atrasado frecuentemente en el pago del crédito el 61% de los socios responden afirmativamente; sobre el motivo por el cual se atrasan en cancelar los créditos a tiempo el 61% de los socios mencionan que el problema radica por las bajas ventas en los negocios a las cuales ellos se dedican ya que no disponen de otra fuente de ingresos, en cuanto a la pregunta si el socio cae en mora si este ha sido notificado inmediatamente por el oficial de crédito el 65% responden afirmativamente siendo recomendable que se debe notificar a todos los socios que caen en mora; referente a que si los socios mantienen otros créditos en otras instituciones financieras por el cual no pueden cumplir a tiempo con el pago en la cooperativa Sol de los Andes Ltda., el 61% responden que si mantienen otros créditos, lo cual afecta a cumplir con sus obligaciones, el 76% de los socios encuestados mencionan que no conocen sobre las consecuencias que se enfrentarían al caer su crédito en mora por pago de crédito atrasado; el 84% de los socios responden que es una buena iniciativa que la cooperativa brinde capacitación sobre las consecuencias y pagos adicionales que incurre en caso de que ellos atrasen en cancelar el pago del crédito en la fecha establecida; en relación al seguimiento constante y la negociación de la deuda vencida a cuotas accesibles a corto plazo, permitirán cancelar la deuda total el 69% de los socios mencionan que es una muy buena iniciativa que se aplique esta estrategia para así de esa forma ellos puedan terminar de cancelar toda la deuda que se encuentra vencida.

2.7.3 Nómina del personal de la Cooperativa.

Tabla 10-2: Nómina del personal de la Coac. Sol de los Andes Ltda.

N°	NOMBRES	CARGOS	NÚMERO
1	Lic. Edwin Maza	Gerente	1
2	Ing. Ana Yungan	Contadora	1
3	Ing. Abigail Pintag	Auxiliar Contable	1
4	Ing. Franklin Mullo	Jefe de Negocios	1
5	Ing. Juan Yauripoma	Cobranzas	1
6	Ing. Jenny Naula	Supervisora de Cajas	1
7	Ing. Juan Carlos Asqui	Asesor de Créditos	1
8	Sr. Samuel Bagua	Asesor de Créditos	1
9	Sr. Pablo Guaminga	Asesor de Créditos	1
10	Srta. Lidia Atupaña	Cajera	1
11	Srta. Matilde Viñan	Información	1
12	Srta. Beatriz Valla	Recaudaciones	1
13	Srta. Myrian Maji	Recaudaciones	1
14	Ing. Lenin Guzmán	Marketing	1
15	Ing. Vinicio Quishpe	Sistemas	1
		TOTAL	15

Fuente: COAC. Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio LLangari

2.7.4 Encuesta aplicada al personal de la Cooperativa.

Pregunta 1. ¿El manual de cobranzas de la Cooperativa contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 11-2: El manual de cobranzas contiene procesos de recuperación de la cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	9	60%
No	6	40%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

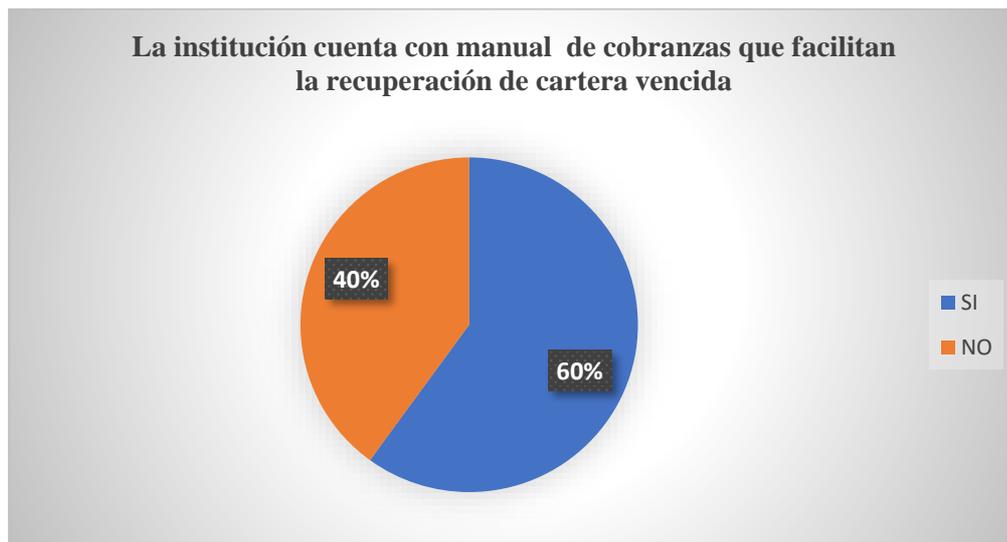


Gráfico 10-2: Cuenta con manual de cobranzas de recuperación de cartera vencida.

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Luego de tabular las encuestas aplicadas al personal de la institución, como resultado del mismo se obtuvo que el 60% del personal responden de manera afirmativa que el manual de cobranzas de la institución si contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera vencida, mientras el los otros 40% del personal respondieron de manera negativa, mencionando que el manual de cobranzas no contienen procesos que facilitan la recuperación de cartera vencida.

Pregunta 2. ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera vencida?

Tabla 12-2: Nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	3	20%
Medio	5	33%
Bajo	7	47%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

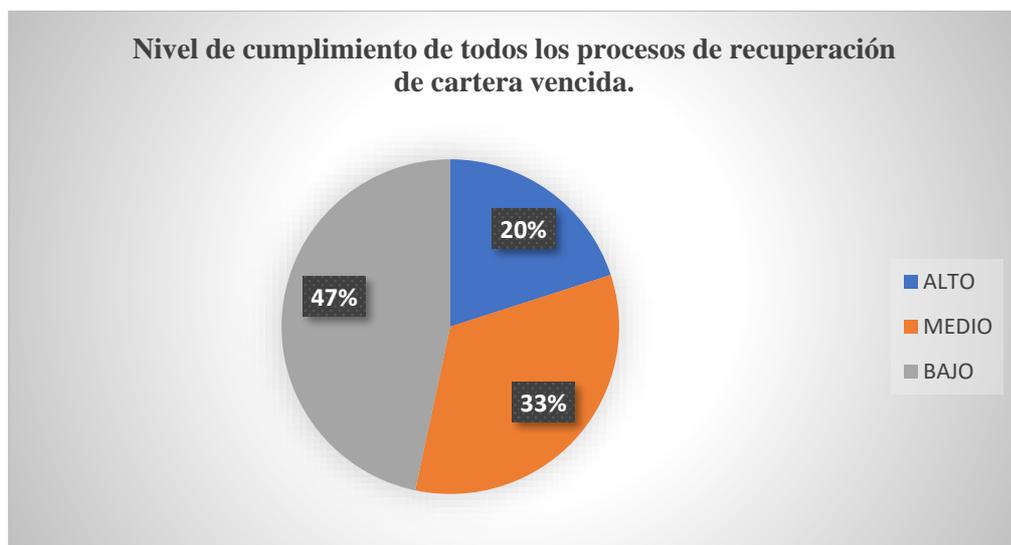


Gráfico 11-2: Nivel de cumplimiento de procesos de recuperación de cartera vencida.

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Luego de haber aplicado las encuestas al personal, del total el 47% del personal menciona que no se cumple con todos los procesos de recuperación de cartera vencida considerando así un nivel bajo de cumplimiento, el 33% menciona que existe un nivel medio de cumplimiento a los procesos de recuperación de cartera vencida, mientras que los otros 20% del personal al menos cumplen con los procesos de recuperación de cartera vencida.

Pregunta 3. ¿Se brinda capacitación al personal respecto a las técnicas de recuperación de cartera vencida?

Tabla 13-2: Se brinda la capacitación al personal sobre técnicas de recuperación de cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	27%
No	11	73%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

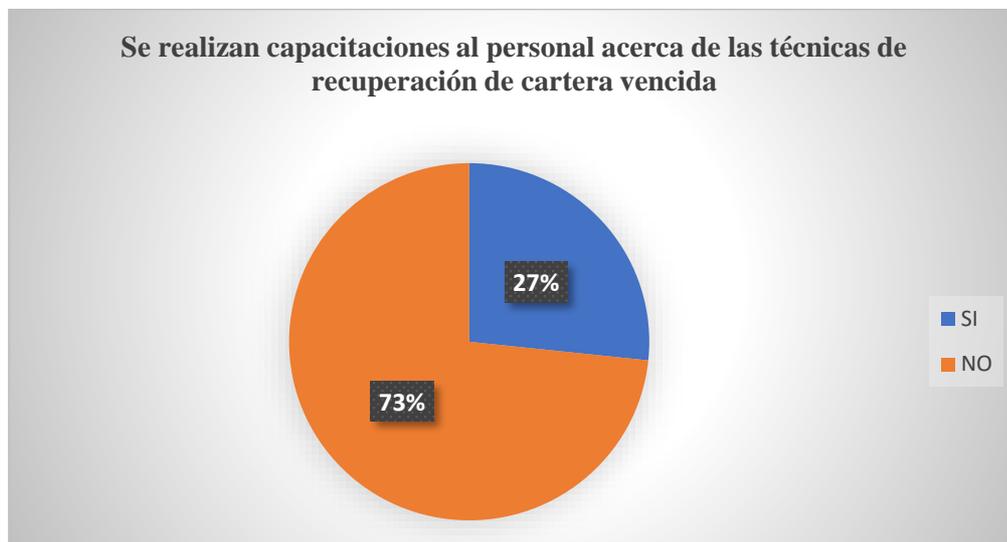


Gráfico 12-2: Se realizan capacitaciones al personal de las técnicas de recuperación de cartera vencida.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Luego de tabuladas las encuestas, se obtuvieron los siguientes resultados, que el 73% del personal encuestado responde que no se han realizado capacitaciones acerca de las técnicas de recuperación de cartera vencida, mientras que el 27% mencionan que si se han realizado capacitaciones acerca del tema.

Pregunta 4. ¿Existen políticas establecidas en la institución para la gestión de la recuperación de la cartera vencida?

