



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL**

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.**

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A  
LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERAS EN CONTABILIDAD  
Y AUDITORÍA CP.**

**TEMA:**

**COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INFLUENCIA  
EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA  
GUARANDA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2017.**

**AUTORAS:**

**ROSA ELVIRA PATÍN PATÍN**

**NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA**

**DIRECTOR:**

**ING. JAVIER GARCIA LOPEZ**

**PARES ACADÉMICOS:**

**ING. MARIO ESCOBAR**

**ECON. SERGIO FIERRO**

**AÑO – 2018**

## **CERTIFICADO DEL DIRECTOR**

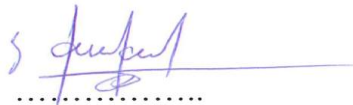
A quien interese:

**ING. NELSON JAVIER GARCÍA LÓPEZ, DOCENTE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN,**

### **CERTIFICA**

Que el presente proyecto de investigación titulado: “**COMPORTAMIENTO DE CARTERA VENCIDA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2017**” de autoría de ROSA ELVIRA PATÍN PATÍN y NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, reúnen los requisitos correspondientes a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, por lo tanto faculto a sus autoras, para que continúen con los trámites legales pertinentes.

Guaranda, 08 de Agosto del 2018.



Ing. Javier García López

**DIRECTOR**

# AUTORÍA NOTARIADA

Nosotras **ROSA ELVIRA PATÍN PATÍN** e **NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA** declaramos ser las únicas autoras del trabajo de investigación “**COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2017**”, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenece o parte de lo que contiene esta obra, con fines estrictamente académico o de investigación.

Los derechos que como autoras no corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigente a nuestro favor, de conformidad con lo establecido.

También autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitación y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma:

Rosa Elvira Patin

C.C. 0202475802

Firma:

Nancy Janneth Guaquipana

C.C. 0202469458



DRA. MSc. GINA CLAVIJO CARRION  
Notaria Cuarta del Cantón Guaranda.

ESCRITURA N° 20180201004F01475

OTROSA  
DECLARACIÓN JURAMENTADA  
ROSA ELVIRA PATIN PATIN Y NANCY  
JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA.  
CUANTÍA: INDETERMINADA  
DI 2 COPIA

En el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, República del Ecuador, a los veinte días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, ante mí DRA. MSc. GINA CLAVIJO CARRION, NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA comparecen con plena capacidad, libertad y conocimiento, a la celebración de la presente escritura las señoras ROSA ELVIRA PATIN PATIN Y NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA, por sus propios y personales derechos en calidad de OTORGANTES. Las comparecientes declaran ser de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil solteras, de ocupación estudiantes, domiciliados en el cantón Guaranda, celular número cero nueve, siete, nueve uno tres ocho ocho cero seis, correo electrónico pinzajanneth@hotmail.com, hábiles en derecho para contratar y contraer obligaciones, a quienes de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación en base a la cual obtengo la certificación de datos biométricos del Registro Civil, mismo que agrego a esta escritura como documentos habilitantes. Advertidos los comparecientes por mí la Notaria de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados que fue en forma aislada y separada de que comparecen al otorgamiento de esta escritura sin coacción, amedanzas, temor reverencial, ni presión o seducción, declaran: Nosotras, ROSA ELVIRA PATIN PATIN Y NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA que los criterios e ideas emitidos en el presente trabajo de investigación titulado “COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2017”. Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP, Otorgado por la Universidad Estatal de Bolívar a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática. Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad. Para su otorgamiento se observaron los preceptos de ley y toda que le fue al compareciente íntegramente, por mí la Notaria, aquella se ratifica en todas sus partes y firma conmigo en unidad de acto, incorporando a protocolo de esta Notaria la presente escritura de Declaración Juramentada, de todo lo cual doy fe

SRTA. ROSA ELVIRA PATIN PATIN Y  
C.C. 0202475802

SRTA. NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA.  
C.C. 0202469458



DRA. MSc. GINA CLAVIJO CARRION  
NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA



## AUTORÍA DEL TRABAJO

Nosotras **ROSA ELVIRA PATIN PATIN** e **NANCY JANNETH GUAQUIPANA GUAQUIPANA** declaramos ser las únicas autoras del trabajo de investigación “**COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2017**”, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenece o parte de lo que contiene esta obra, con fines estrictamente académico o de investigación.

Los derechos que como autoras no corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigente a nuestro favor, de conformidad con lo establecido.

También autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitación y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

**Firma:**

Rosa Elvira Patín

C.C. 0202475802

**Firma:**

Nancy Janneth Guaquipana

C.C. 0202469458

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

**TRIBUNAL**

**FIRMA**

**FECHA**

Dr. Carlos Rivadeneira



19-07-2018

**DECANO**

Ing. Javier García



19-07-2018

**DIRECTOR**

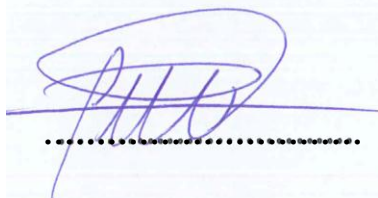
Ing. Mario Escobar



19-07-2018

**PAR ACADÉMICO 1**

Econ. Sergio Fierro



19-07-2018

**PAR ACADÉMICO 2**

Guaranda 08 de Agosto del 2018

## CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Yo, Javier García Lopez, Director del Proyecto de Investigación, certifica que las señoritas **Rosa Elvira Patín Patín y Nancy Janneth Guaquipana Guaquipana**, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND el día 13 de Junio del 2018, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **“COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR, AÑO 2017”**., dando como resultado un 3% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo certificar,



**ING.JAVIER GARCÍA LOPEZ**

**DIRECTOR**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo al ser sublime del cielo por concederme vida, salud, tranquilidad y bienestar en el transcurso de mi vida; lo propio a mis padres por su enorme apoyo brindado desde mi primer día de existencia hasta la actualidad; así como también a todos mis docentes universitarios de quienes adquirí, conocimientos valederos para ejercer mi profesión en todo aspecto, ámbito y circunstancias que se presentaren en el lapso de mi vida profesional; a todos ustedes dedico todo mi sacrificio realizado dentro de las aulas universitarias y durante la fase de investigación del presente proyecto, como una forma de gratitud a su esfuerzo y confianza depositadas en mí.

ROSA PATIN

Quiero dedicar mi éxito al culminar satisfactoriamente la fase académica de mi carrera, y además este trabajo a Dios, quien guio mis pasos e ilumino el sendero de mi vida por el camino adecuado; a mis padres, que durante todo el proceso de formación académico me dieron apoyo moral y económico a más de su amor paciencia y comprensión incondicional; a mis docentes formadores de mi querida Universidad Estatal de Bolívar, a toda mi familia y amigos los cuales estaban pendientes de mí en todo momento, para ustedes es dedicado este logro, uno más que lo conseguí con dedicación y esfuerzo.

NANCY GUAQUIPANA

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar me permito exteriorizarle mi más profunda gratitud y agradecimiento principalmente a Dios por su bondad, misericordia y bendiciones derramadas en mí ayudándome a cumplir mi objetivo; Igualmente hago efusivo mi sincero agradecimiento a la planta docente, administrativa y servicio de la gloriosa Universidad, los cuales prestan su contingente y le dan vida a la institución; mi reconocimiento a mis padres, hermanos y toda mi familia por su apoyo incondicional y todas sus acciones fructíferas realizadas a mi favor. A todos ustedes desde lo más profundo de mi corazón y mi alma mil gracias y bendiciones del todopoderoso.

ROSA PATÍN

Mi profundo agradecimiento a Dios, a la Universidad a través de sus funcionarios y docentes que prestan servicios en la Facultad de Ciencias Administrativas, a mis padres, familia, amigos, estimados y queridos compañeros y ante todo a mi Director del proyecto de investigación quien guía, orienta y dirige el trabajo de investigación a más de enriquecer mi conocimiento con sus instrucciones que están encaminadas a una formación profesional y personal con criterio y propiedad, por tanto es digno de llegar con un profundo y sincero reconocimiento a los pilares fundamentales que hicieron y actualmente hacen realidad que se transforme mi sueño en realidad dando cumplimiento a una de mis tantas metas trazadas.

NANCY GUAQUIPANA



## INDICE GENERAL

CERTIFICADO DEL DIRECTOR .....	II
AUTORÍA NOTARIADA .....	III
AUTORÍA DEL TRABAJO .....	IV
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....	V
TRIBUNAL .....	V
FIRMA .....	V
FECHA .....	V
CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO .....	VI
DEDICATORIA .....	VII
AGRADECIMIENTO .....	VIII
INDICE GENERAL .....	IX
ÍNDICE DE TABLAS .....	XI
ÍNDICE DE CUADROS .....	XII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XIII
ÍNDICE DE APENDICES .....	XIV
RESUMEN EJECUTIVO .....	XV
ABSTRACT .....	XVI
INTRODUCCIÓN .....	1
REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	3
ANÁLISIS FINANCIERO .....	7
<b>Razones de liquidez</b> .....	20
<b>Razón financiera</b> .....	20
<b>Formula</b> .....	20

<b>Interpretación</b> .....	20
<b>Liquidez corriente</b> .....	20
Pasivo circulanteActivo circulante .....	20
<b>Liquidez acida</b> .....	20
<b>Cobertura de deuda total</b> .....	20
<b>Liquidez inmediata</b> .....	20
Métodos de investigación aplicados .....	29
Método inductivo .....	29
Método deductivo. - .....	29
Método analítico. - .....	29
Método científico .....	29
Tipos de investigación .....	29
Cualitativa .....	30
Cuantitativa .....	30
Universo y muestra .....	30
<b>RESULTADOS</b> .....	32
<b>DISCUSIÓN</b> .....	34
<b>CONCLUSIONES</b> .....	36
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	37
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	38
<b>APÉNDICES</b> .....	39
<b>PROPUESTA</b> .....	51

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Indicadores de Liquidez.....	27
<b>Tabla 2:</b> Crédito y objeto de cartera.....	40
<b>Tabla 3:</b> Ocasión de morosidad.....	41
<b>Tabla 4:</b> Riesgos y medidas de sanción .....	42
<b>Tabla 5.</b> Procedimiento de cartera.....	43
<b>Tabla 6:</b> Captaciones a crédito.....	44
<b>Tabla 7:</b> Políticas de crédito.....	45
<b>Tabla 8:</b> Gestión Administrativa.....	46
<b>Tabla 9:</b> Medidas de control a créditos .....	47
<b>Tabla 10:</b> Necesidades de los socios .....	48
<b>Tabla 11:</b> Proceso de Gestión.....	49
<b>Tabla 12:</b> Plan de mecanismos de recuperación y control de créditos.....	66

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Razones de Liquidez.....	20
<b>Cuadro 2:</b> Tasa de interés nacional.....	22
<b>Cuadro 3:</b> Las cinco "C" del crédito.....	28

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Crédito objeto de carteran.....	41
<b>Figura 2:</b> Ocasión de la morosidad.....	42
<b>Figura 3:</b> Riesgos y medidas de sanción.....	43
<b>Figura 4:</b> Procedimiento de cartera.....	44
<b>Figura 5:</b> Captaciones de crédito.....	45
<b>Figura 6:</b> Políticas de Gestión.....	46
<b>Figura 7:</b> Gestión Administrativa.....	47
<b>Figura 8:</b> Medidas a control de créditos.....	48
<b>Figura 9:</b> Necesidades de los socios.....	49
<b>Figura 10:</b> Proceso de Gestión.....	50

## ÍNDICE DE APENDICES

**Apéndice 1:** Encuestas ..... **¡Error! Marcador no definido.**

**No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Uno de los problemas e inconvenientes candentes que tienen en la actualidad las entidades financieras a nivel nacional es el alto índice de cartera vencida, luego de conocer la realidad desde la perspectiva del socio; se establece que dicho incremento en la cartera se debe a la crisis económica o recesión que nuestro país está atravesando en circunstancias actuales debido a varios factores como: administrativos, económicos, financieros, y principalmente a la falta de una cultura de inversión fomentados desde el gobierno central a fin de salvaguardar la integridad y bienestar de la colectividad generando fuentes de ingresos como: empleo, facilidad de créditos e incentivos para la creación de empresas sean grandes, medianas o pequeñas y más aún emprendimientos, cualidades que producirán un normal desenvolvimiento económico en el país evitando los inconvenientes establecidos en las entidades financieras crediticias.

Esta investigación del Comportamiento de cartera vencida y su influencia en la gestión administrativa financiera de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda en la Provincia de Bolívar, año 2017 es de gran importancia en el contexto de la administración financiera contribuyendo a realizar un adecuado procedimiento previo a la entrega de créditos.

La investigación arrojó resultados que deben ser tratados de forma inmediata para controlar toda irregularidad en cartera de créditos ocasionada en parte por negligencia de la misma entidad, que se ha tornado flexible en aspectos crediticios, de esto se obtuvo conocimiento mediante la fase de investigación aplicada.

Dichos resultados muestran las causas y consecuencias que generan cartera vencida, dando como resultado la creciente necesidad del uso apropiado de procesos y procedimientos que ayuden a analizar, evaluar, controlar, monitorear y sobre todo a dar seguimiento a cada uno de los créditos concedidos, con el objetivo de disminuir el índice de cartera y mantener la liquidez y solvencia de la cooperativa.

## **ABSTRACT**

One of the burning problems and inconveniences that financial institutions have at the national level today is the high rate of past due loans, after knowing the reality from the perspective of the partner; It is established that this increase in the portfolio is due to the economic crisis or recession that our country is going through in current circumstances due to various factors such as: administrative, economic, financial, and mainly due to the lack of an investment culture promoted by the government central to safeguard the integrity and welfare of the community by generating sources of income such as: employment, credit facilities and incentives for the creation of companies are large, medium or small and even more enterprises, qualities that will produce a normal economic development in the country, avoiding the inconveniences established in financial credit entities.

This investigation of past due portfolio behavior and its influence on the administrative and financial management of the credit union Ambato Ltda. Agencia Guaranda in the Province of Bolívar, 2017 is of great importance in the context of financial administration, contributing to make a adequate procedure prior to the delivery of credits.

The investigation produced results that must be dealt with immediately to control any irregularity in credit portfolio caused in part by the negligence of the same entity, which has become flexible in credit aspects, this knowledge was obtained through the applied research phase.

