

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TÍTULO DEL TRABAJO

LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017.

AUTORAS:

TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO

ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO

Guaranda, Mayo, 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TÍTULO DEL TRABAJO:

LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017.

Informe final de investigación presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de titulación, para optar el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP.

AUTORAS:

TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO

ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO

DIRECTOR:

DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA

PARES ACADÉMICOS:

DR. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS

ING. EDDY STALIN ALVARADO PACHECO MSC

Guaranda, Mayo, 2019

DERECHOS DE AUTORAS

Nosotras **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO** con C.I: 1724032253 y **ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO** con C.I: 1106042706, en calidad de autoras del trabajo de investigación: **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017"**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

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

Atentamente,

Firma:

Tatiana Mishell Jiménez Reinoso

C.I. N°: 1724032253

Firma:

Ana Lucía Sarango Condolo

C.I. N°: 1106042706

Di 2 copias.

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
SEÑORITAS TATIANA MISHELL JIMENEZ REINOSO Y ANA LUCIA SARANGO CONDOLO

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día MIÉRCOLES, QUINCE DE MAYO DE DOS MIL DIECINUEVE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen las señoritas TATIANA MISHELL JIMENEZ REINOSO Y ANA LUCIA SARANGO CONDOLO, portadoras de las cédulas de ciudadanía números uno siete dos cuatro cero tres dos dos cinco guion tres y uno uno cero seis cero cuatro dos siete cero guion seis, en su orden. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil solteras, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en la parroquia Guanujo, cantón Guaranda, provincia Bolívar, a quienes de conocerles doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinadas en forma separada, de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenidas de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: " Previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP: Que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "LA CARTERA VENCIDA Y SU INCEDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por las comparecientes, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-

SRTA. TATIANA MISHELL JIMENEZ REINOSO

SRTA. ANA LUCIA SARANGO CONDOLO

NOTARIA 01 GUARANDA
170729

NOTARIA PRIMERA DEL CANTON GUARANDA

Doctor Guido Fabián Fierro Barragán
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA.

APROBACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Que las señoritas **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO** y **ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017"**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 16 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,

.....

DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA

Cd. N° 0201377157

DIRECTOR

APROBACIÓN DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ING. EDDY STALIN ALVARADO PACHECO EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Que las señoritas **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO** y **ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017"**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 16 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,

.....

ING. EDDY STALIN ALVARADO PACHECO MSC

Cd. N° 0703129981

PAR ACADÉMICO

APROBACIÓN DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

DR. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Que las señoritas **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO** y **ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO** estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017",** en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 16 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,

.....

DR. MARLON ALBERTO GARCÍA SALTOS

Cd. N° 0200724714

PAR ACADÉMICO

DEDICATORIA

Este trabajo final dedico de manera muy especial primeramente a Dios por ser la fuente de amor y sabiduría que me ha transmitido para poder culminar mi ciclo académico.

A mis padres que con su esfuerzo, sacrificio y confianza me supieron ayudar en todo este transcurso de mi carrera universitaria, quedaré eternamente agradecida y una vez más queda demostrado que no les defraudé, de la misma razón este no es mi logro sino también de mi madre Rosita y mi padre Abel que sé que desde el cielo me estarás guiando día tras día. A mis hermanos y hermanas quienes también me apoyaron con sus palabras de ánimos en los momentos que lo necesitaban estaban ustedes, gracias totales.

Lucia Sarango

Dedico primeramente a dios quien ha estado cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a mis padres Angelito y en especial a mi Madre María quien ha sido pilar fundamental en mi vida, le dedico todo mi esfuerzo en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que yo pueda estudiar.

A mis herman@s Diana, Diego, Blanca, Angélica por ser mi orgullo, mi apoyo y mi fuerza para seguir adelante depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad; a mi tía Susi y mi primo Patricio por su motivación y apoyo incondicional. Y por último a mis chiquitos Kimberly, Sebastián y Valeria quienes vinieron alumbrar mi vida. Para todos ustedes los amo

Tatiana Jiménez Reinoso

RECONOCIMIENTO

Agradecemos a la prestigiosa Universidad Estatal de Bolívar por la apertura que nos brindaron para realizar nuestros estudios, todos los docentes quienes con su paciencia nos apoyaron hasta culminar la carrera profesional, de manera muy especial al director de titulación Ing. Vladimir Rivera y a los pares académicos Ing. Marlon García e Ing. Eddy Alvarado por saber guiarnos hasta culminar el trabajo final.

A nuestros padres por la vida que nos dieron y la total confianza del cual supimos aprovechar y culminar una de las etapas de la vida.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro por el acceso que nos dieron para realizar el proyecto de investigación ya que nos supieron brindar toda la información que necesitábamos para poder culminar con el trabajo, de manera especial al Sr. Jacinto Pacari Gerente de la Cooperativa, quedamos eternamente agradecidas.

Lucía Sarango

Tatiana Jiménez

INDICE GENERAL

Pág.

PORTADA ……I

APROBACIÓN DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN....4
APROBACIÓN DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN....5
DEDICATORIA....6
RECONOCIMIENTO....7
INDICE GENERAL....8
ÍNDICE DE CUADROS....11
ÍNDICE DE FIGURAS....12
RESUMEN....15
ABSTRACT....16
CAPÍTULO I....17
INTRODUCCIÓN....18
REVISIÓN DE LA LITERATURA....19
Cartera crediticia....19
Cartera Vencida....19
Riesgo de crédito....20
Las Cinco "C" Del Crédito....20
Art. 5.-POLÍTICAS DE CRÉDITO....22
La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:....22
La Tasa De Interés....23
Clasificación del crédito....23
Por su destino....24
Por las garantías otorgadas....24
Por su duración....24
Clasificación De La Cartera De Créditos....24
Créditos normales....24
Créditos con problemas potenciales....25
Créditos con problemas agudos....25
Créditos de dudosa recuperación....25
Crédito pérdida....25
Riesgos Financieros....25
Evaluación de crédito....26
Implementación de los créditos....26
Vencimiento y reocupación de créditos....27

Procedimientos para la renovación de préstamos 27
Castigo de créditos irrecuperables 27
Otras operaciones de crédito 27
Aceptaciones bancarias 27
Otorgamiento de garantías 27
Destino del crédito 28
Información de la central de riesgos 28
INDICADORES FINANCIEROS 28
Comparaciones Internas 28
Comparaciones de unas razones con otras 29
Tipos de razones 29
Indicadores 31
Indicadores de liquidez 34
Liquidez corriente 34
Prueba Ácida 34
Indicadores de Actividad 35
Rotación de Inventario 35
Periodo Promedio de Cobro 35
Periodo Promedio de Pago 36
Rotación de los Activos Totales 36
Razones de Endeudamiento 36
Índice de Endeudamiento 37
Razón de cargo de interés fijo 37
Índice de cobertura de pagos fijos 37
Rentabilidad 38
Margen de utilidad bruta 38
Margen de utilidad operativa 39
Margen de utilidad neta 39
Ganancias por acción (GPA) 39
Rendimiento sobre activos totales (RSA) 40
Rendimiento sobre el patrimonio (RSP) 40
Indicadores de mercado 40
Relación precio – ganancia 41
Razón mercado – libro 41
Análisis de los indicadores 42
Liquidez 42
Actividad 42