Tabla 14-2: Políticas establecidas para la recuperación de cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

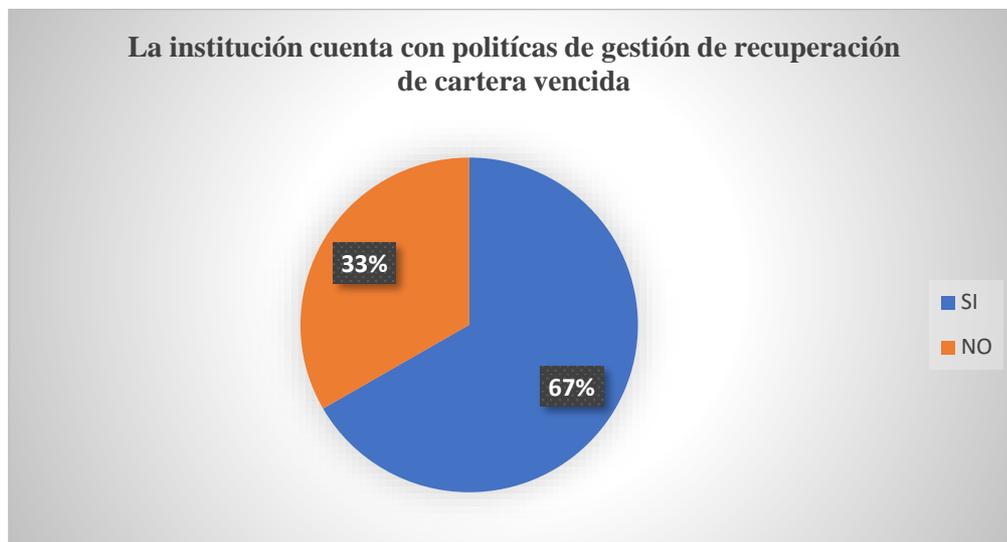


Gráfico 13-2: La institución cuenta con políticas de recuperación de cartera vencida.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Al encuestar al personal se obtuvo como resultado que el 67% del personal menciona que la institución en la actualidad cuenta con políticas para la gestión de recuperación de cartera vencida, mientras que los otros 33% mencionan que no se cuenta con políticas de gestión de recuperación de cartera en la institución.

Pregunta 5. ¿Se realizan control y seguimiento a la cartera de créditos?

Tabla 15-2: Realizan el respectivo control y seguimiento a la cartera de créditos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	33%
No	10	67%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

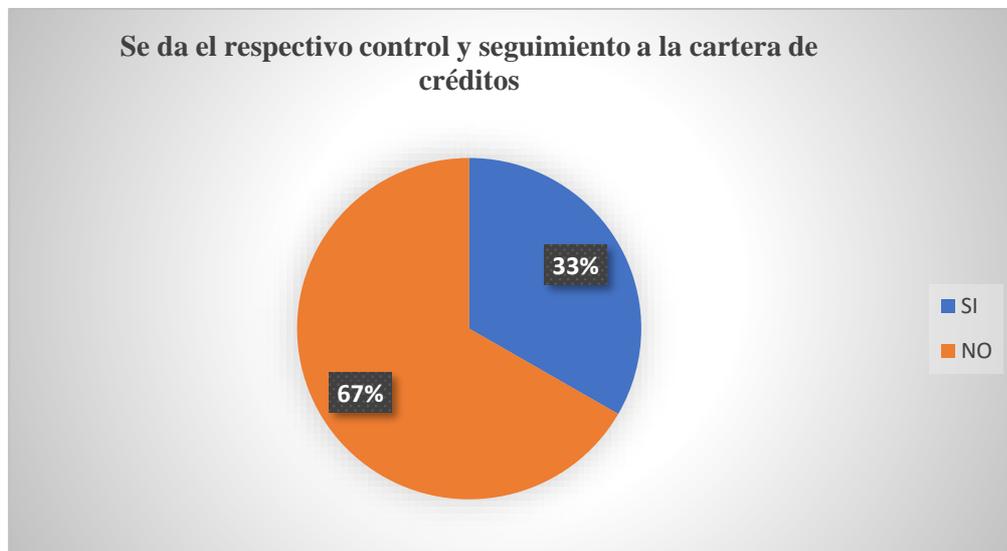


Gráfico 14-2: Se da el respectivo control y seguimiento a la cartera de créditos.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Como resultado de las encuestas realizadas al personal de la institución, mencionan que el 67% del personal no realizan seguimiento a la cartera de créditos, mientras que el 33% dan a conocer que si se ejecutan procedimientos de control y seguimiento a la cartera de créditos.

Pregunta 6. ¿Cómo considera usted el nivel de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.?

Tabla 16-2: Nivel de cartera vencida en la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Alto	11	73%
Medio	4	27%
Bajo	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari



Gráfico 15-2: El nivel de cartera vencida en la COAC. Sol de los Andes Ltda.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Luego de haber realizado la respectiva tabulación de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal de la institución, se obtiene que el 73% considera como un nivel alto a la cartera vencida, mientras que los otros 27% lo consideran como un nivel medio, por lo que ninguno ha considerado como nivel alto a la cartera vencida de la COAC. Sol de los Andes Ltda.

Pregunta 7. ¿Cree usted que el incremento de la cartera vencida afecta la rentabilidad de la institución?

Tabla 17-2: El incremento de la cartera vencida afecta a la rentabilidad de la institución.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

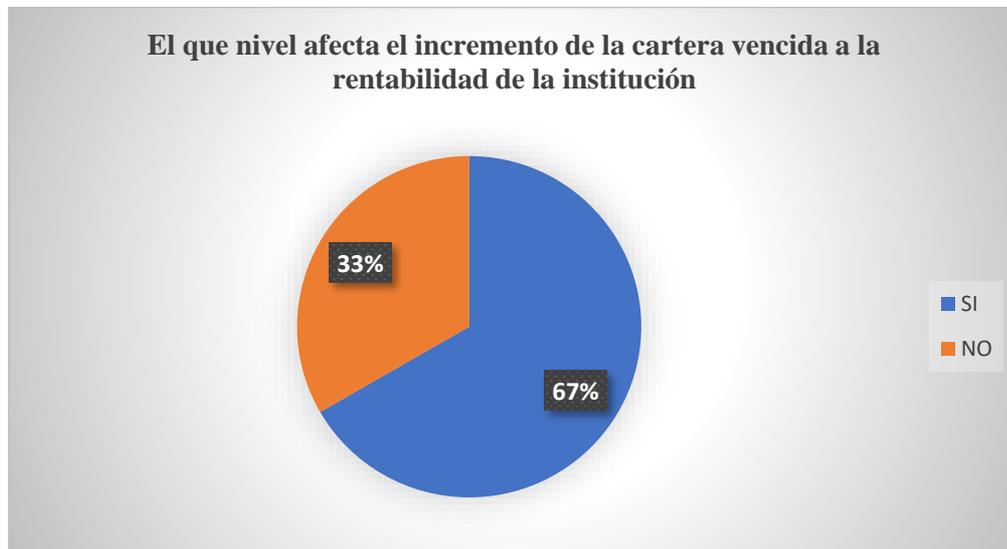


Gráfico 16-2: Afecta el incremento de la cartera vencida a la rentabilidad de la institución.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Luego de haber realizado las encuestas al personal de la institución, los resultados obtenidos fueron que el 67% mencionan que el incremento de la cartera vencida si afecta a la rentabilidad de la institución, mientras que el 33% establece que el incremento de la cartera vencida no afecta a la rentabilidad de la institución.

Pregunta 8. ¿Se realizan un constante control a la evolución de los capitales que se encuentran improductivos en la cartera vencida y que necesitan ser recuperados en el menor tiempo?

Tabla 18-2: Existe control de evolución del capital improductivo que se encuentra en cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	4	27%
NO	11	73%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

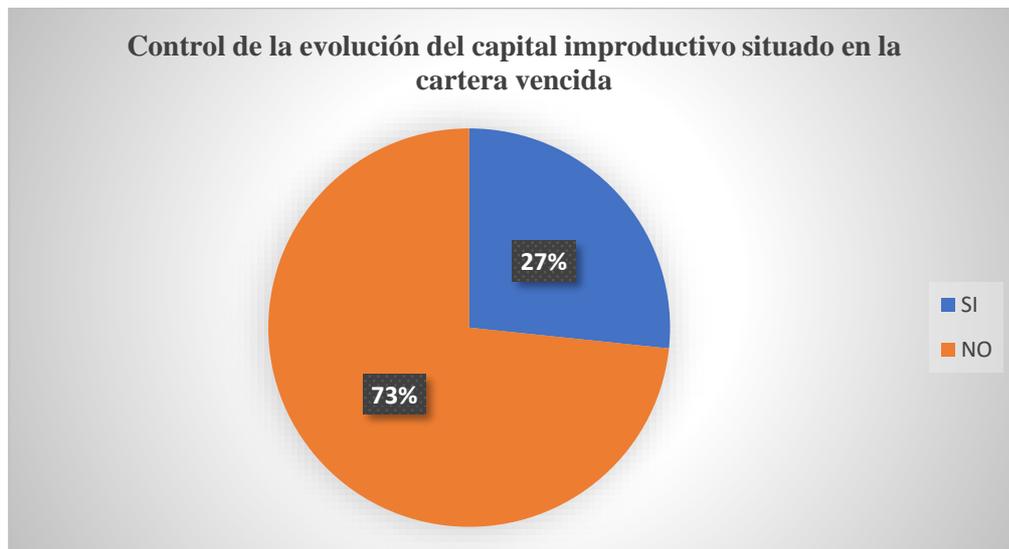


Gráfico 17-2: Control de la evolución del capital improductivo situado en la cartera vencida.

Fuente: Encuestas
Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Luego de tabular las encuestas aplicadas al personal de la institución, como resultado del mismo se obtuvo que el 73% del personal responde que no existe un constante control a la evolución del capital improductivo en la cartera vencida, mientras que el 27% del personal mencionan que si se están controlando la evolución del mismo.

Pregunta 9. ¿La cooperativa cuenta con un departamento de gestión de cobranzas el cual este encargado a la recuperación de cartera vencida?

Tabla 19-2: Cuenta con un departamento de gestión de cobranzas para la recuperación de cartera vencida.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	15	100%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari



Gráfico 18-2: Cuenta con un departamento de cobranzas para la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Como resultado de la tabulación de las encuestas aplicadas al personal de la institución, se evidencia que no existe un departamento de cobranzas el cual este encargado de gestionar la recuperación de cartera vencida, por motivos de que a esta área lo ejecutan los oficiales de crédito y asesor de negocios.

Pregunta 10. ¿Cree usted importante realizar un análisis a la gestión de la cartera vencida en la cooperativa, correspondiente al período 2018?