These results show the causes and consequences that generate overdue portfolio, resulting in the growing need for the appropriate use of procedures and processes that help analyze, evaluate, control, monitor and monitor each of the loans granted, with the objective of decrease the portfolio index and maintain liquidity and solvency in the entit



## INTRODUCCIÓN

La investigación fue desarrollada con el firme propósito de conocer las falencias y debilidades de la cooperativa en relación a la actividad crediticia y su influencia en el incremento de cartera vencida, la cual es muy considerable debido a que supera lo establecido para dicho fin.

Para ello es necesario enfatizar la vida cooperativa de la entidad; la cual nace en la ciudad de Ambato en el año 2003 con objetivos claros que no son más que el de remediar la vida familiar de la sociedad brindando su contingente para satisfacer necesidades y expectativas con sus productos y servicios financieros ofertados.

Las principales actividades de la cooperativa están encaminadas a la captación de dinero a través de pólizas por parte de sus socios e inversionistas, las mismas que se constituyen en capital financiero para el otorgamiento de créditos de diversa índole, pólizas en otras entidades e inversiones a tasas más altas las cuales producen ingresos a su favor.

Al culminar la fase de investigación se dio cumplimiento a los objetivos previamente planteados desarrollando una investigación del comportamiento de la cartera vencida, en la gestión administrativa financiera, a más de formular estrategias de recuperación, control y seguimiento a créditos desde el momento de la presentación de la solicitud por parte del socio o cliente. Durante la ejecución del proceso investigativo se dio respuesta a las preguntas de investigación como lo son: que, como cuando y donde, para sacar conclusiones pertinentes.

La cooperativa tiene un alto índice de cartera vencida de 5,55% porcentaje que lo mantienen 225 socios con créditos vencidos sumando un capital de \$407. 126 lo cual genera intereses anuales de \$ 73. 282, 68. Estos aspectos hacen que se produzca una disminución desfavorable de ingresos para la entidad incluso ponen el riesgo de problemas de iliquidez e insolvencia que conllevan a la paralización de las actividades normales e inclusive al cierre de la entidad.

Al tener conocimiento del porcentaje de cartera con sus respectivos montos de capital e intereses se considera que la investigación es pertinente, fundamental, factible, necesaria y sobre todo cuenta con beneficiarios, estos aspectos esenciales de investigación conllevan a efectuar un profundo estudio y análisis sustentado con el enfoque bibliográfico y el apoyo de varios autores.

La investigación tiene dos variables como son independiente y dependiente, para el efecto se consideró a la cartera vencida como independiente y dependiente a la gestión en la administración financiera; factores que han sido adecuadamente analizados y tratados detenidamente con criterio de los involucrados en la escena, para establecer conclusiones pertinentes y recomendaciones conforme a la percepción de los involucrados; que sirvan de base fundamental en la toma de decisiones y lleven a un análisis por parte del personal administrativo y de créditos de la cooperativa, manteniendo libre de inconvenientes financieros y líder en el mercado, con objetivos y metas claras con prioridad a la satisfacción del socio.

## **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

### **Uso de las razones financieras**

Para evaluar la situación y desempeño financiero de una empresa, el analista requiere de algunos criterios. Estos se utilizan frecuentemente como razones, o índices que relacionan datos financieros entre sí. El análisis e interpretación de varias razones debe permitir a analistas expertos y capaces tener un mejor conocimiento de la situación y desempeño financieros de la que podrían obtener mediante el análisis aislado de los datos financieros (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 759).

### **Análisis de tendencias**

El análisis de las razones financieras involucra dos tipos de comparaciones. En primer lugar, el analista puede comparar una razón presente con las razones pasadas y futuras esperadas para la misma compañía. La razón circulante (razón activo circulante a pasivo circulante) para el final del año actual podría ser comparada con la razón circulante del final de año anterior (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 759).

Cuando las razones financieras correspondientes a varios años se presentan en una hoja de cálculo, el analista puede estudiar la forma en que se da el cambio y determinar si ha habido una mejoría o un empeoramiento en las condiciones y desempeños financieros a través del tiempo. Las razones financieras también pueden ser calculadas para su proyección o estado proforma, y comparadas con las razones presentes y pasadas. En las comparaciones a través del tiempo lo mejor es comparar no solo las razones financieras sino también las cifras absolutas (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 759).

### **Comparación de unas razones con otras**

El segundo método de la comparación coteja las razones de una empresa con las de empresas similares o con promedios de la industria en el mismo punto en el tiempo. Tal comparación permite obtener elementos del juicio sobre las condiciones y desempeños financieros relativos de la empresa (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 759).

El analista debe evitar el desempleo indiscriminado de las reglas aproximadas para todas las industrias. Por ejemplo, es incorrecto el criterio de que todas las compañías deben tener por lo menos una razón circulante de 2 a 1. El análisis debe estar relacionado con el tipo de negocio en que participa la empresa y con la empresa la misma (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 759).

La verdadera prueba de liquidez consiste en observar si una compañía tiene la capacidad de pagar sus cuentas a tiempo. Muchas compañías sólidas, inclusive las de servicios públicos tiene dicha capacidad a pesar de mostrar razones circulantes bastante inferiores a 2 a 1. Todo depende de las naturalezas del negocio. Solo cuando se comparan las razones financieras de una empresa con las de empresas similares y se puede llegar a una conclusión realista (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 760).

### **Razones de liquidez**

Las razones de liquidez utilizan para juzgar la capacidad que tiene una empresa para satisfacer sus obligaciones de corto plazo. A partir de ellas se pueden obtener muchos elementos de juicio sobre la solvencia de efectivo actual de la empresa y su capacidad para permanecer solvente en caso de la situación adversa. En esencia, deseamos comparar las obligaciones de corto plazo con los recursos de corto plazo disponibles para satisfacer dichas obligaciones (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 762).

### **Razón circulante**

Una de las razones más generales y de uso más frecuente utilizada es la razón circulante:

$$\frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

Se supone que mientras mayor sea la razón, mayor sea la capacidad de la empresa para pagar sus deudas. Sin embargo, esta razón debe ser considerada como una medida cruda de liquidez porque no considera la liquidez de los componentes individuales de los activos circulantes (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 762).

Se considera, en general, que una empresa que tenga activos circulantes integrados principalmente por efectivo y cuentas por cobrar circulantes tiene más liquidez que una empresa cuyos activos circulantes consisten básicamente de inventarios. En consecuencia, debemos ir a herramientas de análisis “más finas” si queremos hacer una evaluación crítica de la liquidez de la empresa (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 762).

#### Liquidez de inventarios

Podemos calcular la razón de la rotación de inventarios como una indicación de liquidez del inventario.

$$\frac{\text{Costo de venta}}{\text{Inventario promedio}}$$

La cifra del costo de venta que se utiliza en el numerador es para el periodo que se está estudiando, el cual suele ser un año, la cifra del inventario promedio que se utiliza en el denominador es comúnmente un promedio de los inventarios al principio y al fin del periodo. Sin embargo, al igual que las cuentas por cobrar, puede ser necesario calcular un promedio más elaborado cuando existe un fuerte elemento estacional (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 767).

La razón de rotación de inventario indica La rapidez con que cambia el inventario en cuentas por cobrar por medio de las ventas. A esta razón, al igual que a otras razones se les debe juzgar en relación con las razones pasadas y futuras esperadas de la empresa y en relación con las razones de empresas similares, de promedio de la industria o ambas (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 767).

#### **Razones de deuda**

Al extender nuestro análisis a la liquidez de largo plazo de la compañía (es decir, su capacidad para satisfacer sus obligaciones de largo plazo), podemos utilizar varias razones de deuda. La razón deuda a capital se calcula simplemente dividiendo la deuda total de la compañía (inclusive sus pasivos circulantes) entre el capital social (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 767):

$$\frac{\text{Deuda total}}{\text{Capital social}}$$

Cando los activos intangibles son significativos, a menudo se restan el valor neto para obtener el valor neto tangible de la compañía (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 768).

La razón de deuda a capital varía de acuerdo con la naturaleza del negocio y la volatilidad de los flujos de efectivo. Una empresa de servicios públicos de la electricidad con flujos de efectivo muy estables suele tener una mayor razón de deuda que una compañía de máquinas herramienta cuyos flujos de efectivo son mucho menos estables (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 768).

Una comparación de la razón de deuda para una compañía determinada con las de otras empresas similares nos proporciona un indicio general de la solvencia y riesgo financieros de la compañía. La razón por la cual se trata de un indicio general es que los activos y flujos de efectivo de la compañía proporcionan los medios para el pago de la deuda. Este cálculo será defectuoso en la medida en que el total de activos este sobreestimado o subestimado respecto de sus valores económicos y de liquidación (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 768).

### **Flujo de efectivo a deuda y capitalización**

Una medida de la capacidad de una compañía para dar servicio a su deuda es la relación del flujo de efectivo anual con el monto de la deuda pendiente de pago (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 768).

### **Razones de rentabilidad**

Hay dos tipos de razones de rentabilidad: las que muestran la rentabilidad en relación con las ventas y las que muestran la rentabilidad en relación con la inversión. Juntas, estas razones indican la eficiencia de operación de la compañía (Horne, Administracion Financiera, 1997, pág. 771).

## **ANALISIS FINANCIERO**

### Sistemas de clasificación

Es este texto agruparemos 13 razones importantes dentro de cuatro categorías principales (Danielsen, 2013, págs. 49 - 50).

- ✓ Razón de rentabilidad
- ✓ Margen de utilidad
- ✓ Rendimiento sobre los activos (inversión)
- ✓ Rendimiento sobre el capital contable
- ✓ razones de utilización de los activos
- ✓ Rotación de las cuentas por cobrar
- ✓ Periodo promedio de cobranza
- ✓ Rotación del inventario
- ✓ Rotación de los activos fijos
- ✓ Rotación de los activos totales
- ✓ C. Razones de liquidez
- ✓ Razón circulante
- ✓ Razón rápida
- ✓ D. Razones de la utilización de deudas
- ✓ Deudas a activos totales
- ✓ Rotación de interés ganado
- ✓ Cobertura de los cargos fijos

### Fuentes de financiamiento a corto plazo

#### **Plazo de pago**

Por lo general. El crédito comercial se otorga por un plazo entre 30 y 60 días. Muchas empresas tratan de “estirar el periodo de pago” para obtener un financiamiento adicional a corto plazo. Se trata de una forma de financiamiento aceptable en tanto no se convierta llanamente en incumplimiento (Danielsen, 2013, págs. 191 - 192).

## **Posición de crédito neto**

La empresa debe vigilar muy de cerca la relación que existe entre los dos tipos de cuenta para determinar la posición de crédito comercial neto, que es positiva cuando las cuentas por cobrar son mayores que las cuentas por pagar y viceversa (Danielsen, 2013, pág. 192).

## **¿Qué es administración financiera?**

La administración financiera se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes (Horene & John M. Wachowicz, 2010, pág. 2).

## **Decisión de inversión**

La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones primordiales de la compañía en cuanto a la creación de valor. Comienza con la determinación de la cantidad total de bienes necesarios para la compañía. Imagine por un momento el balance general de la compañía piense en la deuda y el capital de los dueños que se lista en el lado derecho del balance general (Horene & John M. Wachowicz, 2010, pág. 2).

## **EL CRÉDITO Y LA ECONOMÍA**

### **El ciclo económico**

Los ciclos económicos son fenómenos específicos de las economías basadas en el dinero y la actividad comercial, en la que la actividad económica está organizada mediante empresas que buscan maximizar sus beneficios (Morales & Morales, 2011, pág. 20).



## **Fases del ciclo económico**

Puede considerarse cada ciclo constituido por cuatro etapas (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 20):

**1.- Auge:** Es el momento más elevado del ciclo económico en este punto se introducen una serie de impedimentos que interrumpen el crecimiento de la economía propiciando el comienzo de una fase de recesión.

**2.- Recesión:** Corresponde al momento descendente del ciclo. En la recesión se produce una caída importante de la inversión, la producción y el empleo. La crisis es una recesión particularmente abrupta. Además, si la economía cae en mínimo nivel de recesión anterior estamos frente a una contracción.

**3.- Depresión:** El punto más bajo del ciclo. Se caracteriza por un alto nivel de desempleo y una baja demanda de los consumidores en relación con la capacidad productiva de bienes de consumo. Durante esta fase los precios bajan o permanecen estables.

**4.- Recuperación o reactivación:** Es la etapa ascendente del ciclo. Se produce una renovación de la inversión que tiene efectos multiplicadores sobre la actividad económica, generando una fase de crecimiento económico y por tanto de superación de la crisis. La economía está en expansión cuando la actividad general supera el auge del ciclo económico anterior.

## **El crédito y el financiamiento**

El crédito es un préstamo en dinero. Donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo, más los intereses devengados, seguros y costos asociados si lo hubiere (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 23).

La palabra crédito viene del latín *credium* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa “cosa confiada”. Así, crédito, en su origen, significa confiar (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 23).

## **El crédito y las empresas**

El financiamiento se refiere a la obtención de recursos para conseguir/realizar una actividad específica. A la persona o institución que cede los recursos se le conoce como financiador y al que, los obtiene se le conoce como financiado. Puede realizarse mediante diferentes formas. Tales como: créditos, arrendamiento, colocación de acciones, colocación de títulos de deuda, etcétera (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 23).

## **La debilidad de un crédito**

Cuando se solicita un crédito, no es suficiente presentar un excelente estudio de las 5c, también debe considerarse una reflexión cuidadosa de las señales de incumplimiento de pago de un crédito que se agrupan en: 1) factores gerenciales, 2) factores financieros, 3) factores industriales, 4) factores de negocios, y 5) factores de seguimiento de la cuenta (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 34).