Endeudamiento 42
Rentabilidad 42
Mercado 43
Fórmula del sistema Du-Pont 43
Fórmula del sistema Du-Pont modificada 44
$RSP = RSA * MAF$ 44
Aplicación del sistema Du-Pont 44
MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN APLICADOS 45
Enfoque 45
Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos 45
Entrevista 45
Encuesta 46
Universo y Muestra 46
Universo 46
Muestra 46
CONCLUSIONES 48
RESULTADOS 49
LIMITACIONES 50
PROPUESTA 51
Tema 51
OBJETIVOS 51
OBJETIVO GENERAL 51
OBJETIVOS ESPECIFICOS 51
PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA 52
Cartera de Crédito en Riesgo 61
Aplicación de los Indicadores Financieros 62
Indicadores de Liquidez 62
Liquidez Corriente 62
Índices de Liquidez 63
Liquidez Estructural 63
Índices de Riesgo Crediticio 64
Riesgo Crediticio 64
Riesgo Crediticio de Morosidad Ampliada 64
ESTRATEGIAS PROPUESTAS 65
PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN 66
BIBLIOGRAFÍA 74

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 23
CUADRO 2 31
CUADRO 3 59
CUADRO 4 65
CUADRO 5 67

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 NIVEL DE RIESGO.....20

FIGURA 2: BALANCE GENERAL DEL AÑO 2017.....53

FIGURA 3: ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS AÑO 2017 57

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1: PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y ACTIVOS TOTALES 60
GRÁFICO 2: ANÁLISIS DE LA CARTERA EN RIESGO 62

INDICE DE TABLAS

TABLA 1 59
TABLA 2 60
TABLA 3 61
TABLA 4 66

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

Título del trabajo de titulación

La Cartera Vencida y su Incidencia en los Resultados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., Agencia Guaranda Provincia Bolívar en el Año 2017.

Autoras: Tatiana Mishell Jiménez Reinoso **y** Ana Lucía Sarango Condolo

Director: Dr**.** Darwin Vladimir Rivera Piñaloza

18 de Febrero del 2019

RESUMEN

Este trabajo de investigación se define como la cartera vencida y su impacto en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro, agencia Guaranda, cuyo problema principal es: el alto índice de morosidad que mantiene la cooperativa, lo que provoca un bajo rendimiento financiero para la misma. Para realizar un análisis de los resultados financieros, hemos tomado como referencia los años 2017 y 2018, a través de este diagnóstico, la cartera vencida tiene un gran impacto en la rentabilidad financiera. Todo esto depende de un procedimiento adecuado previo a la colocación de los préstamos. El siguiente informe contiene la base legal, el marco teórico y los métodos a utilizar, tales como: inductivo, deductivo, sintético y analítico; el primero es responsable de analizar los hechos particulares de los estados financieros de la institución, el segundo compara la gestión administrativa Del período estudiado, el tercero permite determinar la solución a los problemas que se presentan con la cartera y el cuarto, que descompone los elementos, procesos y estrategias que la cooperativa utiliza para el mejoramiento institucional. Las entrevistas también se aplicaron a los asesores en jefe de operaciones y crédito de la agencia y las encuestas a los socios de la institución que sirven como fuente para la recopilación de la información necesaria en la investigación que se está desarrollando. De acuerdo con la información recopilada, muestran las causas y consecuencias generadas por la cartera vencida, lo que resulta en la necesidad de un uso adecuado de los procesos y procedimientos que ayudan a analizar, evaluar, controlar y monitorear los préstamos colocados para que el índice de morosidad se disminuya cada día con el fin de mantener una buena liquidez y solvencia para la cooperativa.

Términos Descriptivos: Cartera Vencida, Morosidad, Financieros, Colocación, Estrategias, Rentabilidad

STATE UNIVERSITY OF BOLIVAR

FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND COMPUTER MANAGEMENT

ACCOUNTING AND AUDIT RACE CP.

Title of the degree work

The Past Due Portfolio and its Incidence in the Financial Results of the SAC Ltda. Indigenous Savings and Credit Cooperative, Agencia Guaranda Province Bolívar in the Year 2017.

Authors: Tatiana Mishell Jiménez Reinoso y Ana Lucia Sarango Condolo

Director: Dr. Darwin Vladimir Rivera Piñaloza

18, February 2019

ABSTRACT

This research work is defined as the past due portfolio and its impact on the financial results of the SAC Pillaro Indigenous Savings and Credit Cooperative, agency Guaranda, of which the main problem is: how the past due portfolio affects the results financial statements of the entity under study, in order to perform an analysis of financial results we have taken as a reference the years 2017 and 2018, by means of this diagnosis the past due portfolio has a great impact on financial profitability. All this depends on an adequate procedure prior to the placement of credits. The following report contains legal basis, theoretical framework as well as methods to be used as: inductive, deductive, synthetic and analytical, the first is responsible for analyzing the particular facts of the financial statements of the institution, the second compares the administrative management of the period studied , the third one allows to determine the solution to the problems that are being presented with the portfolio and the fourth one which decomposes the elements, processes and strategies that the cooperative uses for the institutional improvement. Interviews were also applied to the Chief Operating and credit advisors of the agency and surveys to the partners of the institution that serve as a source for the collection of necessary information in the research being developed. According to the information collected, they show the causes and consequences generated by the past due portfolio, resulting in the need for the appropriate use of processes and procedures that help analyze, evaluate, control, monitor and monitor the loans placed in order that the delinquency rate goes down every day to maintain a good liquidity and solvency for the cooperative.

Keywords: Portfolio Cast, Morosity, Financial, Placement, Strategies, Profitability.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente informe que presentamos se ha desarrollado con el fin de determinar y dar a conocer las falencias y debilidades que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., con relación a la cartera vencida y su incidencia que presenta en los resultados financieros para sugerir sobre las estrategias a desarrollar para disminuir la morosidad en la cartera y obtener una mayor liquidez.

Cabe recalcar que si la institución posee las normas, políticas y procedimientos claros que ayude a la colocación y recuperación de la cartera, esta, ayudará a mejorar el rendimiento financiero, con la finalidad que exista agilidad en los desembolsos de los créditos y recuperar la confianza y credibilidad en los servicios que presta la cooperativa a la comunidad bolivarense.

Una entidad financiera para poder permanecer en el mercado requiere de financiamiento de otras instituciones financieras es por ello que hemos determinado algo viable estudiar a la cooperativa sobre sus actividades que realiza para poder permanecer en el mercado financiero y sus beneficios que brinda a la sociedad.

De acuerdo al tema a tratar se especifica el proyecto en cuatro grandes capítulos que se detalla cómo: capítulo I se planteó el tema, antecedentes, el problema del objeto de estudio, la justificación, objetivos general y específicos de la investigación.

En el capítulo II se detalla el marco teórico en lo que se presentan conceptos de varias autorías de investigaciones realizadas, marco conceptual del cual se da conceptos de varios autores de términos claves de la investigación y el marco legal que nos basamos acorde a la constitución, reglamentos del régimen monetario y de la ley, reglamentos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como también y a través del reglamento interno de créditos de la cooperativa.

En el capítulo III se realizó el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas a los socios y entrevistas al jefe operativo y asesores de la cooperativa realizada de acuerdo, evidenciándose como principal debilidad la inexistencia de estrategias que se aplican para el seguimiento y recuperación de la cartera vencida lo cual incide en los resultados financieros de la cooperativa.

El capítulo IV presentamos la propuesta, que mediante la Operacionalización de cuatro estrategias se pretende solucionar el problema de la morosidad que afecta a la cooperativa.

REVISIÓN DE LA LITERATURA

Cartera crediticia

Según la autora Flor Núñez Muñoz en su Tesis denominada: "EVALUACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS CREDITICIAS DE LAS COOPERATIVAS DEL SEGMENTO 3 DE LA CIUDAD DE QUITO Y SU INCIDENCIA EN LOS PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS DE RIESGO: MOROSIDAD, LIQUIDEZ Y SOLVENCIA" menciona que: La cartera de crédito se le define como un conjunto de valores activos (colocaciones representadas por títulos de crédito) que posee un intermediario financiero, constituye el mayor de los activos y la más fuente generadora de utilidades para la institución (Nuñez Oñate, 2017, pág. 22). Lo que determina la sostenibilidad o estabilidad económica que mantiene una entidad financiera en el mercado para poder competir con otras entidades financieras que tienen su actividad en común.