Tabla 20-2: Importancia de la ejecución de un análisis a la gestión de la cartera vencida período 2018.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

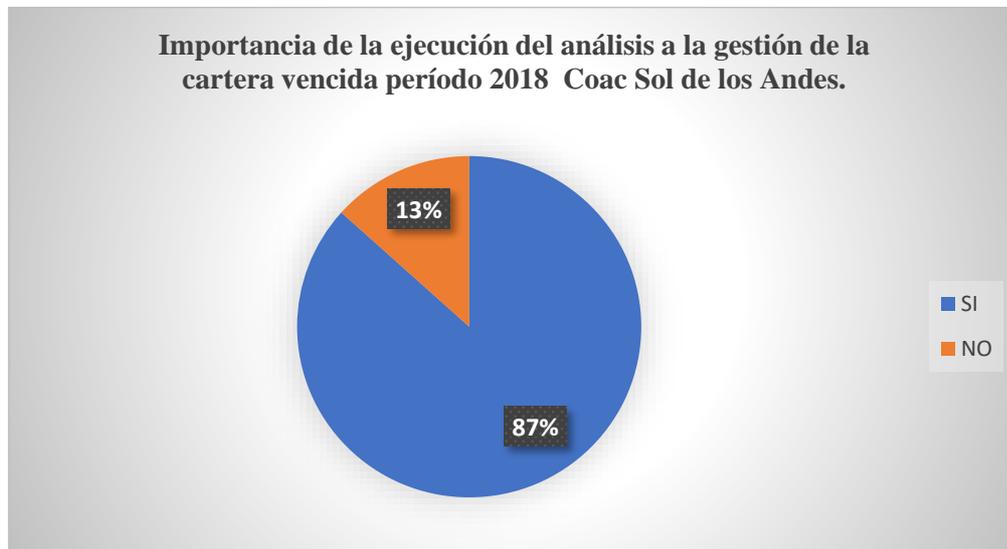


Gráfico 19-2: Importancia de la ejecución del análisis a la gestión de la cartera vencida período 2018 COAC. Sol de los Andes Ltda.

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis

Al aplicar la respectiva encuesta al personal, se obtiene como resultado que el 87% del personal menciona que si se debe realizar un análisis a la gestión de cartera vencida del período 2018, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes, por motivo de que el nivel de cartera vencida en dicho período es considerado como un nivel alto, mientras que el 13% responde que no se debe realizar dicho análisis.

2.7.4.1 Análisis general de resultados.

Luego de haber obtenido los resultados en general de las encuestas aplicadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Como resultado se obtuvo lo siguiente: el 60% del personal encuestado mencionan que el manual de cobranzas si contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera vencida, el 47% del personal no cumple con los procesos de recuperación de la cartera vencida en la institución, el 73% afirma que no se realizan capacitaciones referentes a las técnicas de recuperación de cartera vencida, referente a las políticas el 67% mencionan que la institución si cuenta con políticas establecidas para la recuperación de la cartera vencida, el 67% del personal menciona que no se están realizando control y seguimiento a la cartera de créditos, el 73% del personal menciona que la cartera vencida se considera como un nivel alto, mientras que el 67% considera que el incremento de la cartera vencida si afecta a la rentabilidad de la institución, en relación a control de la evolución del capital que se encuentra improductivo en la cartera vencida el 73% del personal mencionan que no se dan el respectivo control con el fin de recuperar lo más pronto posible, en relación al departamento de gestión de cobranzas el 100% del personal menciona que la entidad carece de dicha área para una recuperación efectiva de la cartera vencida, finalmente de acuerdo al resultado referente a la ejecución del análisis de gestión a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Período 2018, el 87% del personal lo toma como una ejecución positiva que beneficiara a la institución para ejecutar procesos de recuperación de cartera vencida en el menor tiempo posible.

CAPÍTULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS A LA GESTIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOL DE LOS ANDES LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018. LINEAMIENTOS ALTERNATIVOS.

3.1 Generalidades

En base a la situación real en donde la mayoría de las cooperativas del sector financiero pasan por alto es el seguimiento a la cartera de crédito, por ende la realización de las gestiones necesarias a la cartera vencida, con la finalidad de evitar problemas de incremento de cuentas por cobrar a largo plazo, en donde a mayor tiempo de la cartera vencida, mayor es el riesgo de recuperación.

Tomando en cuenta los problemas que este puede presentar en posteriores ejercicios económicos, se ha realizado un análisis a la gestión de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes, de la ciudad de Riobamba, tomando en consideración la información que proporcionan la gerencia y el personal administrativo a cargo, los resultados obtenidos durante la ejecución de las técnicas de investigación, la sustentación técnica y marco teórico del presente trabajo de investigación, se encuentran en el análisis a la gestión de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda.

La calidad de una adecuada y acertada gestión a la cartera vencida en las instituciones financieras es muy importante, de manera que este recurso es el activo que permite que exista una mayor liquidez en la institución, por lo tanto necesita de una supervisión y control permanente, considerando así la realización de un análisis a la gestión de la cartera vencida, con el fin de identificar los procesos de gestión importantes que se están pasando por alto y por ende reducir el nivel de riesgo de la cartera vencida.

3.2 ORGANIGRAMA

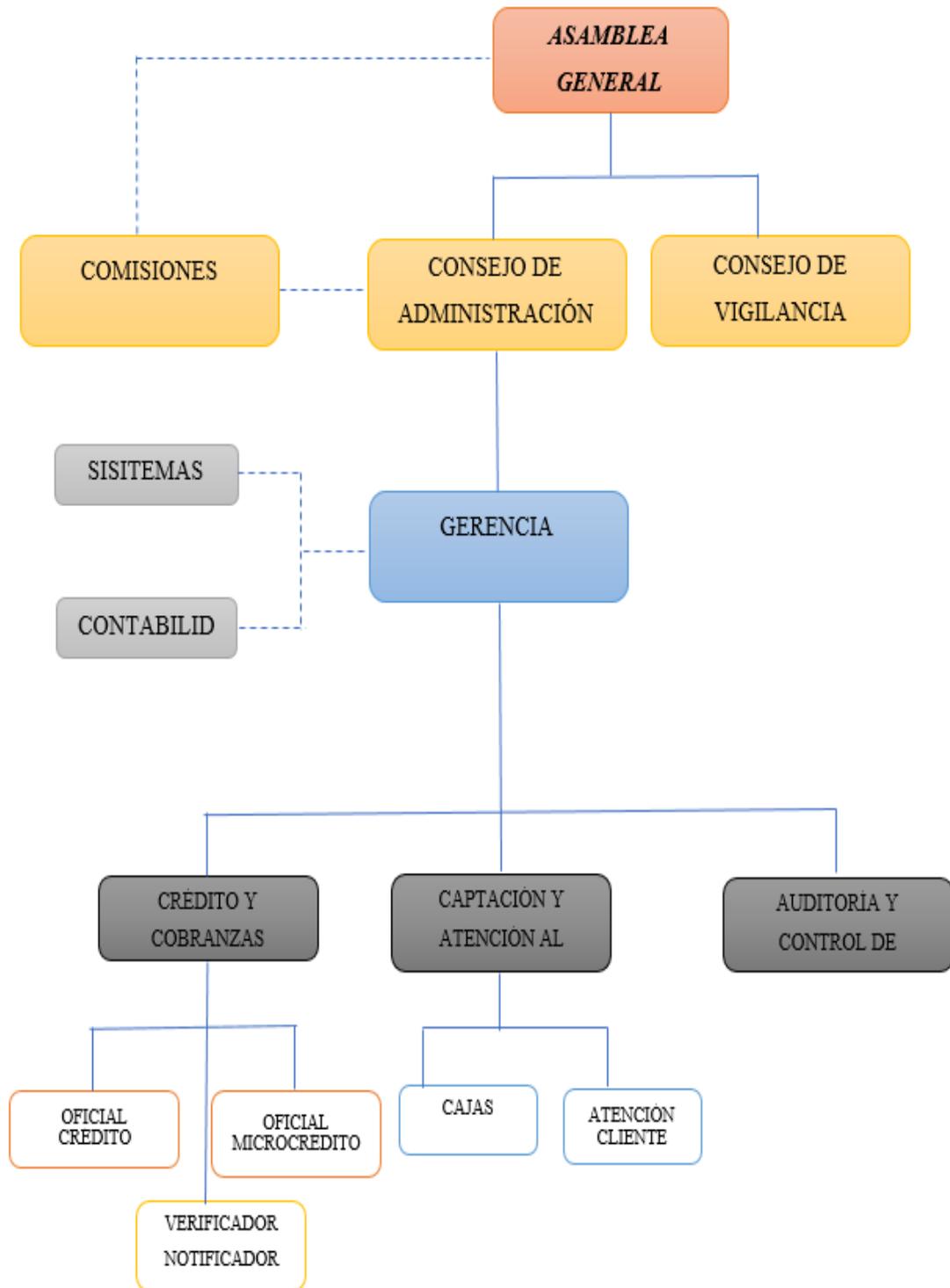


Figura 1-3: Organigrama estructural Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.
Elaborado por: Braulio LLangari

3.3 ESTRUCTURA DEL PROCESO DE COBRANZAS

3.3.1 Asistente de cobranzas

1. Realizar la revisión y obtener el reporte diariamente de los créditos vencidos.
2. Cargar la base de datos para envío de SMS a deudores y garantes.
3. Enviar reporte vía mail a los responsables de la gestión, gestores telefónicos y/u Asesores de Negocio en formato Excel.
4. Realizar la gestión de la llamada telefónica a deudores y garantes e informar los días de atraso y el valor total a cancelar, dando prioridad a las fechas donde existen mayores vencimientos.