## **Clasificación del crédito**

- ✓ De acuerdo a (Morales Castro & Morales Castro, 2011, págs. 54 - 55):
- ✓ Crédito al detallista
- ✓ Crédito de préstamos individuales
- ✓ Crédito mercantil a corto plazo
- ✓ El descuento
- ✓ Apertura de crédito
- ✓ Préstamos directos
- ✓ Préstamos personales
- ✓ Créditos para obtener bienes de consumo duradero
- ✓ Tarjetas de crédito
- ✓ Créditos documentarios
- ✓ Anticipos sobre mercancías y títulos
- ✓ El reporto
- ✓ La carta de crédito

- ✓ Crédito comercial bancario
- ✓ Crédito industrial a mediano plazo
- ✓ Crédito de habilitación o avió
- ✓ Créditos refaccionarios
- ✓ El factoraje
- ✓ Crédito a largo plazo
- ✓ Crédito no específico
- ✓ Crédito hipotecario
- ✓ Créditos para la vivienda familiar
- ✓ Créditos para la vivienda de interés social
- ✓ Crédito de inversiones
- ✓ Crédito del mercado abierto
- ✓ Crédito agrícola
- ✓ Crédito de exportación
- ✓ Crédito al detallista
- ✓ Crédito al detallista en abonos
- ✓ Préstamos personales
- ✓ Crédito mercantil
- ✓ Crédito comercial
- ✓ Crédito comercial o documentario
- ✓ Crédito con garantía real
- ✓ Crédito comercial bancario
- ✓ Préstamos a corto plazo con garantía
- ✓ Préstamos a corto plazo sin garantía prendaria
- ✓ Crédito industrial
- ✓ Crédito de inversión
- ✓ Crédito de mercado abierto
- ✓ Crédito agrícola
- ✓ Crédito público (gubernamental)
- ✓ Crédito de exportación
- ✓ Crédito a corto plazo

- ✓ Crédito a la producción
- ✓ Crédito a largo plazo
- ✓ Crédito al consumo
- ✓ Crédito, apertura de
- ✓ Crédito back to back
- ✓ Crédito de la habilitación o avió
- ✓ Crédito de proveedor
- ✓ Crédito diferido
- ✓ Crédito documentario
- ✓ Crédito hipotecario industrial
- ✓ Crédito lombardo o tasa lombarda
- ✓ Crédito piramidado
- ✓ Crédito por aval
- ✓ Crédito privado
- ✓ Crédito público
- ✓ Crédito puente para vivienda
- ✓ Crédito simple y crédito en cuenta corriente
- ✓ Crédito stand by
- ✓ Crédito refaccionario

### **Clasificación del crédito**

Las operaciones de crédito se clasifican normalmente siguiendo los siguientes criterios: su destino, las garantías que se otorgan para su obtención: la personalidad del prestatario y, finalmente su duración (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 56).

**Por su destino.** Un crédito se otorga a la producción o para el consumo. El primero permite financiar las intermediaciones productivas y proporciona a los empresarios recursos para el capital de trabajo, para las inversiones en maquinaria y equipo, lo cual ayuda a la producción de bienes y servicios (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 56).

**Por las garantías otorgadas.** Se distingue el crédito con garantía real, que pudiera ser uno de los bienes del deudor, y el crédito con garantía personal el cual es

avalado/asegurado por el conjunto del patrimonio del prestatario sin afectar ningún bien en especial (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 56).

**Por su duración.** Según el tiempo, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazos. Sin que exista una limitación precisa en cada uno, la distinción esencial reside en la función económica que van a desempeñar (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 56).

El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipos e inmuebles (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 56).

### **Estructura del departamento de crédito y cobranza**

El departamento de créditos debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 89).

Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control de crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 89).

### **Crédito**

Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos registro y control de la cartera de clientes, para lo cual realiza las siguientes operaciones (Morales Castro & Morales Castro, 2011, págs. 89 - 90):

- ✓ Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
- ✓ Control de archivo de antecedentes de crédito
- ✓ Vigilar que las investigaciones de crédito sean adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
- ✓ Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.

- ✓ Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
- ✓ Autorizar los créditos y aplicación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.
- ✓ Efectuar la investigación crediticia de posibles clientes para el otorgamiento de créditos.
- ✓ Informes a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general, etcétera.

### **Cobranza**

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna capacitación de recursos (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 90).

### **Proceso que se sigue para otorgar un crédito**

Todas Las empresas definen de alguna manera sus reglas para conocer y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 100).

En el caso del otorgamiento de crédito generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, no más para fijar los límites de crédito el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 100):

- ✓ Investigación
- ✓ Análisis
- ✓ Aceptación del cliente

## **Solicitud de crédito**

La información que se incorpora en la solicitud varía de acuerdo con el tipo de crédito que se pretende otorgar al solicitante en la política de la empresa. Algunas compañías solo piden información sobre lo siguiente (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 103):

- ✓ Residencia
- ✓ Empleo
- ✓ Ingresos, garantías
- ✓ Otras cuentas corrientes

## **Ambiente**

En pequeñas poblaciones (y algunas veces en las grandes) se conoce en términos generales la clase de persona que solicita el crédito. Por qué es muy fácil conocer la reputación de las personas en cuanto al cumplimiento del pago de sus créditos. Se le puede calificar (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 103).

## **Entrevista**

Para evaluar mejor al solicitante se debe disponer de información acerca de sus sinceridad, apariencia y personalidad, además de los datos objetivos que puedan comprobar en cuanto al cumplimiento de sus deudas, y con los resultados se puede hacer ajustes sobre la condición del crédito (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 103).

## **Visita domiciliaria**

La personalidad y la capacidad se reflejan en el hogar. Debe verse a la proporción del ingreso aplicado al gasto del alojamiento: si tiene casa propia o departamento amoblado y si tiene residencia prolongada, generalmente se aprovecha la visita para examinar los contratos de luz y de teléfono el tipo de negocio (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 103).

## **Empleo**

El examen de este renglón permite conocer la regularidad del ingreso, la cantidad mensual o semanal, los ingresos extras, la seguridad que el solicitante tiene en el trabajo, la permanencia en el mismo y si la empresa es de prestigio (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 103).

## **Cuentas bancarias**

El hecho de que la persona posee cuentas bancarias o seguro de vida o contra accidentes es miembro de alguna asociación, etc., generalmente señala el grado de confianza que se le puede dar, dado que refleja responsabilidad y estabilidad (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 104).

## **Bienes muebles e inmuebles**

La casa y el valor de los bienes muebles indican la posición social y económica del solicitante de crédito, a la vez que en forma ligera revelan si puede servir la garantía en caso necesario, lo mismo puede decirse de los bienes inmuebles. Conviene analizar el recibo de la renta y observar la cantidad mensual de pago (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 104).

## **Fiadores y avalistas**

Si el solicitante de crédito demuestra tener la capacidad para recibir un monto de crédito relativamente bajo, se puede completar la seguridad de pagar los adeudos por medio de garantías personales, la seguridad del pago puede considerarse completa. Esas garantías personales pueden ser fiadores (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 104).

## **Contrato de compra venta registrado**

Una de las mejores garantías se puede obtener con el contrato de compraventa autorizado por un coordinador público e inscrito en el registro público. En caso de que no pague el cliente, entonces se procede a la posesión del bien inmueble por parte de la empresa (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 104).



## **Ingresos**

El ingreso total es el factor base para fijar el límite de crédito: deben estudiarse los porcentajes que se gastan en la región como promedio en cada uno de los rubros de las necesidades básicas que deben pagar los solicitantes del crédito, en forma muy general, pueden tomarse los siguientes porcentajes (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 104).

## **Experiencia crediticia**

Debe investigarse si el solicitante tiene antecedentes de crédito y la forma como los ha pagado. En este caso, se debe solicitar la opinión que tiene el acreedor del solicitante de crédito para conocer si en términos generales es cumplido, pagos con ligeros retraso, retrasos a veces, mal pagador, etcétera (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 105).

## **Enganche**

En forma general, alcanza de 10 a 33% del precio de venta. Si la política es de seguridad, el enganche debe ser grande, pero si la política de la empresa es correr riesgos altos y cubrir las pérdidas con mayor volumen de ventas, el enganche será pequeño. Generalmente, se pregunta al cliente cuanto desea pagar de contado y se respeta su deseo, siempre que se encuentre por arriba del mínimo (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 105).

## **Abonos**

Para calcular el importe de los abonos, se divide el saldo neto del crédito entre el número de pagos se haya fijado. El saldo neto es la diferencia entre el precio de venta y la cantidad de contado más el sobrepeso, el cual está integrado por los intereses y los gastos de manejo de las cuentas por cobrar (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 105).

## **Referencias de crédito**

El primer paso es reconocer que los solicitantes de crédito escojan sus propias referencias de crédito. Y con toda la seguridad, el cliente ofrecerá referencias donde se proporciona información positiva sobre él. Por lo tanto, es necesario utilizar otras referencias que ayuden para identificar una opinión objetiva de las referencias declaradas por el solicitante de crédito (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 117).

## **Análisis financiero**

### **Análisis de estados financieros.**

Los estados financieros muestran la situación y desarrollo financiero que ha llegado una empresa como consecuencia de las operaciones realizadas, son las expresiones cuantitativas de los resultados obtenidos por la administración en su actuación (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123).

El objetivo del análisis de los estados financieros es la obtención de suficientes elementos de juicio para apoyar las opiniones que se haya formado respecto a los detalles de la situación financiera y de responsabilidad de la empresa (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123).

### **Métodos de análisis**

El método de análisis muestra el orden que se sigue para separar u conocer los elementos descriptivos y numéricos que integran el contenido de los estados financieros (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123).

Existen tres métodos de análisis en términos generales.

- I. Método de análisis vertical**, es decir estático, se aplica para analizar un estado financiero a fecha fija o correspondiente a un periodo determinado (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123).

Se clasifican en (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123):

- ✓ Procedimientos de porcentos integrales
- ✓ Procedimientos de razones simples
- ✓ Procedimientos de razones estándar

**II. Método de análisis horizontal**, también llamado dinámico, se aplica para analizar dos estados financieros de la misma empresa a fechas distintas o correspondientes a dos periodos o ejercicios (Morales Castro & Morales Castro, 2011) (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123):

- ✓ Procedimiento de aumento y dimensiones.

**III Método de análisis histórico**, se aplica para analizar una serie de estados financieros de la misma empresa a fechas o periodos distintos (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123).

El procedimiento de razones simples consiste en determinar las diferentes razones relaciones de dependencia que existe al comparar geoméricamente las cifras de dos o más renglones que integran el contenido de los estados financieros de la organización en estudio (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 123).

### **Análisis financiero por medio de razones financieras**

Las razones financieras evalúan cuatro aspectos o categorías de estudio: 1) liquidez, 2) estructura de capital, 3) indicadores de ciclo, y 4) indicadores de rentabilidad (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 124).

### **Liquidez**

Los activos líquidos son aquellos que tiene la susceptibilidad de convertirse en efectivo con rapidez al precio de mercado de ese momento, sin perder parte de su valor. La liquidez de las empresas mide la capacidad que tiene para cumplir con sus obligaciones corrientes o de corto plazo de manera oportuna, por lo cual el análisis se centra en el estudio de los activos y pasivos circulantes (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 124).

## Apalancamiento / estructura de capital

La estructura de capital comprende la combinación de deudas y capital contable que las empresas utilizan para financiar sus activos, considerando las restricciones que sigue la empresa para el uso de dichos fondos. Es importante medir el nivel de endeudamiento o apalancamiento que utilizaban las empresas (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 124).

### Cuadro 1: Razones de Liquidez

Razón financiera	Formula	Interpretación
<b>Liquidez corriente</b>	$\frac{\text{Pasivo circulante}}{\text{Activo circulante}}$	Es la capacidad que tiene la empresa con activos que se espera se conviertan en efectivo en corto plazo, para pagar sus deudas.
<b>Liquidez acida</b>	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo circulante}}$	Capacidad que tiene la empresa de pagar con activos de inmediata realización las obligaciones de corto plazo, índice de solvencia inmediata.
<b>Cobertura de deuda total</b>	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	Mide la capacidad que tiene la empresa de pagar con los activos de corto plazo las deudas totales.
<b>Liquidez inmediata</b>	$\frac{\text{Activo disponible}}{\text{Pasivo circulante}}$	Es la capacidad que tiene la empresa de pagar con efectivo las deudas de corto plazo.

**Fuente:** Créditos y cobranza; José Antonio Morales Castro, Arturo Morales Castro

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

## **Calculo de abonos**

El importe de los abonos dependerá del número de periodos que se concedan como plazo para pagar el crédito, los cuales generalmente son en número fijo para uniformar el sistema de cobranza: seis meses, un año, dos años, etc., pero puede variar si así lo establece las políticas del departamento y los intereses del cliente (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 135).

## **Políticas de crédito & Diseño de las políticas de crédito.**

En el diseño de una política deben incluirse aquellas circunstancias que permitan delimitarlas con el fin que sean claras, precisas, objetivas y realistas para evitar confusiones. Y cuando cumplen con estos requisitos las políticas se convierten en una base sobre la que actúa la administración del crédito (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 135).

**Tiempo.** La política indica el tiempo máximo concedido a los clientes. Puede y debe ajustarse adecuadamente a las condiciones financieras del área geográfica (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 136)

**Plazos.** En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 136):

- ✓ Los plazos que otorguen otras empresas similares.
- ✓ La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- ✓ Los recursos de financiamiento disponible y el costo de capital.
- ✓ La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.
- ✓ Los ciclos de duración de los productos.

## **Calificación de riesgo de entidades financieras**

La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 119).

La institución es fuerte, tiene un sólido record financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero y es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperar que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea la mitad y podría superarla rápidamente (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 119).

### **Efectos de la tasa de interés**

Los efectos que tiene la variación de la tasa de interés nacional e internacional en el crédito y en otras variables financieras, se pueden apreciar en los siguientes cuadros (Morales Castro & Morales Castro, 2011, pág. 39)

#### **Cuadro 2: Tasa de interés nacional**

##### **Tasa de interés nacional (pesos)**

##### **Efectos principales**

**Si las tasas de interés aumentan, entonces se observara lo siguiente:**

- 1.** La inversión productiva disminuye por la repercusión en los costos financieros.
- 2.** La actividad económica se deprime por la contracción de las inversiones reales.
- 3.** La inversión financiera adquiere mayor importancia que la inversión real.

**Si las tasas de interés disminuyen, entonces se observara lo siguiente:**

- 1.** La inversión productiva aumenta.
- 2.** La actividad económica se reactiva.
- 3.** La inversión real adquiere mayor importancia.