Cartera Vencida

Para Catarino Ibarra, (2010); La Cartera Vencida "Se entiende que es la parte de los documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su pago. La cartera es el eje sobre en el cual gira la liquidez dentro de la empresa, y es el principal del flujo del efectivo se puede afirmar que la cartera que está en mora son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han podido recuperar en el oportunamente según los acuerdos anteriormente establecidos que afectan negativamente a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo". (Zapata Cuenca , 2017)

Otra de las definiciones que han hecho un acercamiento a este aspecto es la de Pazmiño (2011), la que asume que: Es la proporción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuara devengándose intereses por conceptos de mora sobre los pasivos vencidos. (Zapata Cuenca , 2017)

Con estos conceptos se dice que la cartera vencida son valores que el deudor está atrasado en el pago con sus obligaciones en dicha entidad financiera, de tal manera tiene un riesgo por medio sobre la deuda a cancelar, caso contrario si dejara acumular aquella deuda estaría

incrementando sus obligaciones a cancelar y perdiendo su riesgo crediticio en el mercado financiero.

Riesgo de crédito

El riesgo de crédito es la probabilidad de que, a su vencimiento, una entidad no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación de devolver una deuda o rendimiento, acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna otra razón (Saavedra García & Saavedra García , 2010). El riesgo crediticio llega a ser al momento que el prestatario incumpla con la obligación de realizar la cancelación por el crédito que realizó y éste a la vez tenga sus motivos por el incumplimiento de pago o si bien porque no quiere pagar.

Para ello se presenta el siguiente cuadro que determina el nivel de riesgo crediticio de acuerdo al tiempo en días que va teniendo el retraso un deudor de un crédito:

NIVEL DE RIESGO		PRODUCTIVO	MICROCRÉDITO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO
		COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	INMOBILIARIO
		DÍAS DE MOROSIDAD		
RIESGO NORMAL	A1	cero	cero	cero
	A2	de 1 hasta 15	de 1 hasta 8	de 1 hasta 30
	A3	de 16 hasta 30	de 9 hasta 15	de 31 hasta 60
RIESGO POTENCIAL	B1	de 31 hasta 60	de 16 hasta 30	de 61 hasta 120
	B2	de 61 hasta 90	de 31 hasta 45	de 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C1	de 91 hasta 120	de 46 hast 70	de 181 hasta 210
	C2	de 121 hasta 180	de 71 hasta 90	de 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	de 181 hasta 360	de 91 hasta 120	de 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	mayor a 360	mayor a 120	mayor a 450

***Figura** 1* Nivel de riesgo

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador (SEPS)
Elaborado por: Lucía Sarango, Tatiana Jiménez

Las Cinco "C" Del Crédito

En el mundo de los negocios, es fundamental mantener finanzas sanas, estas se construyen sobre la base de un adecuado manejo de los recursos y una efectiva administración de los ingresos, dentro de este renglón precisamente es donde la administración de los créditos cobra un valor principal, por esto es fundamental que todo crédito garantice ser cobrado y para ello debe de ser correctamente analizado. (Pasto Guaquipana, 2016)

Uno de los principales problemas en el adecuado manejo de las finanzas de un negocio, es sin duda asegurar el retorno de la inversión, uno de los canales por los que se dan más perdidas es por el exceso de cuentas incobrables o de lenta recuperación pues los costos derivados de estas impactan de manera directa en las utilidades de la empresa. Los principales factores que deben tomarse en cuenta, para decidir si se otorga o no crédito, son nombrados como las cinco "C" del crédito y son los siguientes:

Condiciones económicas. Se refiere al entorno económico que priva en el momento en que el banco otorga un crédito. La institución financiera toma la decisión de otorgar un crédito, considerando las condiciones económicas que prevalecen en el país o región en términos generales, geográficos, industriales y de mercado. (Pasto Guaquipana, 2016)

Capacidad de pago. Es muy importante para la institución financiera y el cliente, ya que se debe demostrar, regularmente con comprobantes, de nómina de la empresa o negocio en el que labore, que se tienen los suficientes recursos para pagar a tiempo el crédito. (Pasto Guaquipana, 2016)

Capital. Hace referencia al dinero o a los bienes que posee el deudor, de los cuales puede disponer para cubrir su compromiso en caso de quedarse sin empleo u otra forma de ingresos. Posiblemente en la solicitud del crédito, le pregunten si posee un automóvil o una vivienda propia. Esto no significa que queden como garantía del crédito. (Pasto Guaquipana, 2016)

Colateral (garantía). En ciertos tipos de créditos se pide que queden como garantía prendaria bienes o valores mientras se liquida el crédito, es decir, los bienes o fianzas que avalan el monto del crédito. En este caso es cuando se habla del colateral.

Carácter. El carácter del cliente se refiere a la solvencia moral de la persona, es decir, a la trayectoria de buen pagador de sus deudas. (Pasto Guaquipana, 2016)

De acuerdo al manual de créditos en el Artículo 5 de las Políticas de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro se detallan los tipos de créditos que la entidad otorga:

Art. 5.-POLÍTICAS DE CRÉDITO

La cooperativa otorgará los siguientes tipos de crédito:

1. **Crédito de Consumo Ordinario:** Es el otorgado a personas naturales destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)
2. **Crédito de Consumo Prioritario:** Es el otorgado a personas naturales, destino a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)
3. **Crédito de Vivienda de Interés Público:** Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fideicomiso de titularización con participación del Banco Central del Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial menor o igual a USD 70.000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)
4. **Microcrédito:** Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100.000, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)

Para el Microcrédito se establecen los siguientes sub-segmentos de crédito:

5. **Microcrédito Minorista.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero, sea menor o igual a USD 1.000, incluyendo el monto de la operación solicitada. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)
6. **Microcrédito de Acumulación Simple.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 1.001 y hasta USD 10.000, incluyendo el monto de la operación

solicitada. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)

7. **Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a la entidad del sistema financiero sea superior a USD 10.001, incluyendo el monto de la operación solicitada. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda, 2018)

La Tasa De Interés

Según el **Art. 79.- Tasas de interés,** determina los siguiente: Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018)

Cuadro 1

Tasa de interés nivel nacional

EFECTOS PRINCIPALES	
Si las tasas de interés aumentan, entonces se observará lo siguiente:	Si las tasas de interés disminuyen, entonces se observará lo siguiente:
1.- La inversión productiva disminuye por la repercusión de 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	1.- La inversión productiva aumenta 2.- La actividad económica se reactiva 3.- La inversión real adquiere mayor importancia

Fuente: Crédito y cobranza; Morales Castro José Antonio, Morales Castro Arturo
Elaborado por: Lucía Sarango, Tatiana Jiménez

Clasificación del crédito

El otorgamiento de un crédito es una operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis a un sujeto y a una empresa disponibles contra una promesa de pago. Otorgar un crédito significa adelantar fondos, o bien, conceder un plazo para recibir un pago exigible, para ello se detalla a continuación la siguiente clasificación de créditos:

Por su destino

Son préstamos hechos a individuos que los ocupan para adquirir bienes. Asimismo, se puede clasificar el crédito al consumo de acuerdo con el campo específico de su aplicación: de consumo inmediato y de bienes de consumo duradero, por ejemplo, un crédito hipotecario. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, 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, 2014, 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. El crédito a mediano plazo se emplea para el desarrollo de los medios de producción o para financiar un proyecto, proceso, producto cuyo ciclo es mayor de un año. El crédito a largo plazo permitirá la adquisición de activos fijos a las empresas, ya sea maquinaria, equipo e inmuebles. (Morales Castro & Morales Castro, 2014, pág. 56)

Clasificación De La Cartera De Créditos

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.