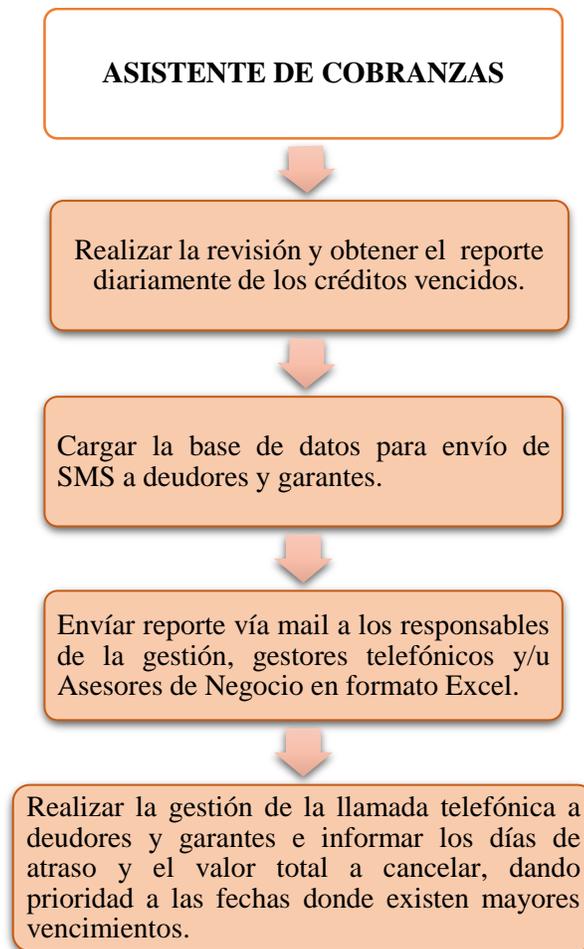


Figura 2-3: Procesos de asistente de cobranzas para gestión de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa
Elaborado por: Braulio LLangari

3.3.2 Asesor de negocios

1. Revisar su portafolio de socios y gestionar las acciones de cobranzas dentro del rango de días de mora establecido.
2. Dar soporte y realizar gestión preventiva y/o extrajudicial en coordinación con los gestores de cobranzas (mensual).
3. Elaborar cartas de notificaciones 1 y 2 a socios que presenten una morosidad.
4. Realizar visitas de campo a deudor, conyugue, garantes, referencias y familiares, entregando las notificaciones número 1 y 2.

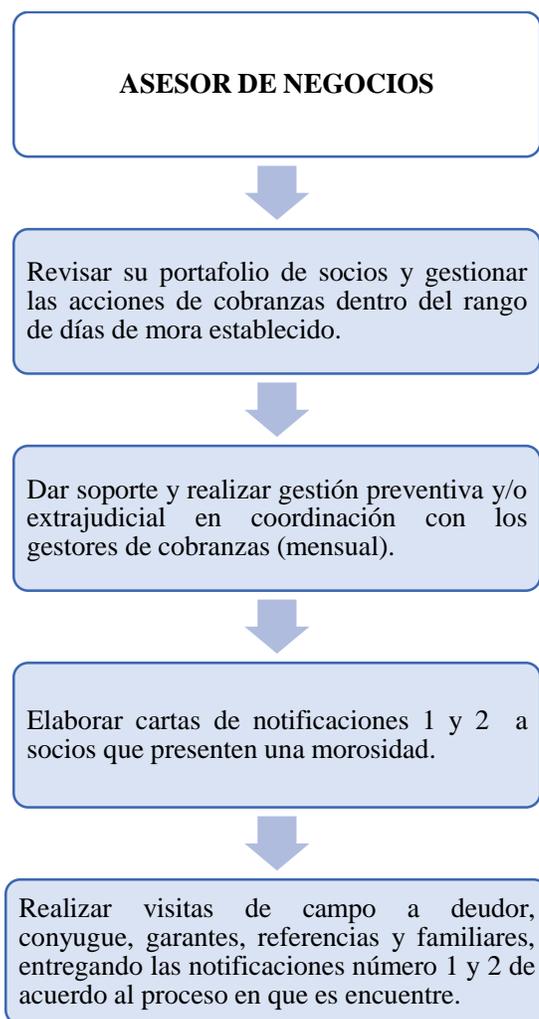


Figura 3-3: Procesos de asesor de negocios para gestión de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa.

Elaborado por: Braulio LLangari

3.3.3 *Oficial de cobranzas extrajudicial*

1. Realizar la gestión de forma diaria, definir una estrategia
2. Gestionar el cobro diariamente notificando al socio e identificar saldos de cartera improductiva y determinar las cuentas que representan mayor riesgo.
3. Elaborar notificación número 3 y 4 siendo este la última notificación extrajudicial.
4. Realizar visitas de campo a deudor, conyugue, garantes, referencias, familiares y entregar la notificación número 3 y 4.

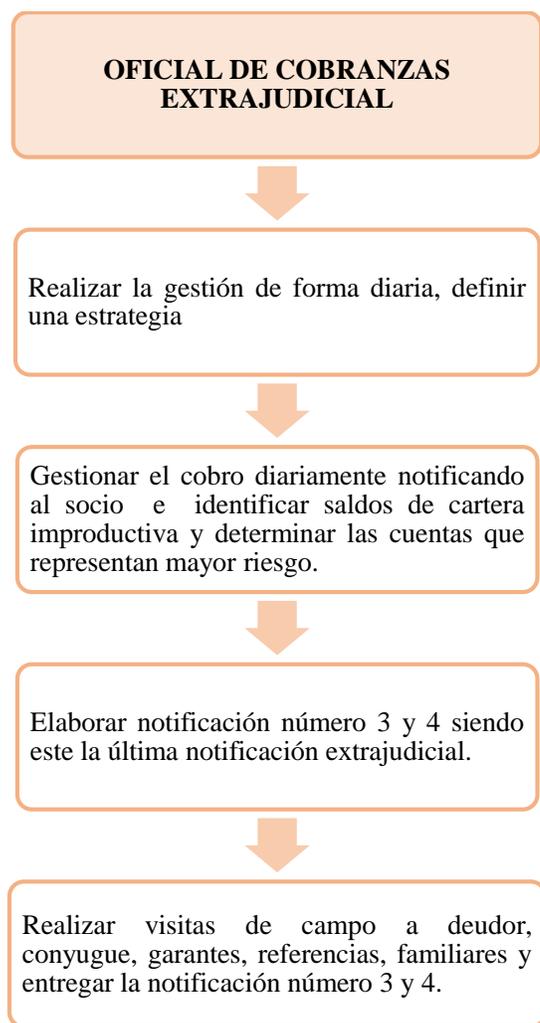


Figura 4-3: Procesos de oficial de cobranzas extrajudicial para gestión de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa.
Elaborado por: Braulio LLangari

3.3.4 Jefe de cobranzas

1. Analizar y elaborar diariamente la información de saldos de cartera en riesgo y calificación por cada oficina y oficial.
2. Monitorear constantemente la gestión de recuperaciones de cartera de oficiales de cobranzas, asesores de negocios y jefaturas de oficina.
3. Realizar visitas a las distintas Agencias a fin de monitorear los resultados, revisión y análisis de la cartera en mora, apoyando la gestión de recuperación.
4. Realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas de los oficiales extrajudiciales y gestores telefónicos.
5. Implementar nuevas estrategias para mejorar la efectividad en la recuperación de la cartera vencida.
6. Realizar seguimientos constantes de las gestiones de recuperación de cartera realizadas por los Oficiales de Cobranza Extrajudicial.
7. Coordinar la gestión de recuperación de forma integral, en base a los resultados y la efectividad de la cobranza, tomar acciones pertinentes y priorizar la recuperación.
8. Elaborar el informe de los socios que se ejecutaran acciones judiciales.
9. Coordinar con el Abogado Judicial o Externo el seguimiento a los procesos legales. (mensual)
10. Evaluar mensualmente la productividad de los Oficiales de Cobranzas Extrajudiciales por saldo de capital recuperado y liberación de riesgo, priorizar la recuperación de cartera.

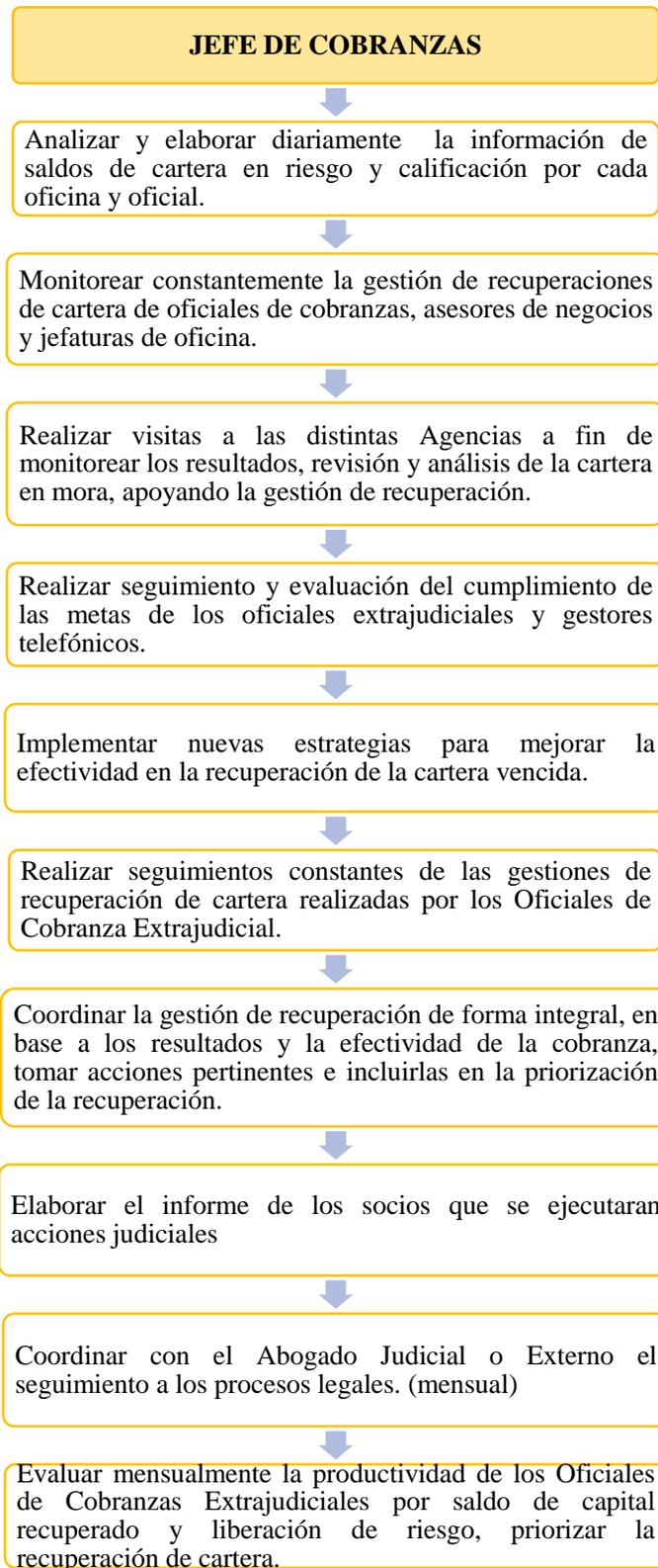


Figura 5-3: Procesos de jefe de cobranzas para gestión de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa.