---

**Fuentes:** Crédito y cobranza; Morales Castro José Antonio, Morales Castro Arturo

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

## **Calificación de cartera de créditos**

**Definición.** Es la clasificación que da la institución financiera a su cartera de préstamo, lo que permite realizar una evaluación de la gestión gerencial, lo cual significa la superación del nivel profesional en la administración de las unidades operativas. Las carteras de créditos se clasifican en (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 120):

**Créditos normales.** Préstamos sin problema, que no se presentan dudas respecto a su recuperación dentro de los términos y condiciones originalmente establecidos (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 120).

**Créditos con problemas potenciales.** Crédito de riesgo que tiene ciertas debilidades estructurales, o bien el prestatario sufre una situación financiera adversa de carácter temporal que hace que el crédito sea solo marginalmente satisfactorio (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 120).

**Créditos con problemas agudos.** Créditos cuyo pago normal se ve amenazado por tendencias muy desfavorables o sucesos adversos de naturaleza financiera, administrativa, económico o del medio; o por debilidades importantes de la garantía (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 121).

**Créditos de dudosa recuperación.** Préstamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos informes y que, por lo tanto se espera que un monto aún no determinado de su capital se pierda (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 121).

**Crédito pérdida.** Crédito que se considera incobrable. Para cualquier préstamo así considerado, debe establecerse una provisión total para su eventual castigo (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 121).

## **Riesgos financieros**

El riesgo puede ser definido como la volatilidad de los resultados esperados, generalmente el valor de activos o pasivos de interés. Como consecuencia, en la teoría financiera se define al riesgo como la dispersión esperada de los resultados debido a los movimientos de variables financieras (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 122).

Los riesgos que enfrenta una institución financiera se puede clasificar en las siguientes categorías (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 122):

- ✓ Riesgo de mercado
- ✓ Riesgo de crédito
- ✓ Riesgo de liquidez
- ✓ Riesgo operativo
- ✓ Riesgo legal
- ✓ Riesgo tecnológico
- ✓ Riesgo de tiempo de interés
- ✓ Riesgo de tipo de cambio
- ✓ Riesgo por país de transferencia
- ✓ Riesgo de reputación

### **Evaluación de crédito**

Una vez obtenida la información necesaria, esta debe ser analizada por el Oficial de crédito de la entidad, revisando los puntos fuertes y débiles del sujeto de crédito y los posibles riesgos que puedan existir. De todas las verificaciones y análisis realizados será responsabilidad del oficial de crédito el dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del cliente, incluyendo cualquier tipo de comentario o recomendación (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

### **Cupos de aprobación de crédito**

Las aprobaciones de operaciones de crédito y de la entidad: directas o contingentes, estarán distribuidas de acuerdo a los siguientes parámetros (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139):

- ✓ Sobregiros ocasionales y pagos sobre cheques.
- ✓ Operaciones de préstamos y contingentes.



### **Implementación de los créditos**

Aprobado el crédito por los niveles requeridos, se cumplirá con los procesos respectivos a su instrumentación, trámites de carácter legal, completar documentos para la contabilización del crédito, liquidación y registro de la operación, ingreso y demás relativos a garantías en respaldo de las operaciones y todos aquellos pasos establecidos en el procedimiento de crédito (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

### **Vencimiento y reocupación de créditos**

Será responsabilidad del oficial operativo de cartera el mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones y deberá comunicar por escrito a la gerencia general aquellas operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas o renovadas por los deudores, a fin de que la gerencia evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior, y se tomen las acciones que correspondan (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

### **Procedimientos para la renovación de préstamos**

El oficial operativo de crédito prepara liquidación de la operación, detallado el capital, tasa de interés normal y de mora, forma de pago del bono, días por los que se cobra interés de mora, nuevo plazo aprobado y garantía existente, y se envía al departamento de contabilidad para que lo registre contablemente (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

### **Castigo de créditos irrecuperables**

Si una vez efectuadas todas las gestiones judiciales y extrajudiciales no se ha logrado la recuperación de un crédito vencido, de acuerdo a lo estipulado en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros de la junta bancaria, se castigara obligatoriamente las deudas que estén en mora por tres (3) años debiendo notificarse este particular a la Superintendencia, enviando el detalle de deudas castigadas (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

## **Otras operaciones de crédito**

### **Aceptaciones bancarias**

Letras de cambio o pagares suscritos, generalmente, por el cliente de un banco comercial y aceptados por este, o por una institución financiera, para ser negociados en otras instituciones de crédito (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 144).

### **Otorgamiento de garantías**

Son operaciones financieras por las cuales la entidad financiera presta su firma a favor de un cliente que, con ella, robustece su posición ante un tercero para efectuar una transacción, sea la recepción de un crédito, la negociación de un documento, la prestación de un servicio, etc. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 144).

### **Destino del crédito**

El análisis del destino del crédito del crédito tiene relación al determinar la adecuada utilización de los fondos entregados por la institución prestamista a favor del cliente prestatario conforme al propósito del financiamiento declarado en la solicitud de crédito (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 149).

### **Información de la central de riesgos**

El análisis de información de la central de riesgos complementa la evaluación del carácter del deudor, relacionando el comportamiento del sujeto respecto cumplimiento de sus obligaciones con otras entidades financieras(Chiriboga Rosales, 2010, pág. 149).

### **Indicadores de liquidez**

El propósito de las ratios de liquidez es determinar si una empresa puede pagar su pasivo corriente (obligación a corto plazo) con las disponibilidades de recursos en efectivo con los que cuenta en un determinado momento, y se relacionan estrechamente con el concepto de capital de trabajo. Hay dos indicadores básicos (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 150):

**Tabla 1:Indicadores de Liquidez**

Indicadores	Condiciones	Resultados
Prueba Ácida	Mayor o igual al promedio.	1
	Mayor al 50% y menor al 100% del promedio.	0,6
	Menor al 50% del promedio.	0
Capital de trabajo	Resultado positivo en capital de trabajo.	1
	Resultado negativo en capital de trabajo.	0

---

**Fuente:** Sistema Financiero; Chiriboga Rosales Luis Alberto

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

### **Indicadores de endeudamiento**

Estos indicadores aportan elementos sobre la medida en que una empresa recurre al financiamiento por endeudamiento o mediante participaciones de capital. También permite determinar la capacidad de una empresa para asumir nuevas deudas y para pagarlas a tiempo (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 151).

### **Capital en riesgo**

El capital en riesgo es el nivel en la pérdida resultante de ciertas operaciones crediticias, inversiones y otras, que como consecuencia de variaciones en sus tasas, tipos de cambio, cambios de precios, morosidad de los deudores, y otros aspectos de mercado, pudiesen llegar a afectar el patrimonio técnico de la Institución, y por ende a su nivel de solvencia (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 190).

### **LAS CINCO “C” DEL CRÉDITO**

Una técnica de uso común para determinar si se otorga un crédito se denomina las cinco “C” del crédito, la cual conforma un marco de referencia para el análisis detallado del crédito. Debido al tiempo y los gastos implicados, este método de selección se usa en solicitudes de crédito de grandes montos de dinero (Gitman, 2012, pág. 558).

### **Cuadro 3: Las cinco "C" del crédito**

#### **LAS CINCO "C" DEL CRÉDITO**

<b>Características del solicitante</b>	<b>Historial del solicitante para cumplir con obligaciones pasadas.</b>
Capacidad	Capacidad del solicitante para reembolsar el crédito solicitado.
Capital	Deuda del solicitante en relación con su capital patrimonial.
Colateral	Monto de ingresos que posee el solicitante de crédito para después poder cubrir las cuotas de la deuda.
Condiciones	Decisión específica de aceptación o rechazo.

---

Fuentes: **Lawrence J. Gitman Chad J, Zutter**  
Elaborado por: **Rosa Patín, Nancy Guaquipana**

## METODOLOGÍA

### **Métodos de investigación aplicados**

**Método inductivo.** - La utilización de este método facilitó una información propicia y exclusiva de las causas y consecuencias que producen un alto índice de cartera vencida, que es producto de la no aplicación de políticas y procedimientos adecuados para el otorgamiento de créditos a más de darse un descuido de parte de los funcionarios responsables de esta cartera. Estos datos fueron reflejados en una observación directa realizada en la misma cooperativa y en las visitas domiciliarias a los socios morosos, estos acontecimientos sirven para realizar una propuesta general que permita un adecuado control de créditos y cartera.

**Método deductivo.** - Este método permitió obtener información a profundidad a través de las encuestas y entrevistas obteniendo datos y la información real; con esta información se logró establecer una deducción basada en un razonamiento lógico llegando a la exactitud de las causas impactante de cartera vencida.

**Método analítico.** - Con este método se logró establecer el motivo, razones, incidentes y todos los acontecimientos generales de los fenómenos que impactan el incremento de cartera vencida en la cooperativa, después de haber analizado con propiedad cada una de las respuestas obtenidas en entrevistas y encuestas.

**Método científico.** - Con el empleo de este método se pudo establecer y determinar las relaciones entre los sucesos y los hechos que produjeron inconvenientes e irregularidades en la cartera vencida de la cooperativa, para esto se partió de un enfoque desde el análisis de las políticas, procesos y procedimientos realizados al momento de otorgar créditos. El método también ayudó a realizar una estructuración del marco teórico mediante el apoyo bibliográfico y el enfoque de varios autores.

### **Tipos de investigación**

Para un adecuado desarrollo del proceso investigativo se utilizó dos tipos de investigación:

**Cualitativa.** - La investigación cualitativa permitió la obtención de información de fuente segura, mediante entrevistas aplicadas al personal administrativo de la cooperativa comprendido por: jefe de agencia, oficiales de crédito y cobranzas; los cuales dieron respuestas contundentes, que fueron trianguladas y contrarrestadas con las respuestas de los socios, para emitir las respectivas conclusiones.

**Cuantitativa.** - La aplicación de esta investigación dio paso al uso de entrevistas dirigidas a los socios que mantiene créditos vencidos facilitando la recopilación de una información veraz, oportuna y sobre todo confiable de las causas y motivos que conllevan a darse un incremento en carteras de crédito. Con el uso de la investigación cuantitativa se consideró aspectos como: porcentaje de cartera, número de socios morosos, monto en cartera vencida e interés generado por dicho monto.

## **Técnicas e instrumentos para la obtención de datos**

### **Entrevista**

La entrevista fue dirigida al Jefe de Agencia, personal de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

### **Encuestas**

La encuesta se aplicó a 144 socios quienes tienen cuotas de crédito atrasadas y/o morosas produciendo cierto incremento en el porcentaje de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

## **Universo y muestra**

### **Universo**

El universo objeto de investigación está constituido por los socios que tienen créditos vencidos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

### **Muestra**

Para determinar el tamaño de la muestra se considera a los socios que mantienen créditos vencidos en la cooperativa al año 2017, siendo un total de 225 socios morosos al

31 de diciembre, este dato será aplicado en la siguiente fórmula con el fin de conocer el número exacto de socios a los que se aplicaran las debidas encuestas.

**Fórmula:**

$$n = \frac{N}{(e^2(N - 1)) + 1}$$

**Donde:**

N: tamaño de la población (225)

e: error mínimo admisible (5%)

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas que vamos hacer)

**Desarrollo:**

$$n = \frac{225}{((0.05)^2(225 - 1)) + 1}$$

$$n = \frac{225}{(0.0025(224)) + 1}$$

$$n = \frac{225}{0.56 + 1}$$

$$n = \frac{225}{1.56}$$

$$n = 144$$

Al realizar el cálculo indicado se obtuvo un resultado de 144 socios a los cuales se les aplico las respectivas encuestas, la fórmula utilizada es obtenida de:  
(feedbacknetworks.com, s.f.).

## RESULTADOS

- ✓ El grado de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda es alto, debido a que supera lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, por tanto, es necesario que la cooperativa tome medidas adecuadas que permitan una pronta disminución de cartera a fin de no caer en iliquidez; lo que constituirá en un riesgo para la propia entidad financiera.
- ✓ Las causas de la morosidad no se derivan de imprevistos suscitados con los socios como problemas de fuerza mayor o casos fortuitos, por tanto, se descarta dicha posibilidad; es así que la cooperativa tiene toda la responsabilidad del alto índice de cartera al no aplicar correctamente los parámetros de evaluación previo a la colocación del dinero.
- ✓ Los socios tienen conocimiento de las causas y consecuencias que se verán abocados por incurrir en morosidad, sin embargo, no está a su alcance poder controlarlo, recayendo dicha responsabilidad una vez más a la entidad financiadora y a las circunstancias adversas del entorno reflejadas en la recesión o crisis económica.
- ✓ La cooperativa no aplica programas de capacitación a los socios con lo cual se garantizará el adecuado uso del dinero concedido mediante créditos, por otra parte son los mismos socios que no están de acuerdo en recibir dichas capacitaciones por desconocer el enorme beneficio que producirá en sus actividades que lo desarrollan.
- ✓ Uno de los motivos que también conlleva a producirse un alto indicador de morosidad dentro de la cartera de crédito se asume que es el déficit económico que sufre el país en los últimos años, tornándose cada vez más crítico; el producto de esto se ve afectado en la disminución de empleo, pérdida en inversiones y un bajo ingreso a la mayoría de familias ecuatorianas, todos estos aspectos negativos están enlazados a la presencia e incremento de morosidad en las entidades financieras crediticias.



- ✓ Ante estas amenazas que cada día toman fuerza la cooperativa se ve obligada a poner en buen recaudo y salvaguardar su capital; tomando medidas de evaluación, control, seguimiento y monitoreo permanente a cada uno de los créditos desde el momento de la solicitud hasta la recuperación de la última cuota de pago establecida en su tabla de amortización.