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)

De la misma forma los riesgos financieros se pueden clasificar de la siguiente manera:

Riesgo de mercado.- se ocupa de los riesgos que tenga la cooperativa por las fluctuaciones de los precios de los títulos de la renta fija y de la renta variable que compongan en cada momento su cartera de títulos para negociar en el mercado (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 122)

Riesgo de crédito.- se ocasiona por el posible incumplimiento de la obligación de pago por parte del deudor pero cuyo cumplimiento está garantizado por la entidad financiera. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 123)

Riesgo de liquidez.- es la capacidad que tiene una institución de cubrir sus necesidades de efectivo actuales y futuras para poder seguir otorgando préstamos, cubrir las deudas y gastos. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 123)

Riesgo operativo.- se define como el riesgo de que se produzcan pérdidas como resultado de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o defectuosos, o bien a consecuencia de acontecimientos externos. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 124)

Riesgo legal.- las entidades financieras son debidamente susceptibles al riesgo legal cuando se involucran en nuevos tipos de transacciones y cuando el derecho legal de una contraparte para entrar en una transacción no ha sido establecido. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 124)

Riesgo de tiempo de interés.- el impacto que puede tener la variación de los tipos de interés en el mercado en la cuenta de resultados de las cooperativas de ahorro y crédito. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 124)

Riesgo de reputación.- surge de las fallas operacionales del incumplimiento con leyes y reglamentos o de otras fuentes. El riesgo de reputación es particularmente dañino para las cooperativas de ahorro y crédito, debido a que la naturaleza del negocio requiere que se mantenga la confianza de los depositantes, acreedores y el mercado en general. (Chiriboga Rosales, 2010, pág. 125)

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)

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 evalué 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 cobran 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 FINANCIEROS

Los indicadores financieros se constituyen en una herramienta indispensable para la adecuada administración financiera de las organizaciones. Son cocientes numéricos que relacionan cuentas o grupos de cuentas de los estados financieros, unos resultan de relacionar cuentas del Estado de Situación Financiera o Balance General, otros de relacionar cuentas del Estado de Resultados y también de relacionar cuentas de ambos estados financieros. (Universidad Técnica de Machala, 2017, pág. 24)

Para evaluar la condición financiera y el desempeño de una empresa, el analista financiero necesita hacer una "revisión" completa de varios aspectos de la salud financiera. Una herramienta que se emplea con frecuencia en esta revisión es una razón financiera, o índice o cociente financiero, que relaciona dos piezas de datos financieros dividiendo una cantidad entre otra. (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 135)

Comparaciones Internas

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. (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 136)

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. (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 136)

Comparaciones 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. (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010)

Tipos de razones

Las razones que se emplean comúnmente son, en esencia, de dos tipos. El primero resume algún aspecto de la "condición financiera" de la empresa en un momento, cuando se prepara el balance general. Estas razones se llaman razones del balance general, que es bastante apropiado porque tanto el numerador como el denominador en cada razón provienen directamente del balance general. El segundo tipo de razón resume algún aspecto del desempeño de la compañía en un periodo dado, por lo general un año. Estas razones se llaman razones del estado de pérdidas y ganancias o razones de pérdidas y ganancias/balance general (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 137).

La razón de estado de pérdidas y ganancias/balance general compara un elemento de flujo (estado de pérdidas y ganancias) en el numerador con un elemento de las "acciones" (balance general) en el denominador. El hecho de comparar un flujo con una acción plantea un problema potencial para el analista (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 137)

Ninguna razón por sí sola nos da suficiente información para juzgar las condiciones financieras y el desempeño de una empresa. Sólo cuando analizamos un grupo de razones podemos hacer juicios razonables. Debemos asegurarnos de tomar en cuenta cualquier característica estacional de un negocio. Las tendencias subyacentes pueden evaluarse sólo mediante una comparación de cifras originales y de razones en la misma época del año. No debemos comparar un balance general del 31 de diciembre con uno del 31 de mayo, sino comparar dos del 31 de diciembre (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 137)

.

Indicadores

Cuadro 2

Clasificación de los indicadores

INDICADOR	CLASIFICACIÓN	FÓRMULA
LIQUIDEZ	Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
LIQUIDEZ	Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$
ACTIVIDAD	Rotación de Inventario	$\frac{\text{Costo de bienes vendidos}}{\text{Inventario}}$
ACTIVIDAD	Periodo Promedio de cobro	$\frac{Cuentas\ por\ Cobrar}{Ventas\ diarias\ promedio} = \frac{Cuentas\ por\ Cobrar}{\frac{Ventas\ \ Anuales}{365}}$
ACTIVIDAD	Periodo Promedio de pago	$\frac{Cuentas\ por\ Pagar}{Compras\ diarias\ promedio} = \frac{Cuentas\ por\ Pagar}{\frac{Compras\ Anuales}{365}}$
ACTIVIDAD	Rotación de Activos Totales	$\frac{Ventas}{Total\ de\ Activos}$
ENDEUDAMIENTO	Índice de Endeudamiento	$\frac{Total\ Pasivo}{Total\ Activo}$

ENDEUDAMIENTO	Razón de cargo de Interés Fijo	$\frac{\text{Utilidad antes intereses e Impuesto}}{\text{Intereses}}$
ENDEUDAMIENTO	Índice de cobertura de pagos Fijos	$\frac{\text{Utilidad antes Imp} + \text{Pagos de Arrendamientos}}{Intereses + Pagos\ de\ Arrendamiento + (Pagos\ del\ principal + Dividendos\ en\ Acciones\ Preferentes)} * \frac{1}{1-T}$
RENTABILIDAD	Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Bienes Vendidos}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$
RENTABILIDAD	Margen de Utilidad Operativa	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas}}$
RENTABILIDAD	Margen Utilidad Neta	$\frac{\text{Ganancias disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Ventas}}$
RENTABILIDAD	Ganancias por Acción	$\frac{\text{Ganancias disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Números de Acciones comunes en Circulación}}$
RENTABILIDAD	Rendimiento sobre Activos Totales	$\frac{\text{Ganancias disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Activos Totales}}$
RENTABILIDAD	Rendimiento sobre el Patrimonio	$\frac{\text{Ganancias disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Capital en Acciones Comunes}}$

MERCADO	Relación Precio Ganancia	$\frac{\text{Precio de mercado por Acción Común}}{\text{Ganancias por Acción}}$
MERCADO	Razón Mercado Libro	$\frac{\text{Capital en Acciones Comunes}}{\text{Números de Acciones Comunes en circulación}}$

Fuente: Adaptado a partir de Gitman & Zutter (2012)
Elaborado por: Tatiana Jiménez, Lucia Sarango

Indicadores de liquidez

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Debido a que un precursor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o decreciente, estas razones dan señales tempranas de problemas de flujo de efectivo y fracasos empresariales inminentes. Desde luego, es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo mantenido en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de rendimiento, de manera que los accionistas no querrán que la empresa haga una sobre inversión en liquidez. Las empresas tienen que equilibrar la necesidad de seguridad que proporciona la liquidez contra los bajos rendimientos que los activos líquidos generan para los inversionistas. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 65)

Liquidez corriente

Según (Gitman & Zutter, 2012, pág. 65) afirma que: "La liquidez corriente, una de las razones financieras citadas con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo"

$$\textbf{Liquidez Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Sin embargo si la liquidez corriente sea alta, mayor tendría la liquidez la institución financiera.

Prueba Ácida

La razón rápida (prueba del ácido) es similar a la liquidez corriente, con la excepción de que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. La baja liquidez del inventario generalmente se debe a dos factores primordiales: 1. Muchos tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo; y 2. el inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de

convertirse en efectivo. Un problema adicional con el inventario como activo líquido es que cuando las compañías enfrentan la más apremiante necesidad de liquidez, es decir, cuando el negocio anda mal, es precisamente el momento en el que resulta más difícil convertir el inventario en efectivo por medio de su venta. (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 65)

$$\textbf{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

La prueba rápida ofrece una mejor medida de la liquidez, cuando el inventario de la empresa no puede convertirse fácilmente en efectivo. Si el inventario es líquido, la liquidez corriente es una medida preferible para la liquidez general.