Elaborado por: Braulio LLangari

3.3.5 *Abogado externo*

1. Ejecutar los procesos judiciales
2. Informar a la Jefatura de Cobranzas y Jefe/Coordinador de Agencia, los convenios de pago de todas las cuentas que se encuentren en trámite legal.

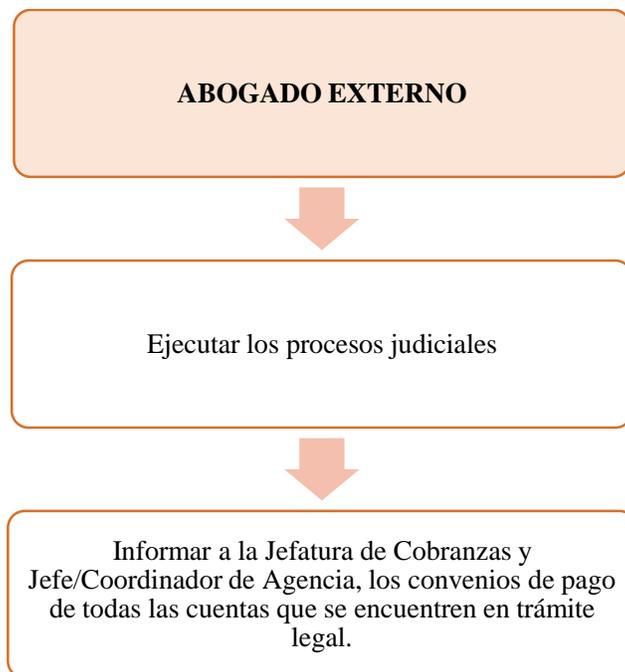


Figura 6-3: Procesos del abogado externo para gestión de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa.

Elaborado por: Braulio LLangari

3.4 DIAGRAMA PROPUESTO PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

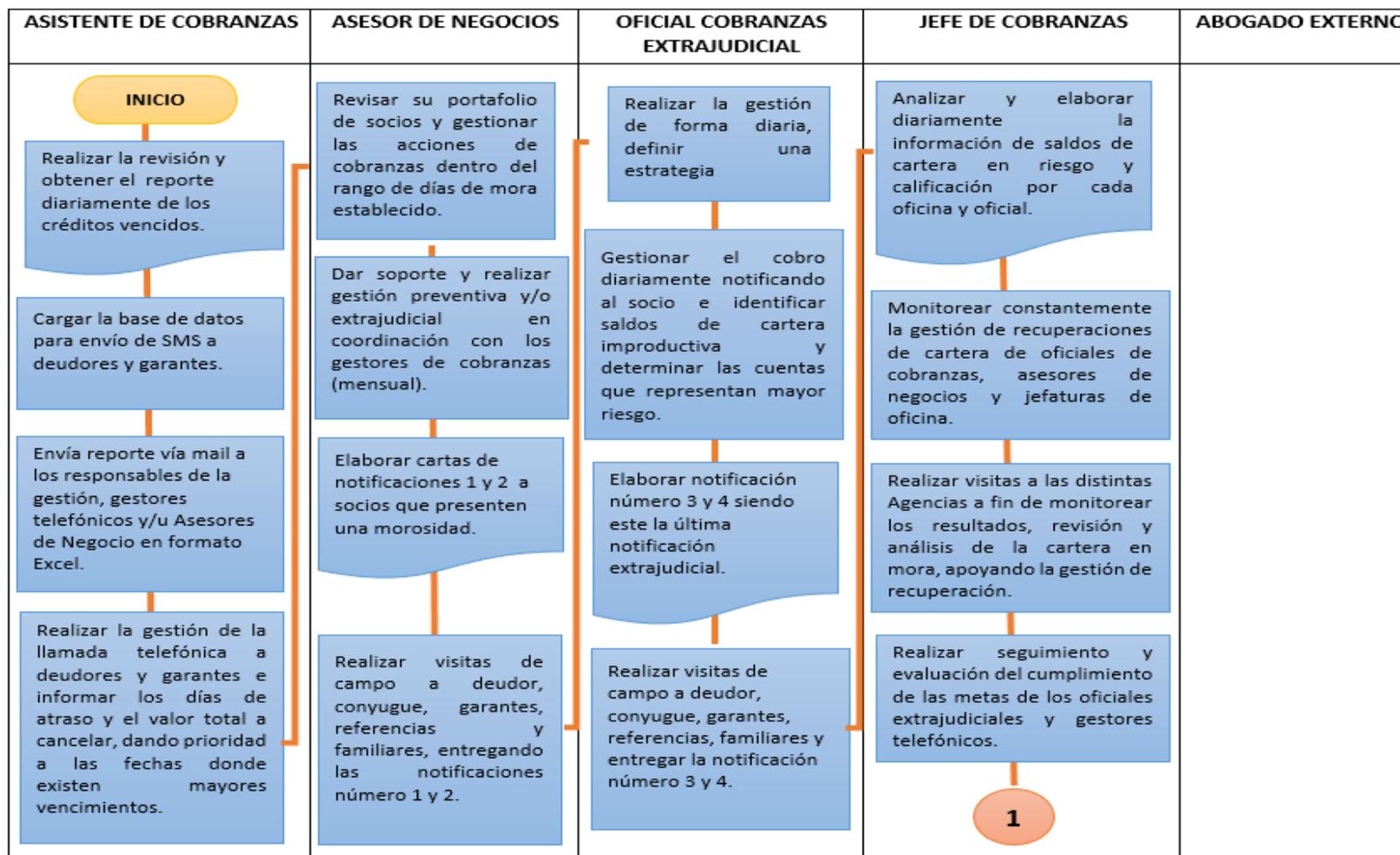


Figura 7-3: Diagrama de flujo propuesto para la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio LLangari

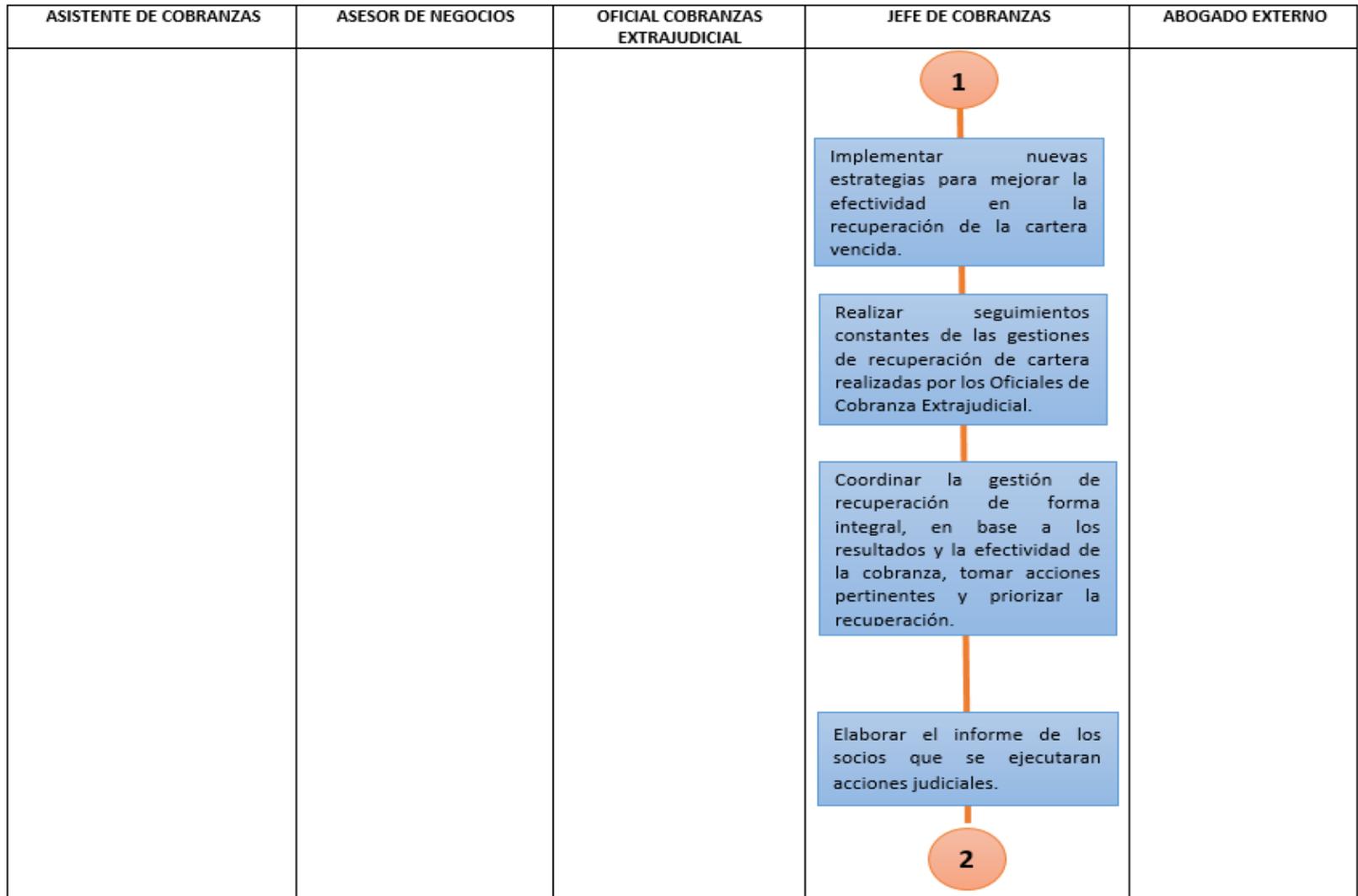


Figura 8-3: Diagrama de flujo propuesto para la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.
 Elaborado por: Braulio LLangari