## DISCUSIÓN

- ✓ En la investigación denominada “comportamiento de cartera vencida y su influencia en la gestión administrativa financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda” se determinó que cumple con sus objetivos de creación, ofertando productos y servicios financieros con la finalidad de satisfacer necesidades y expectativas de la población que deposita su confianza en la gestión la entidad financiera.
- ✓ La inexistencia de procedimientos para el seguimiento y control programáticos a los créditos, incrementa la cartera vencida y disminuye la posibilidad de mejorar la situación financiera de la cooperativa.
- ✓ En la cooperativa no existen políticas de acompañamiento y/o asesoramiento a los socios que han obtenido créditos, que les permita mejorar la utilización del dinero, sea en inversión o consumo, esto no garantiza que el socio emplee el dinero de acuerdo a los objetivos del préstamo.
- ✓ Con el propósito de obtener información exacta de las causas, consecuencias, motivos y razones que conllevan a producirse un alto porcentaje de cartera vencida se realizó una observación directa, en el lugar de los hechos; a más de obtener información verídica mediante encuestas dirigidas a los socios que mantiene créditos morosos y/o vencidos y entrevistas al personal administrativo y de servicio comprendido por: jefe de agencia, oficiales de créditos y cobranza.
- ✓ La investigación se desarrolló exitosamente dando fiel cumplimiento a los objetivos planteados previo al proceso investigativo, lo cual genera satisfacción enorme de contribuir en parte a la entidad con el presente trabajo, el mismo que servirá de base para una toma de decisiones acertada por sus administradores.
- ✓ Es necesario puntualizar el método de recuperación de cartera de créditos utilizado por la cooperativa, que es acudir a procesos judiciales; los mismo que han resultado ser eficaces en algunos casos, pero es necesario citar la parte contraria de ellos al ocasionar inconvenientes e irregularidades a los socios, puesto que van en perjuicio inclusive de sus principios y valores morales, manchando su imagen.

- ✓ Luego de ser identificadas las causas que generan morosidad, es prudente que se aplique por parte de la cooperativa medidas de control y seguimiento a los créditos, respaldadas por las normas, políticas, leyes y reglamentos vigentes en el país, las mismas que regulan actividades y movimientos de una entidad financiera en pos del servicio y bienestar de la población.
- ✓ Al ejecutar y culminar la investigación se obtuvo respuestas claras concisas y adecuadas a todas y cada una de las preguntas de investigación como son: que, como, cuando y donde; de esta manera. Que se produjo: cartera vencida, como: por descuido y negligencia de la misma entidad financiera; cuando: en el año 2017; y donde: en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

## CONCLUSIONES

- ✓ En la cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda, no se aplican políticas, ni procedimientos apropiados que faciliten un adecuado análisis al solicitante de créditos; la capacidad de pago, ingresos, actividades e inversiones que pretende realizar el socio, así como también una verificación documentada de sus pertenencias señaladas para el efecto crediticio, en la inspección realizada previo a la concesión del dinero.
- ✓ La cooperativa no cuenta con un plan de recuperación de cartera vencida, que contribuya en la minimización del indicador financiero y de la misma forma mejore su rentabilidad, manteniéndolo solvente y con liquidez; para un eficiente movimiento en sus actividades económicas financieras.
- ✓ En relación a los programas de capacitación; no hay mayor importancia de parte de los socios, es decir la cooperativa no concientiza el enorme beneficio de un programa de esta índole que producirá efectos positivos beneficiando a la misma entidad y al socio.
- ✓ La inexistencia de programas de capacitación a los socios que han recibido financiamiento, minimiza la rentabilidad del dinero invertido o utilizado, provocando entrar en cartera vencida, por circunstancias ajenas a su voluntad.
- ✓ El índice de cartera vencida aduce a la falta de políticas, procedimientos y normas que permitan un adecuado control, seguimiento y monitoreo de créditos, mejorando notablemente la situación financiera y a la vez terminando serios inconvenientes de cartera que a futuro producirán iliquidez.
- ✓ La cooperativa requiere de forma inmediata la implementación y aplicación de un modelo estratégico de recuperación de créditos morosos a tiempo propicio, antes que se tornen incobrables, disminuyendo sus ingresos y a la vez impidiendo su crecimiento en el mercado.

## RECOMENDACIONES

- ✓ La toma de decisiones por parte del responsable de créditos de la cooperativa estará sustentada en un análisis profundo del historial crediticio del cliente y sus garantes, y su respectiva evaluación a través del scoring de crédito que arrojará información de sus características, condiciones, capacidad, capital y colateral; lo cual permitirá salvaguardar el dinero entregado mediante la concesión de un crédito, mejorando su rentabilidad económica financiera.
- ✓ La cooperativa elaborara un plan de recuperación de créditos a más de los parámetros e indicadores financieros que harán efectiva la recaudación del dinero prestado, logrando reducir el alto índice de cartera reflejado en su indicador.
- ✓ Se implementarán programas de capacitación sustentables a todos los socios y clientes, con el objetivo de garantizar una adecuada inversión, emprendimiento y colocación del dinero otorgado, asegurando su devolución conforme a la tabla de amortización previamente estructurada.
- ✓ En las capacitaciones ordinarias dirigidas a los socios, se solicitará reportes evidentes de resultados generados por los financiamientos concedidos, con el fin de conocer y asegurar que dicho dinero sea devuelto conjuntamente a sus respectivos intereses en fechas y plazos establecidos para su efecto.
- ✓ La cooperativa aplicara correctamente las normas, políticas, leyes y reglamentos pertinentes que faciliten un adecuado control y monitoreo a cada uno los créditos, evitando el desvío y malversación del dinero a objetivos no planteados en la solicitud de crédito.
- ✓ Los procesos y procedimientos de cobranzas aplicados por la entidad, ofrecerán garantías necesarias para la recuperación de créditos de manera eficaz, disminuyendo el tiempo de retraso en sus cuotas y garantizando su total recaudación.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Chiriboga Rosales, L. A. (2010). Sistema Financiero. Quito, Ecuador.
- Danielsen, B. H. (2013). Fundamentos de Administración Financiera. México.
- Dannielsen, B. H. (2013). Fundamentos de Administración Financiera. México.
- feedbacknetworks.com. (s.f.). Fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra.
- Gitman, L. J. (2012). Principios de Administración Financiera. México.
- Horene, J. C., & John M. Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson.
- Horne, J. C. (1997). Administración Financiera. México.
- Horne, J. C. (1997). Administración Financiera. México.
- Morales Castro & Morales Castro, J. A. (2011). Crédito y Cobranza (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Morales Castro; Morales Castro, J. (2011). Crédito y cobranza. México.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2011). Crédito y cobranza. México.

# APÉNDICES

## APÉNDICES N° 1

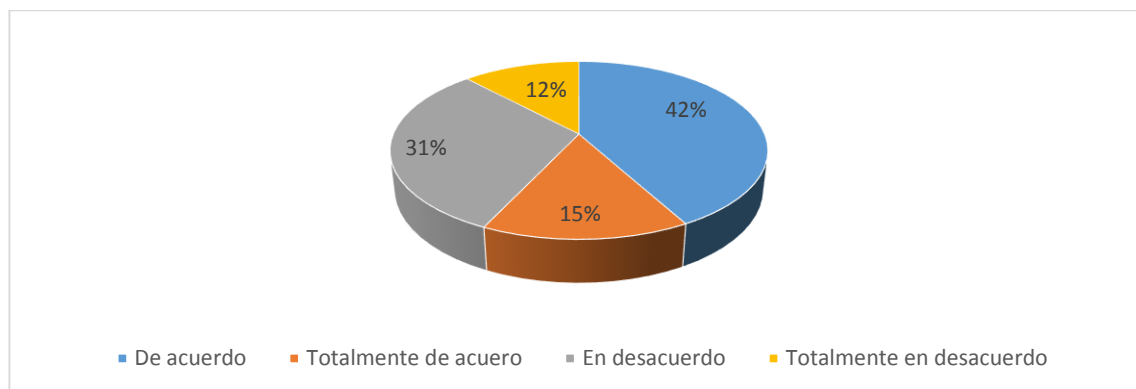
### Apéndices 1: Encuestas Aplicadas

ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS CON CRÉDITOS MOROSOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA

**¿El crédito que le concedió la entidad financiera ha sido objeto de ser considerado dentro de la cartera vencida?**

**Tabla 2: Crédito y objeto de cartera**

Variabales	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	61	42
Totalmente de acuerdo	21	15
En desacuerdo	45	31
Totalmente en desacuerdo	17	12
Total	144	



**Figura 1:** Crédito objeto de carteran

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

### Análisis

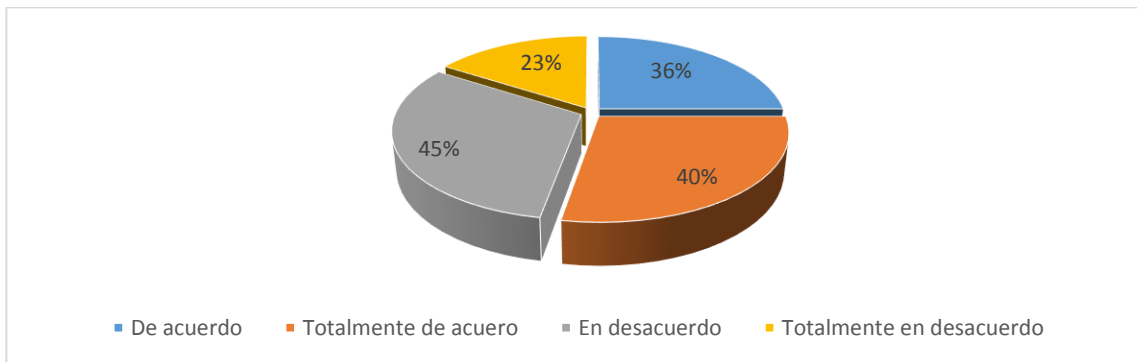
De las encuestas aplicadas, la mayoría de socios manifiestan estar de acuerdo en que se encuentran dentro de la cartera vendida, obedeciendo a factores de índole personal. Por lo que se considera que esto tiene influencia directa en el alto índice de cartera, poniendo en riesgo la liquidez de la entidad.



**¿Alguna ocasión su crédito incurrió en morosidad por algún tipo imprevisto en las actividades dando como resultado la cartera vencida?**

**Tabla 3: Ocasión de morosidad**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	36	25
Totalmente de acuerdo	40	28
En desacuerdo	45	31
Totalmente en desacuerdo	23	36
Total	144	



**Figura 2:** Ocasión de la morosidad

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

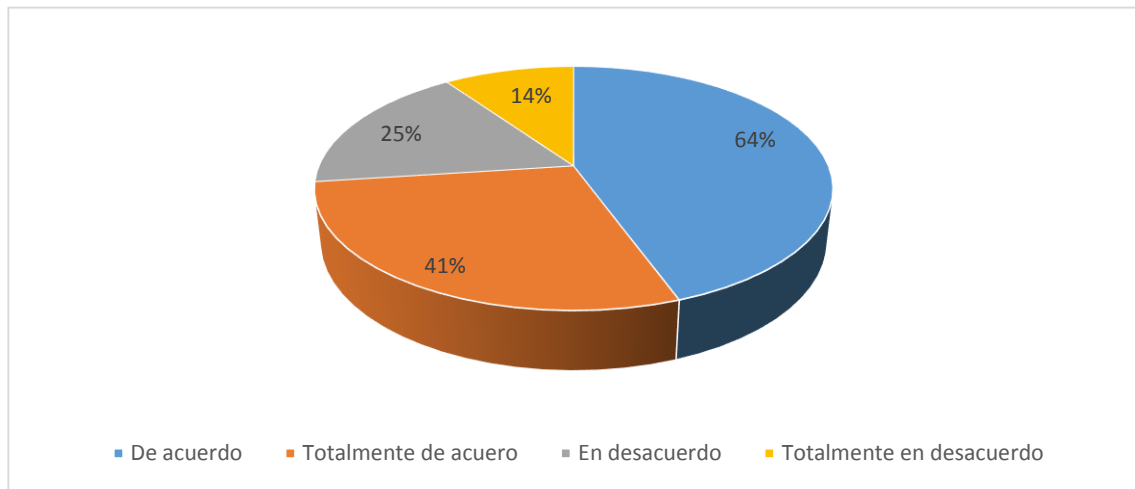
**Análisis**

Se pudo conocer que la mayoría de socios encuestados están en desacuerdo que su crédito incurrió en morosidad por algún imprevisto en las actividades regulares, dando como resultado cartera vencida. Por tanto, el atraso en las cuotas de créditos con la cooperativa se presenta por inconvenientes del medio.

**¿Usted tiene conocimiento de los riesgos y medidas de sanción aplicadas por la Cooperativa por incumplimiento de sus obligaciones crediticias que conlleva a una cartera vencida?**

**Tabla 4: Riesgos y medidas de sanción**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	64	44
<b>Totalmente de acuerdo</b>	41	28
<b>En desacuerdo</b>	25	17
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	14	10
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 3:** Riesgos y medidas de sanción

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

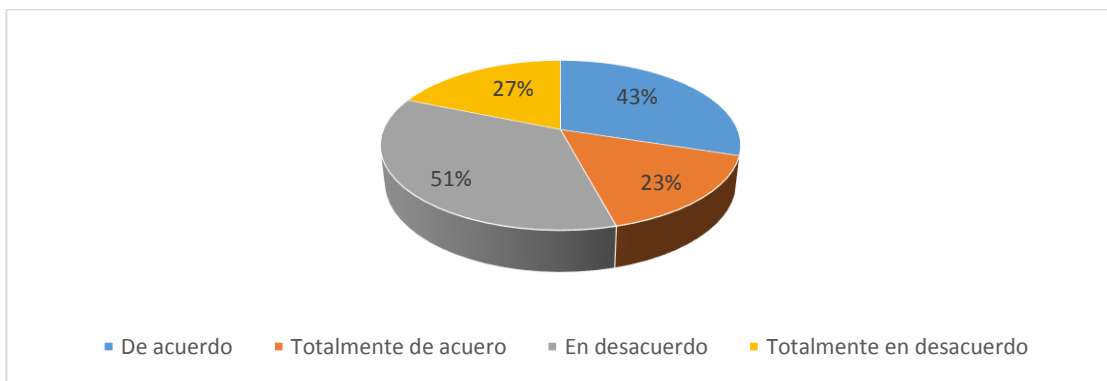
### **Análisis**

Conforme a los resultados arrojados en las encuestas dirigidas a los socios morosos, se conoce que un alto porcentaje de encuestados están de acuerdo y a la vez tienen conocimiento de los riesgos y medidas de sanción aplicadas por la Cooperativa en caso de incumplimiento con sus obligaciones crediticias. Lo cual no depende de su decisión y voluntad para cumplir con sus obligaciones contraídas en la entidad financiera.