Indicadores de Actividad

Los índices de actividad miden la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, en entradas o salidas. En cierto sentido, los índices de actividad miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros. (Van Horme & Wachowiks Jr., 2010, pág. 66)

Los índices para la medición de este indicador incluyen inventarios, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, también se puede evaluar la eficiencia con la cual se usa el total de activos con los que opere.

Rotación de Inventario

La rotación de inventarios mide la actividad, o liquidez, del inventario de una empresa.

Y el mismo se lo calcula de la siguiente manera:

$$\textbf{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costo de Bienes Vendidos}}{\text{Inventarios}}$$

Periodo Promedio de Cobro

(Gitman & Zutter, 2012, pág. 66), afirma que: "El periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio". Por medio de este método nos permitirá determinar si las políticas y procedimientos de cobro por créditos se están efectuando de forma correcta o no.

$$\textbf{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\frac{\text{Ventas Anuales}}{365}}$$

Periodo Promedio de Pago

El periodo promedio de pago, o antigüedad promedio de las cuentas por pagar, se calcula de la misma manera que el periodo promedio de cobro:

$$\textbf{Periodo Promedio de Pago} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Compras diarias promedio}} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\frac{\text{Compras Anuales}}{365}}$$

La dificultad para calcular esta razón se debe a la necesidad de calcular las compras anuales, un valor que no está disponible en los estados financieros publicados. Normalmente, las compras se calculan como un porcentaje específico del costo de los bienes vendidos. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 67)

Rotación de los Activos Totales

La rotación de los activos totales indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar sus ventas. La rotación de activos totales se calcula con la siguiente fórmula:

$$\textbf{Periodo Promedio de Pago} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total de Activos}}$$

En general, cuanto mayor es la rotación de los activos totales de una empresa, mayor es la eficiencia con la que se han usado sus activos. Es probable que esta medida sea de gran interés para la administración porque indica si las operaciones de la empresa han sido eficientes desde el punto de vista financiero. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 67)

Razones de Endeudamiento

La posición de endeudamiento de una empresa indica el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. En general, un analista financiero se interesa más en las deudas a largo plazo porque estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos contractuales de sus pasivos. Debido a que los compromisos con los acreedores se deben cumplir antes de distribuir las ganancias entre los accionistas,

tanto los accionistas actuales como los futuros deben prestar mucha atención a la capacidad de la empresa de saldar sus deudas. Los prestamistas también se interesan en el endeudamiento de las empresas. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 68)

Si la deuda financiera se incrementa de la misma manera se incrementaría el apalancamiento financiero. Si la deuda del costo fijo es mayor, mayor seria el riesgo y el rendimiento financiero.

Índice de Endeudamiento

El índice de endeudamiento mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. El índice se calcula de la siguiente manera. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 68)

$$\textbf{Índice de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

Mientras más alto es el índice financiero, mayor seria el grado de endeudamiento de la institución financiera y mayor el grado de apalancamiento financiero.

Razón de cargo de interés fijo

La razón de cargos de interés fijo, denominada en ocasiones razón de cobertura de intereses, mide la capacidad de la empresa para realizar pagos de intereses contractuales. Cuanto más alto es su valor, mayor es la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de intereses. La razón de cargos de interés fijo se calcula de la siguiente manera**.** (Gitman & Zutter, 2012, pág. 69)

$$\textbf{Razón de Cargo de Interés Fijo} = \frac{\text{Utilidad Antes de Intereses e Impuestos}}{\text{Intereses}}$$

El monto de las utilidades antes de intereses e impuestos es igual al monto de la utilidad operativa presentada en el estado de pérdidas y ganancias.

Índice de cobertura de pagos fijos

El índice de cobertura de pagos fijos mide la capacidad de la empresa para cumplir con todas sus obligaciones de pagos fijos, principalmente de los préstamos, pagos de arrendamiento, y

dividendos de acciones preferentes. Tal como sucede con la razón de cargos de interés fijo, cuanto más alto es el valor de este índice, mejor. La fórmula para calcular el índice de cobertura de pagos fijos es el siguiente: (Gitman & Zutter, 2012, pág. 73)

Índice de Cobertura y Pagos Fijos

$$= \frac{\text{Utilidad antes Imp} + \text{Pagos de Arrendamientos}}{\text{Intereses} + \text{Pagos de Arrendamiento}}$$

$$+ (\text{Pagos del principal} + \text{Dividendos en Acciones Preferentes}) * \frac{1}{1 - \text{T}}$$

El índice de cobertura de pagos fijos mide el riesgo. Cuanto menor es el índice, mayor es el riesgo tanto para los prestamistas como para los dueños; cuanto mayor es el índice, menor es el riesgo.

Rentabilidad

Existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo. Los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de las utilidades debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 73)

La rentabilidad sirve para medir la efectividad de la administración de una institución financiera, la cual permite controlar los costos y gastos y así obtener utilidades para atraer más clientes y posesionarse en el mercado.

Margen de utilidad bruta

El margen de utilidad bruta mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa pagó sus bienes. Cuanto más alto es el margen de utilidad bruta, mejor (es menor el costo relativo de la mercancía vendida). (Gitman & Zutter, 2012, pág. 74)

$$\text{Margen de U. B} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Bienes Vendidos}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

A través de esta razón su utilidad se mide en términos de porcentaje, lo que determina que por cada $1,00 su margen de utilidad será mayor.

Margen de utilidad operativa

El margen de utilidad operativa mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Representa las "utilidades puras" ganadas por cada dólar de venta. La utilidad operativa es "pura" porque mide solo la utilidad ganada en las operaciones e ignora los intereses, los impuestos y los dividendos de acciones preferentes. Es preferible un margen de utilidad operativa alto. El margen de utilidad operativa se calcula de la siguiente manera (Gitman & Zutter, 2012, pág. 75)

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas}}$$

La utilidad mediante este margen será ganado por cada dólar después de los costos y gastos con los que opera una empresa, sin tomar en cuenta los intereses, impuestos y dividendos, es decir, solo la utilidad pura ganada con respecto a las ventas, es preferente que este índice sea mayor.

Margen de utilidad neta

El margen de utilidad neta mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Cuanto más alto es el margen de utilidad neta de la empresa, mejor. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 75)

$$\textbf{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Ganancias Disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Ventas}}$$

El margen de utilidad neta indica las ganancias obtenidas de las ventas, deducidos los costos, gastos así como también los intereses e impuestos y dividendos establecidos en una empresa financiera.

Ganancias por acción (GPA)

En general, las ganancias por acción (GPA) de la empresa son importantes para los accionistas actuales o futuros, y para la administración. Como mencionamos anteriormente, las GPA representan el monto en dólares obtenido durante el periodo para cada acción común en circulación. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 75)

$$\textbf{Ganancias por Acción} = \frac{\text{Ganancias Disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Número de Acciones Comunes en Circulación}}$$

Dentro de una empresa las ganancias por acción juegan un papel de suma importancia, ya que esto representa el monto obtenido durante una fase de tiempo determinado.

Rendimiento sobre activos totales (RSA)

El rendimiento sobre activos totales (RSA), también conocido como rendimiento sobre la inversión (RSI), mide la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto es el rendimiento sobre los activos totales de la empresa, mejor. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 76)

$$\textbf{RSA} = \frac{\text{Ganancias Disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Activos Totales}}$$

A través de este rendimiento se calcula la capacidad de los administradores de generar ganancias en cada una de sus actividades de acuerdo a los activos generados en la empresa.