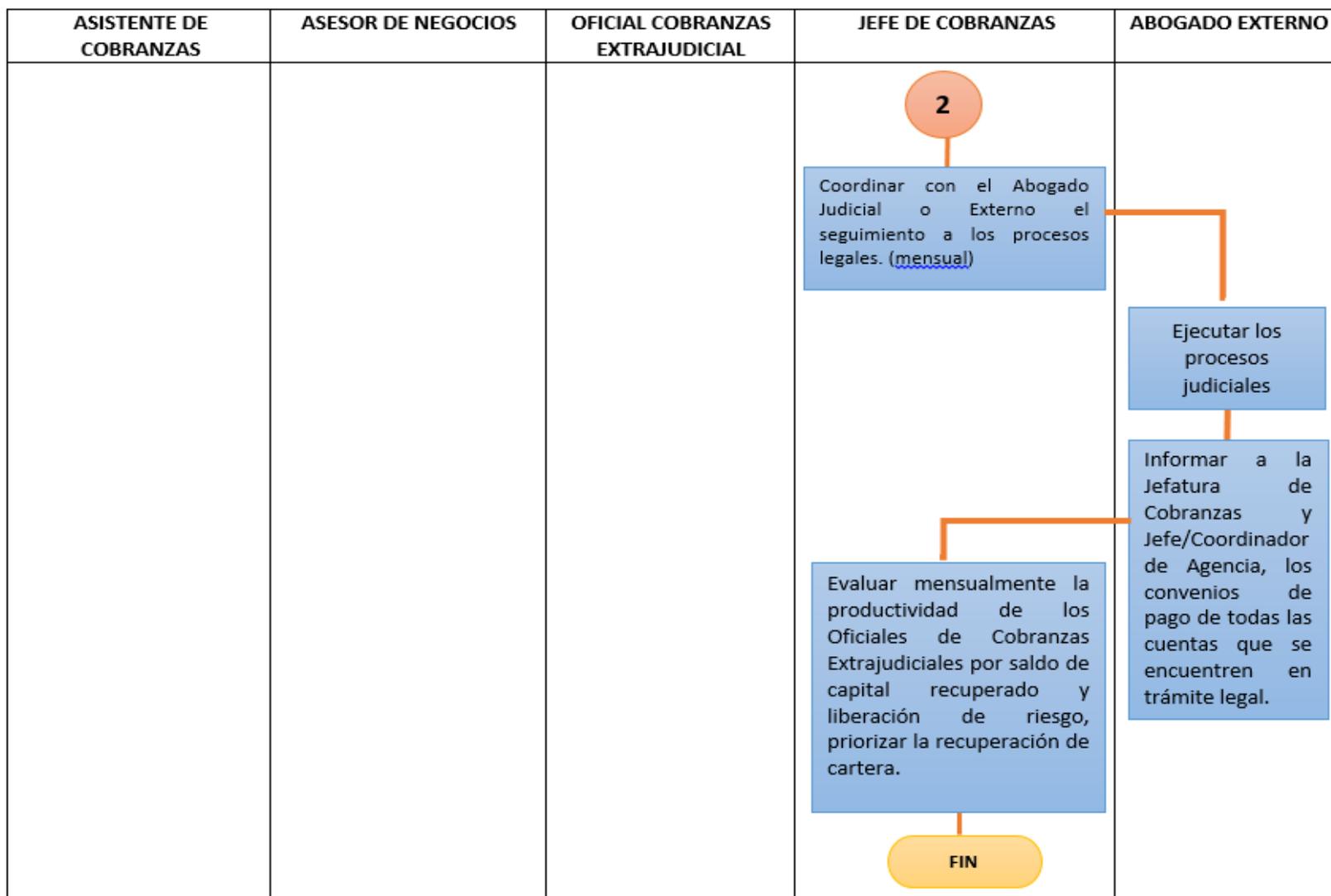


Figura 9-3: Diagrama de flujo propuesto para la recuperación de cartera vencida.

Fuente: Manual de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.
Elaborado por: Braulio LLangari

3.4.1 *Diagnóstico de procesos de recuperación de cartera vencida*

- ✓ Existían procesos duplicados en relación con otras áreas.
- ✓ Procesos muy separados de los cual la mayor parte de los procesos de mucha importancia no se ejecutaban.
- ✓ Procesos que no tenían ninguna persona designada para su cumplimiento.
- ✓ Se detectó algunos procesos que no tenían ninguna relación con la recuperación de cartera.
- ✓ Procesos engorrosos que dificultaban su ejecución a tiempo por parte de la persona a cargo.
- ✓ Existían procesos burocráticos que llevaban a un mismo fin, por ende existía pérdida de tiempo y recurso.
- ✓ Procesos muy separados que mediante un análisis se pudo hacerlo uno solo y que este ayudaban a tener mejores resultados.
- ✓ Procesos de difícil comprensión por parte de personas encargadas en cada área el cual conlleva a duplicidad de funciones.
- ✓ La cooperativa carecía de procesos para la recuperación de cartera vencida que sea claro, conciso, flexible, de fácil comprensión y cumplimiento.

3.5 ANÁLISIS FINANCIERO A LA CARTERA VENCIDA

Realizar el análisis financiero a la institución permitió evaluar la eficiencia y rentabilidad en la gestión de recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sol de los Andes” Ltda., en base a la información que muestra el balance general de la institución en relación a la cuenta de cartera de crédito, por lo que se procede a realizar el análisis, considerando que de esta cuenta se desprende todo lo relacionado a cartera, con la finalidad de conocer la evolución de la cartera vencida en el año 2018.

3.5.1 Análisis vertical balance general

Tabla 1-3: Análisis vertical del balance general Cooperativa de ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.



B A L A N C E GENERAL

Expresado en DOLARES USA (\$)

Periodo: 2018-01-01 al 2018-12-31 (Definitivo).

Página 000001

CODIGO	CUENTA			PORCENTAJE
	A C T I V O			
11	FONDOS DISPONIBLES		183125.89	7.56%
1101	CAJA	54329.79		2.24%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	128796.1		5.32%
14	CARTERA DE CREDITOS		1930238.30	79.66%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1789013.23		73.83%
1428	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVEN	76611.23		3.16%
1452	Cartera de créditos para la microempresa	106491.38		4.40%
1499	(Provisiones para créditos incobrables	-41877.54		-1.73%
16	CUENTAS POR COBRAR		41705.65	1.72%
1603	Intereses por cobrar de cartera de c	22579.27		0.93%
1614	Pagos por cuenta de socios	1350.18		0.06%
1690	Cuentas por cobrar varias	17776.2		0.73%
18	ACTIVOS FIJOS		37033.28	1.53%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	31275.01		1.29%

Continúa

Continua

1806	Equipos de computación	21023		0.87%
1807	Unidades de transporte	20800		0.86%
1899	(Depreciación acumulada)	-36064.73		-1.49%
19	OTROS ACTIVOS		230889.34	9.53%
1901	Inversiones en acciones y participac.	34.29		0.00%
1904	Gastos y pagos anticipados	52628.49		2.17%
1905	GASTOS DIFERIDOS	1020.62		0.04%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	3568.96		0.15%
1990	Otros	173636.98		7.17%
1	TOTAL ACTIVO		2422992.46	100%
	P A S I V O			
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		2159576.33	89.13%
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	645396.17		26.64%
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	1423302.85		58.74%
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	90877.31		3.75%
25	CUENTAS POR PAGAR		79950.03	3.30%
2501	INTERESES POR PAGAR	64386.63		2.66%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	2192.87		0.09%
2504	RETENCIONES	6500.64		0.27%
2506	PROVEEDORES	5878.55		0.24%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	991.34		0.04%
29	OTROS PASIVOS		260.84	0.01%
2990	OTROS	260.84		0.01%

Continua

Continúa

2	TOTAL PASIVOS		2239787.20	92.44%
	PATRIMONIO			
31	CAPITAL SOCIAL		241302.66	9.96%
3103	Aportes de socios	241302.66		9.96%
33	RESERVAS		256823.74	10.60%
3301	LEGALES	256823.74		10.60%
36	RESULTADOS		-314921.14	-13.00%
3602	(Pérdidas acumuladas)	-293939.16		-12.13%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	1725.00		0.07%
3604	(Pérdida del ejercicio)	-22706.98		-0.94%
3	TOTAL PATRIMONIO		183205.26	7.56%
	EXEDENTE DEL PERIODO		0.00	0.00%
	TOTAL PASIVO & PATRIMONIO		2422992.46	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., en el año 2018 muestra una estructura financiera, mismo que está conformado por 92,44% que pertenece a la cuenta de pasivo y 7,56% el cual pertenece a la cuenta de patrimonio, mismos que las dos cuentas son los que conforman el activo total del año 2018.

Activo

Referente a los resultados obtenidos del balance general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., muestra un valor total de 2'422.992,46 en la cuenta de activos en el año 2018, tomando el grupo de activos, la cuenta que mayor valor contiene es la cuenta de cartera de crédito con un porcentaje de 79,66%, dentro de esta cuenta el mayor valor se concentra en cartera de microcrédito por vencer, el balance muestra este valor, es porque es la actividad principal de la empresa, seguido de esto la cuenta que sigue con el mayor valor es la cuenta de otros activos, mientras que la cuenta de cuentas por cobrar representa un valor de 1,72% dentro del cual el 0,93% pertenece a los intereses por cobrar de la cartera de crédito, mientras que la cuenta de activos fijos está representada por un valor de 1,53%, dentro del cual el la mayor asignación es a la cuenta de muebles, enseres y equipos de oficina, debido a que la cooperativa sus recursos económicos más los dirige para la otorgación de créditos para pagos semanales.

Pasivo

Sobre la cuenta de pasivos, correspondiente al año 2018 se puede denotar que la principal fuente de financiamiento para la Cooperativa es la cuenta de obligaciones con el público mismo que está representado por el 89,13%, dentro de esta cuenta el 58,74% pertenece a los depósitos a plazo o los llamados inversiones a corto o largo plazo, mientras que las cuentas por pagar están representados por el 3,30% y de este el 2,66% se concentran en los intereses por pagar.

Patrimonio

El patrimonio de la Cooperativa en el año 2018 muestra una contribución al activo de 7,56% contando con la mayor participación en la cuenta de capital social con el 9,96% los mismos que provienen del aporte de los socios, y seguidamente la cuenta de reservas representado por el valor de 10,60%; no obstante así la cuenta de resultados que muestra un valor negativo de 13% dentro del cual el mayor valor pertenece a las pérdidas acumuladas, el cual representa un valor de 12,13%.

3.5.2 *Análisis vertical estado de pérdidas y ganancias*

Tabla 2-3: Análisis Vertical de estado de Pérdidas y Ganancias Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.