**¿Los procedimientos aplicados por la Cooperativa en caso de usted estar inmerso en la cartera vencida son prudentes?**

**Tabla 5. Procedimiento de cartera**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	43	30
<b>Totalmente de acuerdo</b>	23	16
<b>En desacuerdo</b>	51	35
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	27	19
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 4:**Procedimiento de cartera

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

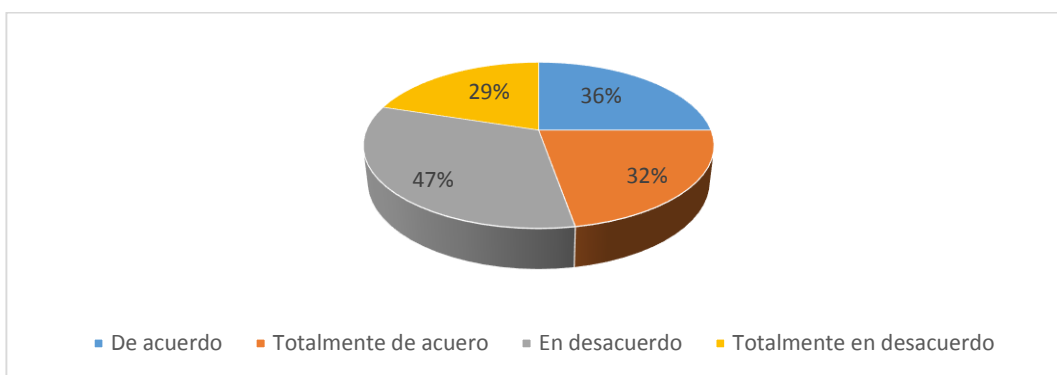
**Análisis**

El resultado de las encuestas aplicadas a los socios da a conocer que la mayor parte de ellos están en desacuerdo con los procedimientos aplicados por la Cooperativa, cuando se encuentran con cartera vencida. Esto hace énfasis a que la cooperativa tome medidas de evaluación, control y seguimiento, las mismas que deberán ser veraces y efectivas, sin perjudicar al socio y a la vez que generen resultados óptimos.

**¿Considera usted que la cooperativa realice capacitaciones constantes a los créditos concedidos para evitar estar dentro de la cartera vencida**

**Tabla 6: Captaciones a crédito**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	36	25
<b>Totalmente de acuerdo</b>	32	22
<b>En desacuerdo</b>	47	33
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	29	20
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 5:** Captaciones de crédito

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

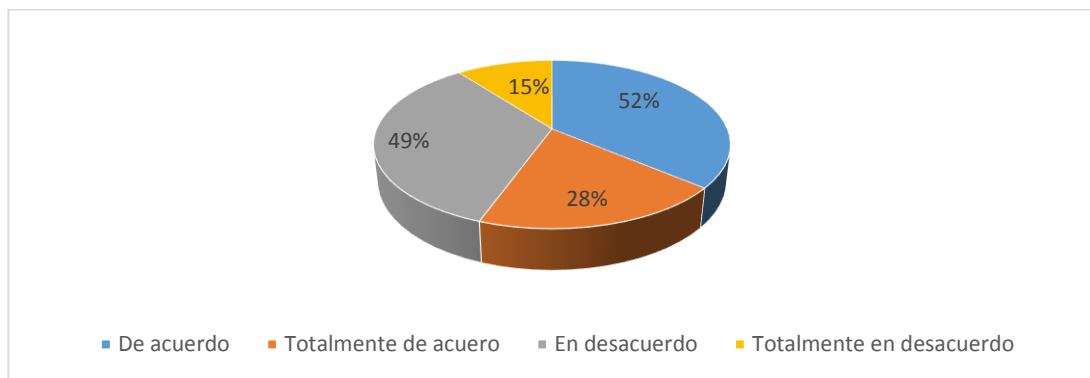
**Análisis**

Conforme a la información arrojada en la tabla, a través de las encuestas aplicadas a los socios morosos, la mayoría manifiestan estar en desacuerdo en que la cooperativa realice capacitaciones a los créditos concedidos para evitar estar dentro de la cartera vencida.

**¿Cree usted que la cooperativa debe recuperar sus créditos programados de acuerdo las políticas de gestión administrativa y financiera?**

**Tabla 7: Políticas de crédito**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	52	36
<b>Totalmente de acuerdo</b>	28	19
<b>En desacuerdo</b>	49	34
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	15	10
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 6:**Políticas de Gestión

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

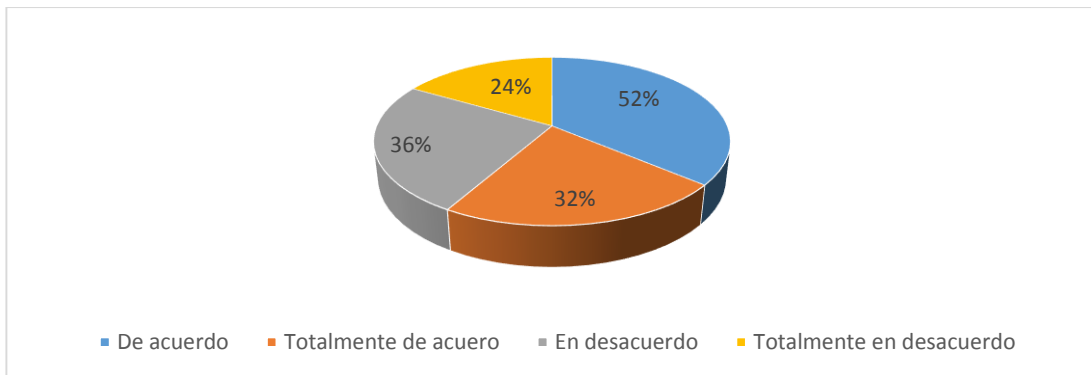
**Análisis**

Conforme al criterio de los socios encuestados los mismos que se encuentran inmersos en mora, se establece que la mayor parte están de acuerdo que la cooperativa debe recuperar sus créditos programados de acuerdo las políticas de gestión administrativa y financiera, lo que da pasó a la implementación de medidas y políticas de asesoramiento y control a los créditos otorgados.

**¿Considera usted que la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa está acorde los intereses de los socios?**

**Tabla 8: Gestión Administrativa**

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	52	36
<b>Totalmente de acuerdo</b>	32	22
<b>En desacuerdo</b>	36	25
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	24	17
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 7:** Gestión Administrativa

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

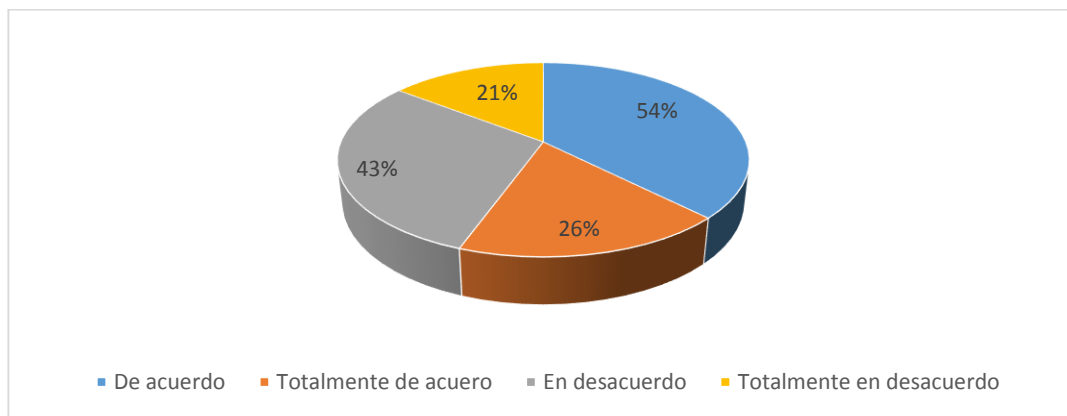
### **Análisis**

De las encuestas aplicadas, la mayoría manifiestan estar de acuerdo en que la gestión administrativa y financiera de la Cooperativa está acorde a sus intereses, de esta manera se establece que conforme al criterio de los socios la entidad ofrece productos y servicios financieros satisfaciendo sus necesidades.

**¿Luego de haber concedido el crédito la cooperativa aplica medidas de control y seguimiento como una forma de gestión administrativa eficiente?**

**Tabla 9: Medidas de control a créditos**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	54	38
<b>Totalmente de acuerdo</b>	26	18
<b>En desacuerdo</b>	43	30
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	21	15
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 8:** Medidas a control de créditos

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

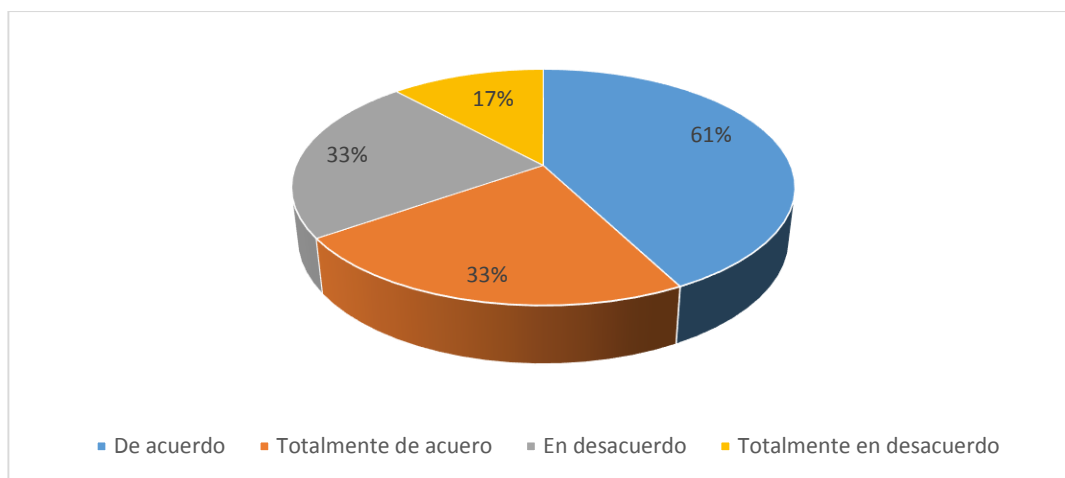
**Análisis**

Al obtener los resultados de las encuestas, la mayoría de socios con créditos vencidos están de acuerdo con que la aplicación de medidas de control y seguimiento de parte de la cooperativa es una forma de gestión administrativa eficiente. Esto implica que al existir presión por parte de la entidad inculca al cumplimiento obligaciones contraídas.

**¿Considera que la gestión administrativa y financiera que desarrolla la cooperativa satisface las necesidades y expectativas de sus socios?**

**Tabla 10: Necesidades de los socios**

VARIABLES	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	61	42
<b>Totalmente de acuerdo</b>	33	23
<b>En desacuerdo</b>	33	23
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	17	12
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 9:**Necesidades de los socios

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

**Análisis**

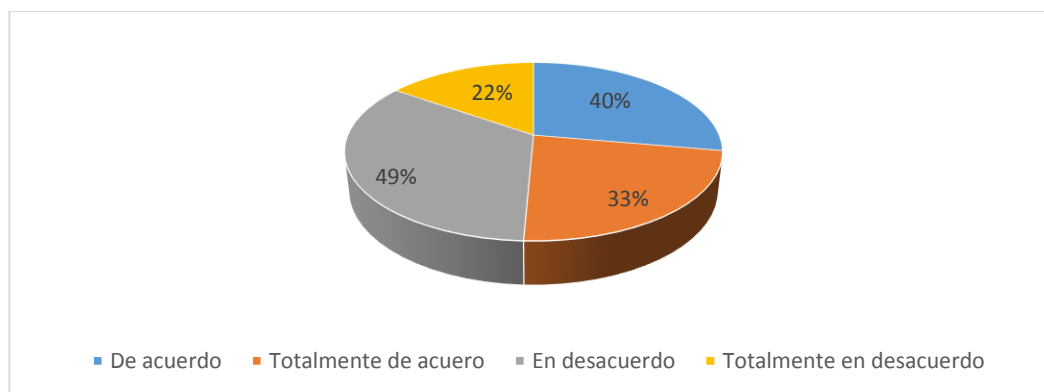
Existe un porcentaje importante y mayoritario de encuestados que manifiestan estar de acuerdo considerando que la gestión administrativa y financiera desarrollada por la cooperativa satisface sus necesidades y expectativas. Por lo que se conoce el beneficio que otorga esta entidad a cada uno de los socios y clientes, ayudando a cumplir sus objetivos, metas y propósitos planteados



**¿El proceso de gestión administrativa y financiera aplicado por la cooperativa en la recuperación de créditos morosos es adecuado y oportuno?**

**Tabla 11: Proceso de Gestión**

Variables	Frecuencia	Porcentaje
<b>De acuerdo</b>	40	28
<b>Totalmente de desacuerdo</b>	33	23
<b>En desacuerdo</b>	49	34
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	22	15
<b>Total</b>	<b>144</b>	



**Figura 10:** Proceso de Gestión

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Rosa Patín, Nancy Guaquipana

**Análisis**

La información obtenida a través de las encuestas, da a conocer que la mayoría de socios encuestados están en desacuerdo en que el proceso de gestión administrativa y financiera aplicado por la cooperativa para la recuperación de créditos morosos es adecuado y oportuno. La Cooperativa debe aplicar un proceso de gestión para la recuperación de créditos eficaz, sin perjuicio a los intereses del socio.