Rendimiento sobre el patrimonio (RSP)

El rendimiento sobre el patrimonio (RSP) mide el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionistas comunes en la empresa. Por lo general, cuanto más alto es este rendimiento, más ganan los propietarios. El rendimiento sobre el patrimonio se calcula de la siguiente manera: (Gitman & Zutter, 2012, pág. 76)

$$\textbf{RSP} = \frac{\text{Ganancias Disponibles para los Accionistas Comunes}}{\text{Capital en Acciones Comunes}}$$

Este rendimiento indica la ganancia con respecto a la inversión con la que cuenta una institución, mientras mayor es su rendimiento se obtienen más utilidades para accionistas.

Indicadores de mercado

Las razones de mercado relacionan el valor de mercado de una empresa, medido por el precio de mercado de sus acciones, con ciertos valores contables. Estas razones dan una explicación muy clara sobre qué tan bien se desarrolla la empresa en cuanto al riesgo y rendimiento, según los inversionistas del mercado. Reflejan, sobre una base relativa, la evaluación que hacen los accionistas comunes de todos los aspectos del desempeño de la empresa. Aquí

consideramos dos razones comunes de mercado: una que se centra en las ganancias y otra que toma en cuenta el valor en libros. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 77)

Este indicador evalúa el desempeño de la empresa en cuanto a su rendimiento financiero y el nivel de riesgo en el que se encuentra, esta observación se lo realiza para periodos contables anteriores y futuros.

Relación precio – ganancia

La relación precio/ganancias (P/G) se usa generalmente para evaluar la estimación que hacen los propietarios del valor de las acciones. La relación o razón P/G mide la cantidad que los inversionistas están dispuestos a pagar por cada dólar de las ganancias de una empresa. El nivel de esta razón indica el grado de confianza que los inversionistas tienen en el desempeño futuro de la empresa. Cuanto mayor sea la relación P/G, mayor será la confianza de los inversionistas. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 77)

$$\text{Relación Precio} - \text{Ganancia} = \frac{\text{Precio de Mercado por Acción Común}}{\text{Ganancias por Acción}}$$

Esta relación mide la capacidad que tienen los accionistas de pagar por cada dólar las ganancias que surgen en la empresa, siendo así que mientras mayor sea la ganancia mayor será el interés por parte de los accionistas.

Razón mercado – libro

La razón mercado/libro (M/L) permite hacer una evaluación de cómo los inversionistas ven el desempeño de la empresa. Relaciona el valor de mercado de las acciones de la empresa con su valor en libros (estrictamente contable). Para calcular la razón M/L de la firma, primero debemos obtener el valor en libros: (Gitman & Zutter, 2012, pág. 77)

$$\text{Valor en libro por Acción Común} = \frac{\text{Capital en Acciones Comunes}}{\text{Número de Acciones Comunes en Circulación}}$$

Las acciones de las empresas se venden generalmente a razones mercado/libro ya que mientas más altas son las acciones de las compañías se obtendrán mejores perspectivas.

Análisis de los indicadores

El analista debe tener una visión global del desempeño y la situación financiera que atraviesa la empresa. A continuación se explican dos métodos utilizados para el análisis de indicadores.

El resumen de todos los indicadores.- El método de resumen considera todos los aspectos de las acciones financieras de la empresa.

Liquidez

Para el análisis de la razón de liquidez en los estados financieros, se deberá aplicar el índice de liquidez que se define como la capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. Este indicador muestra los posibles problemas que pudiesen aparecer. Si al aplicar este indicador arroja un valor o resultado alto mucho mejor para la empresa, esto quiere decir que la compañía tiene suficiente dinero para pagar las deudas y un mejor desempeño.

Actividad

Este indicar al ser aplicado mide la velocidad en que las cuentas se puedan convertir en dinero, también mide la eficiencia es decir la utilización de recursos que la compañía cuenta para el funcionamiento como puede ser el inventario, gastos y cobros.

Endeudamiento

Este indicador mide la capacidad que tiene la empresa para adquirir bienes con deuda a largo plazo, si el índice es mayor quiere decir que los activos fueron comprados con deuda y por ende obligaciones que debe cumplir.

Rentabilidad

Este indicador permite evaluar las ganancias que ha tenido una empresa en un periodo por las ventas de bienes que esta ha realizado, mientras más utilidades producen mejor atractivo para personas que decidan invertir en la compañía con el fin de obtener rentabilidad.

Mercado

Este indicar permite relacionar el valor de mercado de una empresa, medido por el precio de mercado de sus acciones, es decir, el desempeño de la compañía tanto antes como ahora del riesgo y el rendimiento financiero.

Sistema Du-Pont. El sistema Du-Pont actúa como una técnica de investigación orientada a la identificación de áreas clave responsables de la condición financiera de la empresa.

El sistema de análisis Du-Pont se utiliza para analizar minuciosamente los estados financieros de la empresa y evaluar su situación financiera. Resume el estado de pérdidas y ganancias y el balance general en dos medidas de rentabilidad: (RSA) y el rendimiento sobre el patrimonio. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 82)

Fórmula del sistema Du-Pont

El sistema Du-Pont relaciona primero el margen de utilidad neta, que mide la rentabilidad de las ventas de la empresa, con la rotación de activos totales, la cual indica la eficiencia con la que la compañía ha utilizado sus activos para generar ventas. En la fórmula Du-Pont, el producto de estas dos razones da como resultado el rendimiento sobre los activos totales (RSA). (Gitman & Zutter, 2012, pág. 82)

$$\textbf{RSA} = \text{Margen de Utilidad Neta} * \text{Rotación Activos Totales}$$

Al sustituir las fórmulas adecuadas en la ecuación y simplificar los resultados en la fórmula presentada anteriormente:

$$\text{RSA} = \frac{\text{Ganancias disponibles para Accionistas Comunes}}{\text{Ventas}} * \frac{\text{Ventas}}{\text{Total Activos}}$$
$$= \frac{\text{Ganancias Disponibles Accionistas Comunes}}{\text{Total de Activos}}$$

La fórmula del sistema Du-Pont permite a la empresa dividir su rendimiento en los componentes de utilidad sobre las ventas y eficiencia del uso de activos. Por lo general, una empresa con un bajo margen de utilidad neta tiene una alta rotación de activos totales, lo que produce un rendimiento sobre los activos totales razonablemente bueno. Con frecuencia se presenta la situación opuesta. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 82)

Fórmula del sistema Du-Pont modificada

El segundo paso del sistema Du-Pont emplea la fórmula Du-Pont modificada. Esta fórmula relaciona el rendimiento sobre los activos totales de la empresa (RSA) con su rendimiento sobre el patrimonio (RSP). Este último se calcula al multiplicar el rendimiento sobre los activos totales (RSA) por el multiplicador de apalancamiento financiero (MAF), que es la razón entre los activos totales de la empresa y su capital en acciones comunes. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 82)

$$RSP = RSA * MAF$$

Sustituyendo las fórmulas apropiadas en la ecuación y simplificando los resultados en la fórmula presentada antes.

$$\mathbf{RSP} = \frac{\text{Ganancias disponibles para accionistas comunes}}{\text{Total Activos}} * \frac{\text{Total Activos}}{\text{Capital Acc Comunes}}$$

$$= \frac{\text{Ganancias Disponibles Acciones Comunes}}{\text{Capital Accionistas Comunes}}$$

Aplicación del sistema Du-Pont

La ventaja del sistema Du-Pont es que permite a la empresa dividir el rendimiento sobre el patrimonio en un componente de utilidad sobre las ventas (margen de utilidad neta), un componente de eficiencia del uso de activos (rotación de activos totales) y un componente de uso de apalancamiento financiero (multiplicador de apalancamiento financiero). Por lo tanto, es posible analizar el rendimiento total para los dueños en estas importantes dimensiones. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 84)

Mediante la aplicación de este sistema la empresa está en la capacidad de medir el rendimiento financiero sobre las ventas, y además midiendo la eficiencia con la que opera la misma y aprovechando de manera adecuada sus recursos.