ESTADO DE PERDIDAS

Expresado en DOLARES USA (\$)

Periodo: 2018-01-01 al 2018-12-31 (Definitivo). Página 000001

	INGRESOS			PORCENTAJES
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		343344.13	89.83%
5101	Depósitos	19.21		0.01%
5103	Intereses y descuentos de inversiones	572.26		0.15%
5104	Intereses y descuentos de cartera de crédito	342752.66		89.68%
54	INGRESOS POR SERVICIOS		402.2	0.11%
5490	Otros servicios	402.2		0.11%
56	OTROS INGRESOS		17481.45	4.57%
5604	Recuperaciones de activos financiero	9285.9		2.43%
5690	Otros	8195.55		2.14%
59	Pérdidas y ganancias		20981.98	5.49%
5905	Pérdidas y ganancias	20981.98		5.49%
5	TOTAL INGRESOS		382209.76	100%
	GASTOS			
41	INTERESES CAUSADOS		130435.5	34.13%
4101	Obligaciones con el público	130435.5		34.13%
44	PROVISIONES		16453.82	4.30%

Continúa

Continua

4402	Cartera de créditos	16453.82		4.30%
45	GASTOS DE OPERACIÓN		234692.51	61.40%
4501	Gastos de personal	143002.33		37.41%
4502	HONORARIOS	18264.39		4.78%
4503	Servicios varios	47074.42		12.32%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	3536.89		0.93%
4505	Depreciaciones	7835.98		2.05%
4506	Amortizaciones	5329.04		1.39%
4507	Otros gastos	9649.46		2.52%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS		627.93	0.16%
4703	Intereses y comisiones devengados en	627.93		0.16%
4	TOTAL GASTOS		382209.76	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis e Interpretación

Luego de haber realizado el análisis financiero al Estado de Pérdidas y Ganancias período 2018 se evidencia que la mayor parte de ingresos proviene de los intereses y descuentos de la cartera de créditos el cual está representado por el 89,83% del total de los ingresos percibidos por la institución durante el ejercicio fiscal 2018, esto porque proviene de los intereses percibidos de la cartera de crédito, el 0,15% representan a los intereses y descuentos de inversiones.

En cuanto a los ingresos por otros servicios representa el valor de 0,11%; mientras que la recuperación de activos financieros por intereses y comisiones de ejercicios anteriores representan el 2,43% y otros representan el 2,14%, referente a la cuenta de pérdidas y ganancias este está representado por el 5,49% los cuales provienen de las ganancias al final del período.

Referente a la cuenta de gastos, la cooperativa en donde mayor asignación tiene es a los gastos de operación el cual es el 61,40%, de estos el 37,41% pertenece a los gastos de personal; seguido de este los intereses causados los cuales están representados por el 34,13%; conociendo así que la institución también posee el 4,30% en las provisiones de cartera de crédito.

3.6 EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO, DE LA COAC. SOL DE LOS ANDES LTDA.

Tabla 3-3: Evaluación de la cuenta de cartera de crédito COAC. Sol de los Andes Ltda.

CODIGO	CUENTA	CUENTA DETALLE	SUBCUENT A	CUENTA	PORCENT AJE CTA. DETALLE	PORCENT AJE SUBCUEN TA
14	CARTERA DE CREDITOS			1,930,238. 30		100%
1404	Cartera de microcrédito por vencer		\$ 1,789,013.23			92.68%
140405	De 1 a 30 días	283576.54			14.7%	
140410	De 31 a 90 días	433903.15			22.5%	
140415	De 91 a 180 días	463525.04			24.0%	
140420	De 181 a 360 días	408827.67			21.2%	
140425	De más de 360 días	199180.83			10.3%	
1428	CARTERA DE MICROREDITO QUE NO DEVEN		\$ 76,611.23			3.97%
142805	De 1 a 30 días	21306.44			1.1%	
142810	De 31 a 90 días	16446.72			0.9%	
142815	De 91 a 180 días	14156.06			0.7%	
142820	De 181 a 360 días	10713.31			0.6%	

Continua

142825	De más de 360 días	13988.70			0.7%	
1452	Cartera de créditos para la microempresa Vencida		\$ 106,491.38			5.52%
145210	De 31 a 90 días	19867.24			1.0%	
145215	De 91 a 180 días	13491.95			0.7%	
145220	De 181 a 360 días	12979.47			0.7%	
145225	De más de 360 días	60152.72			3.1%	
1499	(Provisiones para créditos incobrables		-\$ 41,877.54			- 2,17%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., la mayor parte de sus activos los coloca en el grupo cartera de crédito, mismo que está representado por el 79,66% este muestra que existe una buena asignación de recursos, sin dejar de lado que al asignar recursos a esta cuenta la institución también corre riesgo de que parte de este recurso no sean retornados en los tiempos establecidos, por ende del total del recurso asignado a cartera de crédito el 92,68% se encuentra en la cuenta de cartera de microcrédito por vencer el cual indica que el tiempo establecido de retorno de este recurso aún no ha cumplido, seguido de esto el 5,52% del total de la cartera de crédito se encuentra en la cuenta cartera de crédito vencida mismo que indica que su incremento afecta a la rentabilidad de la institución, mientras que el 3,97% se encuentra en la cuenta cartera de microcrédito que no devenga intereses, el cual muestra que el tiempo establecido de recuperación ya han transcurrido y por ende ya no se están devengando sus intereses.

3.7 DIAGNÓSTICO DE LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

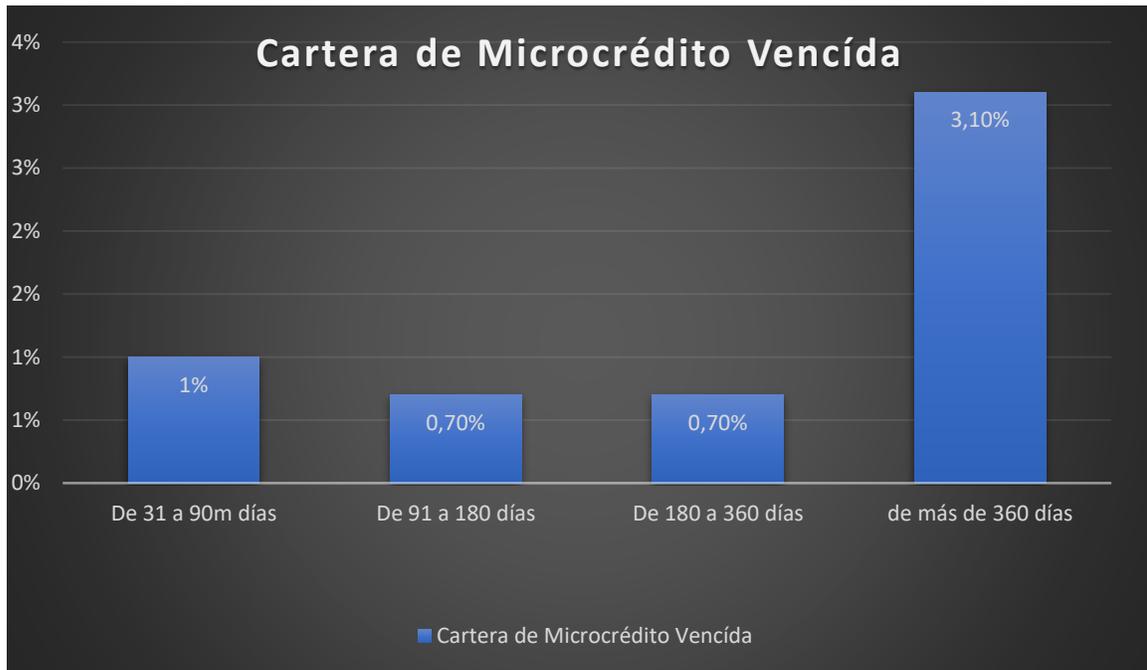


Gráfico 1-3: Diagnóstico de la cuenta de cartera de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio LLangari

Análisis e Interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., en el grupo de cartera de crédito de la cuenta cartera de crédito vencida está representado por el 5,52% del total de la cartera de crédito, lo que indica que de este valor el 3,10% pertenece a la cartera vencida de más de 360 días, por ende este indica que la institución no está dando el seguimiento constante ni se están ejecutando nuevas estrategias de recuperación de cartera vencida a los que ya sobrepasan por más de 360 días, el cual en los posteriores mientras más pasan los días más riesgo de recuperación posee esta cartera, cabe notar que existe una falta de gestión debido a que esta cartera ya se debía haber ejecutado procesos judiciales, por tal motivo no se debe descuidar a la cartera que se encuentra vencida de 91 a 180 días de igual manera la cartera de 181 a 360 días, ya que los dos se encuentran en igual nivel representado por 0,70%, se debe dar un constante seguimiento y compromisos de pagos a esta cartera para en los posteriores no presente mayor riesgo de recuperación; en cuanto a la a la cartera vencida de 31 a 90 días de igual manera es necesario el monitoreo constante y gestiones de recuperación a tiempo, ya que este también en los posteriores puede presentar riesgos debido a que este se encuentra en un valor del 1%, y no es factible dejar sin control y seguimiento.

3.7.1 Diagnóstico de porcentajes

Tabla 4-3: Diagnóstico de porcentajes

Cartera microcrédito vencida	Porcentaje	Nivel	Interpretación
De 31 a 90 Días	1%	Moderado	Se considera moderado por que la institución no debe descuidar de dar el seguimiento respectivo para su recuperación, ya que el incremento de este presentaría riesgos de recuperación.
De 91 a 180 Días	0.70%	Moderado	Se considera moderado debido a que la cooperativa debe dar el seguimiento respectivo de recuperación a esta cartera, con el fin de evitar su incremento y de esta forma cuidar su liquidez.
De 180 a 360 Días	0.70%	Moderado	Es muy necesario y de mucha importancia dar el seguimiento constante de recuperación a esta cartera, debido a que este presenta un riesgo de recuperación, si no se aplican las instancias legales pertinentes.
Más de 360 Días	3.10%	Alto	Esta cartera presenta mayor riesgo por lo que de forma inmediata se debe dar el seguimiento respectivo de recuperación mediante las instancias extrajudiciales, debido a que de forma directa afecta a la liquidez de la institución.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio LLangari

3.8 INDICADORES PARA EVALUAR EL ESTADO FINANCIERO DE LA INSTITUCIÓN DEL AÑO 2018

3.8.1 Índice de liquidez

Tabla 5-3: Indicador de solvencia.