## APENDICES N° 2

### Apéndices 2: Cartera de Crédito Coop. Ambato Ltda. Agencia Guaranda

<b>COOPERATIVA AMBATO</b> <small>AFILIADOS - INTEGRANTES - SOCIOS</small>	REGISTRO 1
TITULO:	CARTERA OFICINA GUARANDA DE LA COOPERATIVA

GUARANDA

OFICINA  
PERIODO: ENERO 2018

OFICINA	CARTERA TOTAL			CARTERA CALIF "A1"			CARTERA YENDICA		
	Numero	Porcentaje	Valor	Numero	Porcentaje	Valor	Numero	Porcentaje	Valor
731	393	33,22%	1.823.740,61	311	79,13%	1.703.199,20	82	20,87%	120.541,41
732	385	32,88%	2.716.759,75	342	87,92%	2.623.103,83	47	12,08%	93.655,92
733	401	33,90%	1.994.402,04	320	79,80%	1.882.695,74	81	20,20%	111.406,30
<b>TOTAL</b>	<b>1183</b>	<b>100,00%</b>	<b>6.534.602,40</b>	<b>973</b>	<b>82,25%</b>	<b>6.208.998,77</b>	<b>210</b>	<b>17,75%</b>	<b>325.603,63</b>

MATRIZ	CARTERA 731			CARTERA 732			CARTERA 733			
	Numero	Porcentaje	Valor	Numero	Porcentaje	Valor	Numero	Porcentaje	Valor	
NORMAL	A1	311	79,55%	1.703.199,20	4	1,02%	2.623.103,83	320	79,80%	1.882.695,74
	A2	7	1,79%	19.808,49	1	0,25%	8.878,79	2	0,50%	4.686,72
	A3	2	0,51%	5.430,34	3	0,76%	1.875,00	4	1,00%	13.326,38
POTENCIAL	B1	1	0,26%	3.207,64	5	1,27%	4.431,03	1	0,25%	4.644,36
	B2	1	0,26%	4.480,82	0	0,00%	1.070,71	1	0,25%	2.444,50
DEFECIENTE	C1	1	0,26%	125,00	3	0,76%	6.834,35	2	0,50%	1.349,47
	C2	1	0,26%	642,96	2	0,51%	10.095,84	3	0,75%	12.021,26
DUDOSO RECAUDO	D	0	0,00%	0,00	33	8,40%	60.470,20	66	15,45%	70.903,71
PERDIDA	E	0	0,00%	0,00	0	0,00%	0,00	0	0,00%	0,00
CASTIGADA		0	0,00%	0,00	0	0,00%	0,00	0	0,00%	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>391</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.823.740,61</b>	<b>393</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.716.759,75</b>	<b>401</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.994.102,04</b>

RIESGO	CARTERA TOTAL		
	Numero	Porcentaje	Valor
NORMAL	A1	973	82,11%
	A2	13	1,10%
	A3	7	0,59%
POTENCIAL	B1	5	0,42%
	B2	7	0,59%
DEFECIENTE	C1	3	0,25%
	C2	7	0,59%
DUDOSO RECAUDO	D	4	0,34%
PERDIDA	E	166	14,01%
CASTIGADA		0	0,00%
<b>TOTAL</b>		<b>1.185</b>	<b>100,00%</b>

Elaborado por:  
  
JUAN CARLOS NOGUEZ  
JEFE DE OFICINA

Fecha: 01/02/2018

Aprobado por:

Ing. Cristina Yucilla  
GERENTE GENERAL

## **PROPUESTA**

### **TEMA**

**MECANISMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA GUARANDA.**

## **ANTECEDENTES**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda, pese a realizar un adecuado proceso de evaluación y selección a cada uno de sus clientes que solicitan créditos se encuentran con un índice de cartera vencida un tanto considerable al analizar contable y estadísticamente se conocerá la enorme pérdida económica que esto produce.

Una vez concluida la investigación se conoce la situación de la cooperativa existe un índice de cartera por lo que no cumplen con los indicadores al cierre del mes; se da un grado de morosidad a pesar de haber una correcta evaluación a sus socios, esto proviene por situaciones de diversa índole que atraviesan la mayor parte de socios debido a la época de recesión o crisis económica que en la actualidad el Ecuador está sufriendo la misma que ha causado gran impacto en los ingresos de todas las familias, cabe recalcar que la mayoría de socios y sobre todo los clientes son personas del sector rural y sus principales fuentes de ingreso son provenientes de la agricultura, ganadería y trabajos en construcción.

## INTRODUCCIÓN

Es importante implementar estrategias y mecanismos que contribuyan a reducir el índice de cartera en una entidad financiera con el propósito de mantener un alto grado de liquidez; lo esencial es proponer instrumentos básicos y fundamentales para recuperar la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

En la actualidad es de vital importancia que toda entidad financiera aplique normas, políticas, estrategias y mecanismos que viabilicen una acertada recuperación a todos los créditos otorgados para garantizar su crecimiento y solidez, remediando inconvenientes al momento de cobranza, esto genera ahorro de talento humano, recursos económicos y tiempo, de esta manera al cliente moroso no se incrementara el valor a pagar sumados todos los gastos generados por gestiones de cobranza, con lo cual la cooperativa al darse a conocer con los mecanismos y la forma de trabajo en créditos atraerá más clientes y sobre todo socios que hagan sus inversiones conociendo la seguridad y rentabilidad de su dinero, esto es, si esta se encuentra solvente.

Esta propuesta de investigación la entidad puede ejecutar siguiendo estrictamente todos los parámetros contemplados en: objetivos, actividades, metodología a aplicar, fechas, responsables y lo fundamental los beneficiarios.

## **JUSTIFICACION**

La implementación de mecanismos y procedimientos para evaluar, controlar y hacer un seguimiento a la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda, implica un gran aporte a la entidad porque contará con las debidas sugerencias y recomendaciones que permitirán una disminución a valores y cantidades existentes en cartera facilitando un fiel cumplimiento con los indicadores y contribuyendo con los objetivos y metas de la entidad.

La implementación de mecanismos está vinculada con la realidad que acontece en la cooperativa sin embargo de darse un análisis de crédito por lo general estas estrategias están enmarcadas en hacer un adecuado, profundo y estricto análisis al momento oportuno a cada uno de los solicitantes de un financiamiento sin importar cuál sea su objeto, para determinar la capacidad de pago y las fuentes generadores del mismo.

En la fase de investigación se ha determinado que no se da una investigación profunda a los clientes ya que en ocasiones la cooperativa desconoce la verdadera y real utilización del dinero, sin embargo, de darse un adecuado uso por parte del beneficiario, por lo que los funcionarios no tienen amplio conocimiento de la inversión, lo cual afecta cuando el cliente se encuentra en mora ocasionando una serie de inconvenientes y conflictos en algunos casos teniendo que recién investigar detalladamente en que se ha invertido, claro está que para esto se guían en la solicitud de crédito presentada, pero conlleva más tiempo proceder después.

Estas políticas ayudarán a realizar un análisis y evaluación minuciosa y veraz en el momento oportuno para conocer detalladamente su utilización y de ser posible la utilidad en el caso de ser generada o el ingreso verdadero tanto el deudor y sus garantes a fin de asegurar el financiamiento concedido.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Establecer políticas, procedimientos y mecanismos de crédito para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda.

### **Objetivos Específicos**

- ✓ Utilizar información teórica para la determinación de estrategias aplicables al otorgamiento de créditos.
- ✓ Seleccionar políticas crediticias que posibiliten la recuperación de los préstamos.
- ✓ Proponer la correcta utilización de estrategias que ayuden a combatir la morosidad e incentivar una adecuada inversión.

## DESARROLLO

### Políticas de descuento por pronto pago

Ofrece una reducción de precios siempre y cuando el reembolso se efectuó dentro de un plazo especificado. Un descuento por pronto pago 2/10 días, neto 30 días, significa que podemos descontar el 2% si cancelamos la deuda dentro de los 10 días siguientes a la facturación; de lo contrario tendremos que pagar el monto total antes del día 30 (Dannielsen, 2013, pág. 192).

Si la factura fuera de 100 dólares, podríamos pagar 90 dólares hasta el décimo día, o 100 si la factura fuera de 100 dólares al término de 30 días. Si no aprovechamos el descuento de pronto pago, podremos usar 98 dólares durante 20 días más pero tendremos que pagar una comisión de 2 dólares. Este costo equivale al elevado interés de 36.72%. Observe que primero consideramos el costo de los intereses y después los convertimos en un valor Anual. La fórmula estándar para este ejemplo es (Dannielsen, 2013, pág. 192):

$$\text{Costo de no aprovechar el descuento por pronto pago} = \frac{\text{porcentaje de descuento}}{100\% - \text{Porcentaje de descuento}} * \frac{\text{Días del año comercial (360)}}{\text{Fecha final de vencimiento} - \text{Periodo de descuento}}$$

$$\frac{2\%}{100\% - 2\%} * \frac{360}{(30 - 10)} = 2.04\% * 18 = 36.72\%$$

Los plazos de descuento por pronto pago varían. Por ejemplo, con un plazo de 2/10 días neto, 90 días, solo nos costaría 9.18% no aprovechar el descuento y pagar el monto total a solo 90 días (Dannielsen, 2013, pág. 192).

$$\frac{2\%}{100\% - 2\%} * \frac{360}{(90 - 10)} = 2.04\% * 4,5 = 9.18\%$$

En cada caso, nos debemos preguntar si desaprovechar el descuento y usar el dinero durante más tiempo es la forma de financiamiento más conveniente. En el primer ejemplo con un costo, de 36.72% probablemente no lo sea. Sería mejor tomar 90 dólares a préstamo durante 20 días a una tasa más baja. Por ejemplo, con una tasa de interés de 10% pagaríamos 54 centavos de dólar de interés frente a los 2 dólares bajo la política por pronto



pago. Con el arreglo de 2/10 días, neto 90 días, el costo por no tomar el descuento solo es 9.18% y podríamos optar por dejar que los proveedores nos subvenciones durante 80 días más (Dannielsen, 2013, pág. 192).

### **Estructura del departamento de crédito y cobranza**

El departamento de crédito debe existir en las organizaciones independientemente del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independiente del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, establecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y sus estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 89).

**El departamento se divide en dos funciones básicas: 1) crédito y 2) cobranza.**

#### **Crédito**

Establecer y desarrollar los procedimientos para el análisis, evaluación y otorgamiento de créditos, registro y control de la cartera de clientes, para lo cual se realiza las siguientes operaciones (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 89):

- ✓ Análisis para la apertura de nuevas cuentas.
- ✓ Control de archivo de antecedentes de crédito
- ✓ Vigilar que las investigaciones de crédito sean adecuadas, en relación con las políticas establecidas para la apertura de cuentas.
- ✓ Autorizar los pedidos enviados por ventas en el sentido que se pueda otorgar el crédito.
- ✓ Controlar que la apertura de cuentas tenga su base en un riesgo prudente basado en las políticas establecidas para el caso.
- ✓ Autorizar los créditos y aplicación de los mismos a favor de terceros, para la enajenación de material bibliográfico.

## **Cobranza**

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna capacitación de recursos para lo cual se desarrolla las siguientes actividades (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 90):

- ✓ Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.
- ✓ Desarrollar estrategias diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
- ✓ Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
- ✓ Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
- ✓ Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
- ✓ Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
- ✓ Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
- ✓ Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
- ✓ Informar a las demás áreas de la empresa finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás.

Funciones genéricas del departamento de crédito y cobranza, Según (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 90):

Otorgamiento de los créditos. Otorgar créditos a los clientes que deseen comprar mediante esta modalidad, en las condiciones que están establecidas por la empresa.

Estudio de los estados financieros e información anexa. Para tener información financiera en la decisión de otorgar el crédito.

Gestión efectiva de la cobranza. Las gestiones de cobranza deben enfocarse a los clientes difíciles en sus pagos, considerando el motivo de dicho atraso.

Informes a gerencia. Deberá presentar informes referentes a los créditos solicitados los montos, si fueron aprobados o no, así como el número de clientes que solicitaran los movimientos de la cartera de clientes.

### **Proceso que se sigue para otorgar un crédito**

Todas Las empresas definen de alguna manera sus reglas para conocer y administrar los créditos a clientes, pues habrá empresas que tengan un departamento dedicado específicamente al otorgamiento de créditos y otro para la cobranza, en otras empresas quizás el departamento de finanzas se encargue de ambas funciones (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 100).

En el caso del otorgamiento de crédito generalmente se especifican las pautas para la investigación sobre el cliente, no más para fijar los límites de crédito el monto de crédito, los pagos periódicos y la asignación de responsabilidades para administrar todo el proceso, el cual generalmente está compuesto de (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 100):

- ✓ Investigación
- ✓ Análisis
- ✓ Aceptación del cliente

**Investigación:** La concesión de créditos a nuevos clientes así como a clientes ya establecidos, requiere el conocimiento de la capacidad financiera del cliente, para contraer endeudamiento antes de expedir el primer pedido se llevara a cabo una investigación sobre los antecedentes financieros del cliente (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 100).

Una correcta información requiere el conocimiento de los siguientes datos (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 100):

- ✓ Informe del delegado o comercial.

- ✓ Informe comercial de una agencia especializada.
- ✓ Informe de los créditos otorgados por asociaciones sectoriales, organismos, registros, etcétera.
- ✓ Referencia de riesgos concedidos por bancos.
- ✓ Información de otros proveedores y clientes.
- ✓ Estados financieros aportados por el cliente

**Análisis:** Es el estudio de los datos que permitirán decir si se otorga o se niega la solicitud de crédito, lo que preferentemente se analiza son los hábitos de pago del cliente y de su capacidad para atender sus compromisos (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 101).

Como indicación orientativa se deberá revisar al menos (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 101):

Informes de créditos. Lograr aquella información que indique si los hábitos de pago con otros proveedores son buenos o irregulares.

Estados financieros. Analizar el capital propio en relación con el total de la deuda, la relación entre el activo circulante y el exigible a corto plazo, la situación del disponible, el grado de rentabilidad y, de ser preciso un análisis global económico financiero de la empresa.

**Aceptación de clientes para otorgar créditos:** Al terminar la investigación y el análisis del perfil del cliente, si es que se decide otorgar la línea de crédito, se le calcula un límite de crédito en función de su potencial de compras en su capacidad para pagar en tiempo y forma el monto de crédito otorgado (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 101)

Si la investigación indicara la conveniencia de denegar el crédito y según el grado de calificación negativa, se podría considerar algunas alternativas como garantías adicionales para el buen fin de las operaciones (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 101):

Sección de activos específicos, garantías suficientes por parte de los propietarios o accionistas de la empresa, acompañados de avales bancarios personales, derechos de retención garantizados contra activos, como hipotecas, cualquier concesión de este tipo a la posible existencia de otros acreedores que tenga previos derechos de retención contra esos activos

- ✓ Avales bancarios en cuantía suficiente.
- ✓ Ventas limitadas a plazo calidad o un máximo de un pedido o rotación en descubierto en cuenta.
- ✓ Cheque conformado contra entrega de mercancía
- ✓ Cualquier forma de envío contra reembolso.

### **Referencias de crédito**

El primer paso es reconocer que los solicitantes de crédito escojan sus propias referencias de crédito. Y con toda la seguridad, el cliente ofrecerá referencias donde se proporciona información positiva sobre él. Por lo tanto, es necesario utilizar otras referencias que ayuden para identificar una opinión objetiva de las referencias declaradas por el solicitante de crédito (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 117).

### **Reunir y documentar la información importante de las referencias**

Sustituir la referencia que proporciono el solicitante por otros medios de información más legítimos, para cual las siguientes técnicas puede ayudar (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 117).

Preguntar al solicitante en qué lugar compra los artículos que no son adquiridos en la empresa que proporciono como referencia de crédito ¿por qué entre las referencias que proporciona no se encuentra su proveedor de artículos de oficina? Si ese fuera el caso para ellos se recomienda comunicarse con estos proveedores y preguntarles por ejemplo (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 117):

- ✓ ¿El solicitante tiene una línea de crédito con ustedes?
- ✓ ¿Sí o no?, y ¿Por qué?
- ✓ ¿Qué líneas de crédito tiene con ustedes? ¿Por qué no puede ser más alta?

- ✓ ¿Qué saldo tiene su cuenta corriente?
- ✓ ¿Qué saldo promedio mensual tiene?
- ✓ ¿Qué antigüedad tiene su cuenta?

Es recomendable llamar a todas las referencias de crédito que el solicitante menciona, y preguntar sobre alguna referencia que les haya proporcionado a ellos. Comunicarse con las compañías que le hayan otorgado crédito al solicitante y comprobar si todavía goza de fama de “pagador” (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 117).

Si estas dos técnicas generan referencias de crédito positivas usted deberá considerarse un ganador.

### **Detectar fraudes en las referencias**

Es necesario examinar las referencias de crédito proporcionadas. Busque algunos indicios de posible estafa. Por ejemplo (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 117):

Las referencias que son proporcionadas solo por número de teléfono, dirección, o por apartado postal.

### **Plazos**

En la determinación de los plazos máximos y mínimos debe examinarse cuidadosamente lo siguiente (Morales Castro; Morales Castro, 2011, pág. 136):

- ✓ Los plazos que otorguen otras empresas similares.
- ✓ La inversión que se requiere en las cuentas por cobrar.
- ✓ Los recursos de financiamiento disponible y el costo de capital.
- ✓ La determinación del porcentaje de crédito que podrán financiar los proveedores.
- ✓ Los ciclos de duración de los productos.

### **Evaluación de crédito**

Una vez obtenida la información necesaria, esta debe ser analizada por el Oficial de crédito de la entidad, revisando los puntos fuertes y débiles del sujeto de crédito y los posibles riesgos que puedan existir. De todas las verificaciones y análisis realizados será responsabilidad del oficial de crédito el dejar evidencia escrita en la carpeta de crédito del

cliente, incluyendo cualquier tipo de comentario o recomendación (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

### **Cupos de aprobación de crédito**

Las aprobaciones de operaciones de crédito y de la entidad: directas o contingentes, estarán distribuidas de acuerdo a los siguientes parámetros (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139):

**Sobregiros ocasionales y pagos sobre cheques** según (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139):

El jefe de cuentas corrientes podrá aprobar operaciones de sobregiros ocasionales y pagos sobre cheques en cuentas corrientes (cupo de acuerdo a cada institución).

El jefe de operaciones podrá aprobar sobregiros ocasionales y pagos sobre cheques en cuentas corrientes (cupo de acuerdo a cada institución).

La gerencia general podrá aprobar operaciones de Sobregiros Ocasionales y pagos sobre cheques en cuentas corrientes (cupo de acuerdo a cada institución).

Operaciones de préstamos y contingentes.

**El gerente general** será responsable de la aprobación de operaciones nuevas y renovaciones de préstamos directos y contingentes (monto de acuerdo a cada institución) (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139)

**El comité de crédito** de la entidad estará conformado por: el Oficial de Crédito, el Gerente General y un Vocal de directorio y podrá aprobar operaciones montos de acuerdo a cada institución (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

**El comité ejecutivo** estará conformado por el Gerente General y dos Vocales del Directorio. Este comité será responsable de las operaciones y nuevas y renovaciones de préstamos directos y Contingentes (cupos de acuerdo a cada institución) (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

### **Vencimiento y reocupación de crédito**

Será responsabilidad del oficial operativo de cartera el mantener un control permanente de los vencimientos de las operaciones y deberá comunicar por escrito a la gerencia general aquellas operaciones que se han vencido y que no han sido pagadas o renovadas por los deudores, a fin de que la gerencia evalúe el riesgo de cobro que pueda generarse en lo posterior, y se tomen las acciones que correspondan (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

De manera permanente estará vigente el vencimiento de los documentos en garantía (en lo aplicable) que haya entregado el cliente en respaldo de las operaciones aprobadas (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

Insistirá en la gestión de cobros a los clientes que aún no cancelen sus operaciones, manteniendo siempre informado a la Gerencia General de todas las acciones realizadas (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 139).

#### **Calculo de intereses en mora de cartera vencida**

Según resolución N°. 060-2000 DEL Banco Central del Ecuador, la tasa de mora se calculara desde la fecha de vencimiento de capital hasta el día de pago.

#### **Verificación de los saldos de Préstamos con el Mayor Contable**

Sera de responsabilidad del área operativa, el realizar por lo menos quincenalmente, un cuadro de los detalles operativos de préstamos por vencer y vencidos con los saldos registrados en el Grupo 14 del Balance; cualquier diferencia será revisada y solucionada en forma inmediata (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

El mismo procedimiento de cuadro con el Balance debería efectuarse para el “saldo registrado como intereses y comisiones en suspenso”, en cuentas de orden (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

#### **Castigo de créditos irrecuperables**

Si una vez efectuadas todas las gestiones judiciales y extrajudiciales no se ha logrado la recuperación de un crédito vencido, de acuerdo a lo estipulado en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros de la junta bancaria, se castigara



obligatoriamente las deudas que estén en mora por tres (3) años debiendo notificarse este particular a la Superintendencia, enviando el detalle de deudas castigadas (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

En detalle contendrá: nombre del deudor, cedula, pasaporte o RUC, fecha de concesión y de vencimiento, valor original, saldo a la fecha de castigo, provisión existente (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

Según la ley, no serán objeto de castigo los activos incobrables de operaciones con personas vinculadas al Banco (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 141).

**Tabla 12: Plan de mecanismos de recuperación y control de créditos**

Mecanismos	Objetivo	Metas	Actividades	Tiempo año 2019				Presupuesto	Responsable
				Trimestres					
				1	2	3	4		
Estudiar y analizar el historial crediticio del solicitante.	Conocer la situación financiera esencial.	Reducir el riesgo de morosidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificar en la central de riesgos.</li> <li>➤ Aprobación de las líneas de crédito.</li> </ul>	x				\$ 20,00	Oficial de créditos
Diagnosticar el resultado de la evaluación al deudor y garantes.	Garantizar una correcta recuperación del préstamo-	Disminuir dificultades de cobranza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Verificación de garantías con documentos de respaldo.</li> <li>➤ Constatación física de bienes.</li> <li>➤ Solicitar evidencias de cada aspecto evaluado.</li> <li>➤ Determinar el avalúo actual del bien (en caso de ser necesario).</li> </ul>	x	X			\$ 150,00	Jefe de agencia Oficial de créditos

Capacitación a los socios beneficiarios de créditos destinados a inversión.	Optimizar el rendimiento y crecimiento del dinero.	Rentabilidad del préstamo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estudiar el segmento de crédito.</li> <li>➤ Capacitaciones a socios con créditos de inversión y emprendimiento.</li> <li>➤ Conocer la viabilidad de la inversión.</li> </ul>	x					\$ 1000,00	Jefe de agencia
Seguimiento y control constantes.	Evitar desviaciones del objeto de crédito.	Monitoreo y seguimiento del préstamo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Identificar los indicadores de crédito.</li> <li>➤ Obtener sugerencias de pago por parte del cliente.</li> <li>➤ Actualización de información del cliente y garantes.</li> <li>➤ Actualización de la situación financiera del deudor y garantes.</li> </ul>		X	x	x		\$ 50,00	Oficial de créditos
Reestructuración del monto de la deuda en mora.	Minimizar las cuotas previamente establecidas.	Facilidad de cobro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Llamadas o envíos de mensajes con dos días de anticipación.</li> <li>➤ Mediación.</li> <li>➤ Notificación telefónica al garante</li> </ul>		X	x			\$ 80,00	Jefe de agencia Oficial de créditos
<b>TOTAL:</b>									<b>\$1300,00</b>	

## **Parámetros de cobranza y recuperación de cartera**

En la actualidad es fundamental que las entidades financieras utilicen nuevas técnicas y herramientas de análisis en todos los ámbitos pertinentes con el objetivo de contar con una evaluación más precisa del riesgo asociado en cada cliente, para esto es importante identificar acciones que sean efectivas en cobranza y apuntalar los esfuerzos hacia donde hay mayor recuperación; con esto se estaría mejorando el servicio al cliente y por ende bajando el costo de operación en la cartera.

Se debe aplicar una visión estratégica corporativa en cada procedimiento crediticio; para ejecutar nuevas estrategias de prevención seguimiento y control, para lo cual es necesario cumplir con lo siguiente:

- ✓ Segmentación a clientes
- ✓ Canales
- ✓ Productos
- ✓ Procesos
- ✓ Tecnología
- ✓ Medición del desempeño

### **Segmento a clientes**

Para tener mayor conocimiento a cada uno de los clientes en base a tiempo de morosidad, número de pagos vencidos, número de créditos vencidos es importante que la entidad tenga un segmento basado en la gestión de la cuenta y la probabilidad de pago.

Para esto se debe considerar variables como el comportamiento histórico del cliente con el objetivo de predecir la conducta de pago; una vez que se identifiquen los segmentos y tomando en cuenta las características específicas de cada uno se podrá utilizar formas, estrategias, mecanismos adecuados para la recuperación de cartera.

## **Canales**

Toda entidad financiera tiene la necesidad de utilizar canales de comunicación para comunicar con el cliente para incrementar el alcance en la cobranza y para esto deben adaptarse a las necesidades y sobre todo a las posibilidades de los clientes, ofreciendo alguna modalidad personalizada utilizando las ventajas de los medios de comunicación actuales.

Dentro de los canales que se debe utilizar están: sitios web, mensajes de voz, mensajes de texto, correo electrónico estos medios fomentan una interrelación muy importante entre el cliente e institución financiera por la práctica y utilización en cada proceso.

Estos canales de comunicación permiten realizar gestiones preventivas mediante el envío de notificaciones automatizadas a los clientes cuya fecha de pago está a pocos días de vencerse.

## **Productos**

El comportamiento del cliente respecto a sus pagos es influenciado por diversas causas de distinta índole; por lo que es de vital importancia conocer y sobre todo comprender dichas causas para así ofrecer productos de cobranza, los mismos que se incluyan con las necesidades de los clientes, permitiendo regularizar la cuenta o liquidar el monto. Los productos más convenientes que deben ser utilizados son:

Finiquito. - Para los clientes que deseen liquidar el saldo de manera inmediata la entidad debe ofrecer un descuento sobre el monto total de la deuda; el enfoque de este producto es que se liquide la deuda en el momento oportuno, antes que la situación económica del cliente pueda agravarse, con esto se evitaría gastos posteriores en la gestión de cobranza.

Reestructura de la deuda. - Esto se debe aplicar a los clientes que estén con un nivel moderado de morosidad o que tenga dificultad de pago a corto plazo; este producto consiste en parcializar la deuda a un plazo y a una tasa de acuerdo al segmento en que se encuentra.

## **Procesos**

Un trabajo de cobranza debe ser eficiente y para esto se debe definir iniciativas que faciliten la gestión y mejoren el desempeño en cada proceso.

Una institución financiera al hacer su gestión de cobranza debe analizar las implicaciones monetarias en la actividad con el fin de determinar si el cobro no resulta más costoso del monto de la deuda.

Es necesario que la entidad conozca cada costo de un proceso de cobranza para que pueda reducir o eliminar los costos innecesarios.

## **Tecnología**

Toda entidad financiera debe utilizar un sistema de cobranza integral el mismo que genere resultados positivos; en este sistema se podrá conocer los productos y servicios con los que el cliente cuenta para que se den convenios integrales y se disminuyan procesos de cobranza innecesarios en una sola deuda.

Resulta fundamental la segmentación de la cartera de cobranza utilizando programas de segmentación automatizados que permita segmentar la cartera y asignar automáticamente estrategias adecuadas de recuperación para esto es recomendable la utilización del modelo del Champion-Challenger Strategy el mismo que proporciona estrategias para lograr una pronta recuperación.

## **Medición del desempeño**

El trabajo del área de cobranza debe estar enfocado a llevar un manejo preciso de la información con el propósito de fomentar e implementar nuevas acciones concretas que generen resultados óptimos en su labor.

Para la medición del desempeño debe utilizar indicadores que faciliten la identificación de áreas de oportunidad, el nivel de productividad de cobranza y a su vez descomponer la cobranza en diferentes fases y determinar la efectividad de cada fase.

## **CONCLUSIONES**

- ✓ Una vez elaborada la propuesta se pretende contribuir a la cooperativa con mecanismos y estrategias que deben ser aplicadas en los créditos concedidos.
- ✓ Lograr un mecanismo adecuado en cada procedimiento a realizar al momento de otorgar un crédito.
- ✓ Proporcionar parámetros que ayuden a minimizar en nivel de morosidad e incrementar la confianza de los clientes en la cooperativa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Chiriboga Rosales, L. A. (2010). Sistema Financiero. Quito, Ecuador.

Danielsen, B. H. (2013). Fundamentos de Administración Financiera. México.

Dannielsen, B. H. (2013). Fundamentos de Administración Financiera. México.

feedbacknetworks.com. (s.f.). Fórmula para el calculo del tamaño de la muestra.

Gitman, L. J. (2012). Principios de Administración Financiera. México.

Horene, J. C., & John M. Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de Administración Financiera. México: Pearson.

Horne, J. C. (1997). Administracion Financiera. México.

Horne, J. C. (1997). Administracion Financiera. México.

Morales Castro & Morales Castro, J. A. (2011). Crédito y Cobranza (Primera Edición ed.). México: Grupo Editorial Patria.

Morales Castro; Morales Castro, J. (2011). Crédito y cobranza. México.

Morales, C. J., & Morales, C. A. (2011). Crédito y cobranza. México.