INDICADOR LIQUIDEZ	
Fórmula	Análisis
$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{2,155.069,84}{2,239.526,36} = 0,96$	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Presenta un nivel de liquidez baja 0,96 el cual se dice que por cada dólar que adeuda a corto plazo cuenta con 0,96 para cumplir con su obligación a corto plazo.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.2 Índice de patrimonio

Tabla 6-3: Índice patrimonio

PATRIMONIO	
Fórmula	Análisis
$\text{Patrimonio} = \frac{\text{Patrimonio Total}}{\text{Total Pasivo}} = \frac{183.205,26}{2,239.787,2} = 0,08$	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Por cada dólar de capital invertido por parte de los socios, la institución cuenta con \$0,08 para cubrir las obligaciones con terceros.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.3 Índice de endeudamiento

Tabla 7-3: Índice de endeudamiento

ENDEUDAMIENTO	
Fórmula	Análisis
$\text{Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}} = \frac{2,239.787,2}{2,422.922,46} = 0,92$	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Del total de los activos invertidos en la institución el 92% pertenecen a los acreedores.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.4 Índice de rentabilidad

Tabla 8-3: Índice de rentabilidad

RENTABILIDAD	
Fórmula	Análisis
$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} = \frac{1725}{183.205,26} = 0,0094$	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. Las utilidades netas corresponden al 0,94% del patrimonio, por lo que los socios de la institución obtuvieron un rendimiento sobre una inversión en un 0,94%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.5 Índice de morosidad

Tabla 9-3: Índice de morosidad

MOROSIDAD DE CARTERA DE CRÉDITO		
	Cartera Bruta	Cartera Improductiva
FÓRMULAS	C.B= Cartera por Vencer+ Cartera que no Devenga Interés + Cartera Vencida	C.IMP.= Cartera que no Devenga Interés + Cartera Vencida
CÁLCULOS	C.B= 1,789.013,23 + 76.611,23 + 106.491,38 C.B= 1,972.115,84	C.IMP= 76.611,23 + 106.491,38 C.IMP= 183.102,61
Fórmula del Indicador	$\text{Morosidad} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	
Cálculo	$\text{Morosidad} == \frac{183.102,61}{1,972.115,84} = 0,09284 * 100 = 9,28\%$	
Análisis	De acuerdo a lo referente en cuanto al manejo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. En el periodo 2018 ha cerrado con una morosidad del 9,28%; El mismo que no es un resultado muy favorable dado que esta representa un riesgo para la institución, dado que existen créditos incobrables o están en etapas judiciales, en otro de los casos también pueden ser créditos vencidos que no se están dando la oportuna atención al procedimiento de recuperación.	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.6 Índice de riesgo crediticio

Tabla 10-3: índice de riesgo crediticio

Riesgo Crediticio		
Fórmula	Aplicación	Análisis
$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Vencida} + \text{Cartera por vencer}} * 100$	$\frac{106.491,38}{106.491,38 + 1,789.013,23} * 100 = 5,62\%$	Del total de créditos desembolsados a los socios existe una posibilidad del 5,62% que no serán cubiertos a tiempo por los socios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.7 Índice de cartera improductiva

Tabla 11-3: índice de cartera improductiva

Cartera Improductiva		
Fórmula	Aplicación	Análisis
$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} * 100$	$\frac{183.102,61}{1.972.115,84} * 100$ $= 9,28\%$	La Institución cuenta con un 9,28% de cartera improductiva mismo que muestra que estos recursos están afectando a la liquidez de la institución.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.8 Índice créditos entregados mensualmente

Tabla 12-3: Índice de créditos entregados mensualmente

Créditos entregados mensualmente		
Fórmula	Aplicación	Análisis
$\frac{\text{Total montos entregados al mes}}{\text{Monto Presupuestado al mes}} * 100$	$= \frac{150.000}{180.000} * 100$ $= 83\%$	Se otorgó el 83% del monto presupuestado para la liquidación de los créditos a los socios aprobados de acuerdo al cumplimiento de todos los requisitos que establece el reglamento de crédito.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

3.8.9 Índice de procesos judiciales

Tabla 13-3: índice de procesos judiciales

Procesos Judiciales		
Fórmula	Aplicación	Análisis
$\frac{\text{Valor Cartera Recuperada}}{\text{Valor en Cartera Judicial}} * 100$	$\frac{27.975,25}{49.847,50} * 100$ $= 56\%$	De total de cartera que se encuentra en el departamento judicial solo el 56% fue recuperado mediante la ejecución del proceso judicial.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.

Elaborado por: Braulio Llangari

CONCLUSIONES

- La información teórica que se obtuvieron de libros, leyes, tesis y entre otras fuentes de internet permitieron orientar, dirigir y guiar el desarrollo investigativo, referente al análisis de la gestión de la cartera vencida, el cual permitió identificar que como parte primordial se debe analizar la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda.
- Se aplicó métodos, técnicas e instrumentos de investigación, los cuales permitieron diagnosticar aquellos procesos de gestión de recuperación de cartera vencida que ejecuta cada personal a cargo, se empezó partiendo desde el conocimiento general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., en donde se solicitó información necesaria, también se aplicó las encuestas a los socios y empleados de la cooperativa, con el fin de conocer los resultados obtenidos en la gestión de la cartera vencida, al finalizar el diagnóstico se obtuvo como resultado la necesidad de establecer nuevas estrategias y procesos más flexibles que den resultados exitosos en la recuperación de cartera vencida.
- No se realizan el control y seguimiento de recuperación de cartera vencida a tiempo, por lo que existe cartera vencida con mas de 360 días, el cual presenta un mayor riesgo, esta cartera representa el 3,10% del total de la cartera vencida del año 2018 en la institución.
- La institución presenta una cartera de crédito con un índice de morosidad de 9,28% del año 2018. Los cuales corresponden a la cartera de microcrédito vencida con el 5,52% y la cartera de microcrédito que no devenga intereses con el 3,97%, ya que de haber recuperado a tiempo la cartera vencida estos recursos servirían para la otorgación de nuevos créditos.
- El riesgo crediticio de la institución es de 5,62% el cual indica que no se esta recuperando la cartera de crédito en las fechas establecidas, dando como resultado una cartera improductiva de 9,28%, mismo que muestra que estos recursos están afectando a la liquidez de la institución.

- No se están dando el seguimiento oportuno a la cartera vencida que se encuentran en instancias judicial, con el fin de recuperar esos recursos y reducir el índice de morosidad institucional.

RECOMENDACIONES

- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones internas de la cooperativa mediante el control y seguimiento de la misma, con la finalidad de mitigar los riesgos en la otorgación de créditos y que cada una de los procesos se cumpla con mayor responsabilidad.
- Se propone que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda., difundir la normativa de procesos de cobranzas a los integrantes del área de recuperación de cartera vencida y que sean responsables directos de la gestión de recuperación de cartera con la finalidad de reducir el índice de morosidad e incrementar la liquidez institucional, para la otorgación de nuevos créditos.
- Elabora metas de cumplimiento y nuevas estrategias de recuperación de cartera a los créditos vencidos mayores a 360 días, con el fin de recuperar esos recursos que no están siendo productivos para la institución.
- Analizar la capacidad de pago de los socios y todos los documentos presentados para la otorgación de microcréditos, con la finalidad de evitar el incremento del índice de morosidad, también dar el seguimiento oportuno de recuperación de cartera vencida el cual permitirá reducir el riesgo crediticio y reducir a lo mínimo la cartera improductiva el cual esta afectando a la liquidez de la institución.
- Elaborar matrices de control de seguimiento a los socios que se encuentran en instancias judiciales de tal forma que se ejecute los procesos necesarios para la recuperación de cartera ya que este presenta mayor riesgo y afecta directamente a la liquidez institucional.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. (2007). *Auditoría Un Enfoque Integral*. 11ª. ed. México D.F.: Pearson Educación.
- Beaufond , R. (2005). *Fundamentos de Gerencia de Riesgos*. Venezuela: Condilca.
- Block, S., Hirt, G., & Danielsen, B. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. 4ª. ed. México: Graw Hill Interamericana Editores S.A.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona, España: Profit Editorial.
- Cruz, A. (2002). *Análisis e Interpretación de Estados Financieros*. 2ª. ed. México D.F.: FCA. UNAM.
- Dávalos, N., & Córdova , G. (2003). *Diccionario de Contabilidad y Finanzas, Auditoria Y Finanzas, Auditoría, Administración y Afines*. Quito: Corporation Edi-Abaco Cia. Ltda.
- Ettinger, R., & Golieb, D. (1994). *Créditos y Cobranzas*. 5ª. ed. Mexico: Continental S.A.
- Fernandez. (2000). *Análisis Económico*. Santiago: Promundos.
- Gitman, L. J. (2007). *Principios de Administración Financiera Decimocuarta Edición*. 11ª. ed. México: Pearson Educación.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principiuos de Administración Financiera*. 12ª. ed. Mexico: Pearson Aducation.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2016). *Principios de administracion Financiera* 14ª. ed. Mexico: Litografica Ingramex S.A.
- González, A. S., & López, J. P. (2015). *Economía y Gestión Bancaria*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Herrera Noboa, A. (2016). *Análisis y evaluación del riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda.", de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2014*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5822>
- Horne, V. (2002). *Fundamentos de la administración Financiera* 11ª. ed. México: Pearson Educación.

- Lara Haro, A. (2008). *Medición y Control de Riesgos Financieros* 3ª. ed. Mexico: Limusa.
- Morales, L. R. (2012). *Análisis de Estados Financieros*. México: Edamsa Impresiones S.A. de C.V.
- Muños, E. T. (2015). *Operaciones Bancarias*. Loja: Ediloja.
- Naula Lema. V. (2016). *Examen especial a los procesos y registros de cuentas por cobrar y cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Guamote Ltda., durante el período 01 de enero al 31 de diciembre del 2014*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/5871>
- Pascale, R. (2009). *Decisiones Financieras*. 6ª. ed. Montevideo: Prentice Hall.
- Pérez Hernández, J. (2018). *Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8960>
- Pérez, C. B. (2006). *Manual de Producción Aplicado a las PYME*. 2ª. ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Reyes, H. (2012). *Administración de Riesgos Medición, Seguimiento, Análisis y Control*. Quito: Killari.
- Rosales, L. A. (2005). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*. 5ª. ed. Quito - Ecuador: Publigráficas - Jokama.
- Ross, S. (2014). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. 9ª.ed. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría a los Estados Financieros*. 2ª. ed. México D.F.: Pearson Educación.
- Setzer, G. A., & Ángel, R. S. (2012). *Administración Financiera Correlaciones con las NIF*. 3ª. ed. México: McGraw - Hill.
- Silva Bayas, R. M. (2016). *Evaluación del proceso de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., Agencia matriz, ciudad Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2014 para determinar áreas críticas en la cartera vencida*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de:
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/6003>

Solorzano Garcia, M., & Vallejo, B. A. (2014). *Gestión Patrimonial y Banca Privada*.

Madrid: Pirámide Ediciones.

Toro, D. B. (2014). *Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

REVISADO

21 ENE 2020

Ing. Jhonatan Parreño Uguillas, MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA