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN APLICADOS

Inductivo.- A través de la aplicación del método se obtuvo conclusiones generales, sobre la situación de la colocación y recuperación de cartera y su efecto que tiene en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Pillaro, Agencia Guaranda

Deductivo.- Se realizó el estudio generalizado de la Cartera vencida y de los resultados financieros con los cuales se pudo determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de la cooperativa.

Sintético.- Sirvió para la selección de elementos necesarios para la formulación de conclusiones y recomendaciones, valiéndonos de lo más relevante de la investigación.

Analítico.- Por medio de este método se realizó el análisis respectivo referente a la cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa, para determinar las causas y efectos que provocan la primera variable del tema y así sintetizar la información recopilada en forma precisa.

Enfoque

Cualitativo.- La información recopilada es de enfoque cualitativo la misma que es, analizada, interpretada para establecer la relación existente entre las variables de investigación como es la cartera vencida y los resultados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Pillaro, Agencia Guaranda.

Cuantitativo.- La investigación es de enfoque cuantitativo porque nos permitió de una forma detallada conocer los resultados financieros de la cooperativa y a la vez aplicar los indicadores financieros.

Técnicas e Instrumentos para la Obtención de Datos

Entrevista

La entrevista se realizó al Jefe de Agencia y a los Asesores de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda.

Encuesta

La encuesta se realizó a 220 socios total que obtuvo de la muestra de la investigación , este total mantienen el estado de morosidad, es decir que encuentran con sus cuotas atrasadas, situación que perjudica a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda incrementando la morosidad y disminuyendo utilidades.

Universo y Muestra

Universo

El universo objeto de esta investigación es la totalidad de los socios que mantienen créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda en estado de morosidad, es decir créditos vencidos.

Muestra

Se determina el tamaño de la muestra con la fórmula de la población conocida, debido a que se tiene conocimiento exacto del total de socios que mantienen el crédito vencido que es un total de 490 socios morosos al 31 de Diciembre del año 2018, periodo de investigación, de tal manera desarrollaremos la siguiente fórmula para determinar el número total de socios a encuestar:

Fórmula:

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

Donde:

N: tamaño de la población (490)

e: error mínimo admisible (5%)

n: es el tamaño de la muestra (número de encuestas a realizar)

Desarrollo:

$$\boldsymbol{n} = \frac{490}{((0{,}05)^2(490-1)+1}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{490}{(0{,}0025(489)) + 1}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{490}{(1{,}2225) + 1}$$

$$\boldsymbol{n} = \frac{490}{2{,}2225}$$

$$\boldsymbol{n} = \mathbf{220}//$$

Realizando el respectivo cálculo, damos como concluido que se aplicó un total de 220 encuestas que es el valor que representa la muestra

CONCLUSIONES

- La Cooperativa no efectúa planes de capacitaciones lo cual conlleva a que el personal no pueda adquirir técnicas y tácticas modernas sobre cómo tratar una situación de morosidad.
- En la investigación se pudo evidenciar que la cooperativa no cuenta con estrategias que ayuden a la recuperación de cartera vencida, con lo que sí cuenta son con políticas las mismas que son utilizadas pero son un fastidio para los socios.
- Con las estrategias propuestas se pretende contribuir a la cooperativa a minimizar la morosidad e incrementar la confianza de los socios en la cooperativa
- De acuerdo a lo investigado pudimos evidenciar que 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.
- En la cooperativa 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 pertenecías señaladas para el efecto crediticio, en la inspección realizada previo a la concesión del dinero.

RESULTADOS

En la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Indígena Sac Pillaro Ltda., Agencia Guaranda a través de la encuesta realizada a los socios y le entrevista al personal se pudo conocer y analizar más sobre la situación que atraviesa la cooperativa en donde se obtuvo que grado de cartera vencida en la 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.

Uno de los motivos que 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, lo cual es una situación muy crítica que afecta en la disminución de empleo, perdida 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.

Estas situaciones cada día toman fuerza porque vienen a convertirse en amenazas lo cual hace que 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.

LIMITACIONES

En el desarrollo de la investigación no se presentó ningún tipo de inconvenientes o limitaciones, ya que se contaba con la colaboración del señor gerente y el personal de la cooperativa, y con la información necesaria y el compromiso por parte de los socios, así como también con el apoyo de los docentes quienes nos orientaron para elaborar este trabajo de investigación y poder culminar sin ninguna novedad.

PROPUESTA

Tema

La cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., agencia Guaranda provincia Bolívar en el año 2017.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias que permitan la recuperación de la cartera vencida, con el fin de mejorar las finanzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro, Agencia Guaranda, al año 2017.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Entregar una herramienta que permita minimizar la cartera vencida
- Socializar las estrategias propuestas para la recuperación de la cartera vencida y disminuir el riesgo crediticio.

PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA

Para determinar la situación financiera de la cooperativa se detalla a continuación el Balance General y el Estado de Resultados del año estudiado que es el 2017 los mismos estados nos ayudarán a determinar los resultados y situación actual de la cooperativa.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.

BALANCE GENERAL

Oficina:	GUARANDA	Fecha:	2017-12-30

Codigo	Cuenta	Saldo
1	ACTIVOS	1.153.181,46
1.1	FONDOS DISPONIBLES	39.398,09
1.1.01	CAJA	29.173,76
1.1.01.05	EFECTIVO	29.173,76
1.1.01.05.02	BOVEDA	29.173,76
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTiTUCIONES FINANCIERAS	10.224,33
1.1.03.10	BANCOS E INST. FINANCIERAS LOCALES	10.224,33
1.1.03.10.40	COAC MUSHUC RUNA CTA. AH.	10.224,33
1.3	INVERSIONES	6.000,00
1.3.05	Mantenidas hasta su vencimiento de entida...	6.000,00
1.3.05.20	De 181 dias a 1 año sector privado	6.000,00
1.4	CARTERA DE CREDITOS	1.057.582,08
1.4.04	Cartera de microcrédito por vencer	931.539,29
1.4.04.05	DE 1 A 30 DIAS	64.350,81
1.4.04.10	DE 31 A 90 DIAS	119.128,67
1.4.04.15	DE 91 A 180 DIAS	140.276,23
1.4.04.20	DE 181 A 360 DIAS	228.913,67
1.4.04.25	DE MAS DE 360 DIAS	378.869,91
1.4.28	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA IN...	78.936,66
1.4.28.05	De 1 a 30 días	12.629,36
1.4.28.10	De 31 a 90 días	13.410,11
1.4.28.15	De 91 a 180 días	12.640,66
1.4.28.20	De 181 a 360 días	16.400,99
1.4.28.25	De más de 360 días	23.855,54
1.4.52	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	102.728,94
1.4.52.10	De 31 a 90 días	11.181,87
1.4.52.15	De 91 a 180 días	17.755,66
1.4.52.20	De 181 a 360 días	19.049,62
1.4.52.25	De más de 360 días	54.741,79
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	(55,622.81)
1.4.99.10	(Cartera de créditos de consumo prioritar...	(144.11)
1.4.99.20	(Cartera de microcréditos)	(55,478.70)
1.6	CUENTAS POR COBRAR	13.003,70
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDIT...	11.771,85
1.6.03.10	Cartera de créditos de consumo prioritari...	0,03
1.6.03.20	Cartera de microcrédito	11.771,82

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.

BALANCE GENERAL

Oficina:	GUARANDA	Fecha:	2017-12-30
1.6.14	Pagos por cuenta de socios		1.003,85
1.6.14.30	GASTOS JUDICIALES		1.003,85
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS		228,00
1.6.90.05	ANTICIPOS AL PERSONAL		228,00
1.6.90.05.06	PACARI PACARI MARIANA		228,00
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPOS		5.960,01
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		12.663,94
1.8.05.01	MUEBLES DE OFICINA		9.121,51
1.8.05.02	EQUIPOS DE OFICINA		3.542,43
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION		7.592,32
1.8.06.01	EQUIPOS DE COMPUTACION		7.592,32
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE		9.125,75
1.8.07.01	VEHICULOS		9.125,75
1.8.99	DEPRECIACION ACUMULADA)		(23,422.00)
1.8.99.15	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)		(7,479.52)
1.8.99.20	EQUIPOS DE COMPUTACION)		(7,500.97)
1.8.99.25	UNIDADES DE TRANSPORTE)		(8,441.51)
1.9	OTROS ACTIVOS		31.237,58
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPAC.		20,00
1.9.01.10	EN OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS		20,00
1.9.01.10.03	COAC MUSHUG RUNA		20,00
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS		7.795,20
1.9.05.20	PROGRAMAS DE COMPUTACION		39.977,77
1.9.05.99	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)		(32,182.57)
1.9.05.99.01	PROGRAMAS DE COMPUTACION		(32,182.57)
1.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS		23.046,86
1.9.08.05	Agencia Matriz		23.046,86
1.9.90	OTROS		375,52
1.9.90.10	OTROS IMPUESTOS		0,52
1.9.90.15	DEPOSITOS EN GARANTIA		375,00
1.9.90.15.05	GARANTIA DE ARRIENDO		375,00
TOTAL ACTIVOS			**1.153.181,46**
2	PASIVO		887.855,80
2.1	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		353.167,63
2.1.01	DEPOSITOS A LA VISTA		193.456,61
2.1.01.35	DEPOSITOS DE AHORROS		193.456,61
2.1.01.35.01	AHORRO SOCIOS		193.456,61

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.

BALANCE GENERAL

Oficina:	GUARANDA	Fecha:	2017-12-30	
2.1.03	DEPOSITOS A PLAZO			117.940,91
2.1.03.05	DE 1 A 30 DIAS			12.112,69
2.1.03.10	DE 31 A 90 DIAS			76.366,24
2.1.03.15	DE 91 A 180 DIAS			17.361,98
2.1.03.20	DE 181 A 360 DIAS			12.100,00
2.1.05	DEPOSITOS RESTRINGIDOS.			41.770,11
2.1.05.05	AHORRO ENCAJE			41.770,11
2.5	CUENTAS POR PAGAR			3.065,89
2.5.01	INTERESES POR PAGAR			3.067,33
2.5.01.05	DEPOSITOS A LA VISTA			202,26
2.5.01.05.05	DEPOSITOS A LA VISTA			202,26
2.5.01.15	DEPOSITOS A PLAZO			2.865,07
2.5.04	RETENCIONES			827,37
2.5.04.05	Retenciones Fiscal			10,68
2.5.04.05.20	Retenc.Fuente Imp.Renta 2% Rend. Financ.			10,68
2.5.04.90	Otras Retenciones			816,69
2.5.04.90.05	Fondo Mortourio			771,22
2.5.04.90.10	Auto Seguro EQUIVIDA			45,47
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS			(828.81)
2.5.90.90	Otras cuentas por pagar			(828.81)
2.5.90.90.16	COAC INDIGENA SAC LATACUNGA			(840.00)
2.5.90.90.23	REPORNE S.A. 8FACILITO)			(1.50)
2.5.90.90.55	Cierre de Ctas. de Ahorros.			12,69
2.9	OTROS PASIVOS			531.622,28
2.9.08	TRANSFERENCIAS INTERNAS			531.012,36
2.9.08.05	AGENCIA PILLARO			531.012,36
2.9.90	OTROS			609,92
2.9.90.90	Varios			609,92
2.9.90.90.07	FONDO AUTO SEGURO PRESTAMOS			609,92
TOTAL PASIVO				**887.855,80**
3	PATRIMONIO			105.285,08
3.1	CAPITAL SOCIAL			105.285,08
3.1.03	APORTE DE SOCIOS			105.285,08
3.1.03.01	CERTIFICADOS DE APORTACION SOCIOS			105.285,08
TOTAL PATRIMONIO				**105.285,08**
Utilidad:				**160.040,58**
Pasivo +				**1.153.181,46**

Figura 2: Balance General del año 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
INDIGENA SAC PILLARO LTDA.

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina:	GUARANDA	Fecha:	2017-12-31

Código	Cuenta	
4	GASTOS	137,453.14
4.1	INTERESES CAUSADOS	13,744.57
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	13,744.57
4.1.01.15	DEPOSITOS DE AHORROS	2,544.34
4.1.01.15.01	DEPOSITOS DE AHORROS	2,544.34
4.1.01.30	DEPOSITOS A PLAZO	11,200.23
4.1.01.30.01	DEPOSITOS A PLAZO	11,200.23
4.4	PROVISIONES	3,598.31
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	3,598.31
4.4.02.40	Microcrédito	3,598.31
4.5	GASTOS DE OPERACION	119,852.53
4.5.01	GASTOS DE PERSONAL	67,259.80
4.5.01.05	REMUNERACIONES	42,989.94
4.5.01.05.01	SUELDOS	42,743.45
4.5.01.05.02	HORAS EXTRAS	30.00
4.5.01.05.03	COMISION POR METAS ALCANSADAS	216.49
4.5.01.10	BENEFICIOS SOCIALES	6,140.03
4.5.01.10.06	XIII SUELDO	4,141.05
4.5.01.10.07	XIV SUELDO	1,998.98
4.5.01.20	APORTE AL IESS	6,037.67
4.5.01.20.05	APORTE PATRONAL	6,037.67
4.5.01.35	FONDO DE RESERVA IESS	4,139.40
4.5.01.90	OTROS	7,952.76
4.5.01.90.01	REFRIGERIOS EMPLEADOS	198.95
4.5.01.90.03	VIATICOS Y MOVILIZACION EMPLEADOS	6,750.01
4.5.01.90.13	UNIFORMES	72.80
4.5.01.90.16	SERVICIOS OCACIONALES	931.00
4.5.02	HONORARIOS	23,050.56
4.5.02.05	DIRECTORES	13,064.50
4.5.02.05.01	DIETAS CONSEJO DE ADMINISTRACION	6,514.00
4.5.02.05.02	DIETAS CONSEJO DE VIGILANCIA	6,550.50
4.5.02.05.06	OTROS GASTOS DIRECTIVOS	111.44
4.5.02.10	HONORARIOS PROFESIONALES	9,874.62
4.5.02.10.01	HONORARIOS DE GERENCIA	5,824.00
4.5.02.10.02	HONORARIOS PROFESIONALES	4,050.62
4.5.03	SERVICIOS VARIOS	12,177.69
4.5.03.05	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	395.40
4.5.03.05.01	MOVILIZACION , FLETES	395.40
4.5.03.15	PUBLICIDAD PROPAGANDA	1,173.91
4.5.03.15.05	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	1,173.91
4.5.03.20	SERVICIOS BASICOS	3,092.55
4.5.03.20.01	ENERGIA	266.58
4.5.03.20.02	AGUA	61.19

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina:	GUARANDA	Fecha:	2017-12-31

Código	Cuenta	
4.5.03.20.03	COMUNICACIONES	2,764.78
4.5.03.25	SEGUROS	1,334.58
4.5.03.25.01	SEGUROS AMORTIZADOS	1,334.58
4.5.03.30	ARRENDAMIENTO	6,181.25
4.5.03.30.05	ARRENDAMIENTOS	6,181.25
4.5.04	IMPUESTOS, CONSTRIBUCIONES Y MULTAS	150.56
4.5.04.10	IMPUESTOS MUNICIPALES	150.56
4.5.05	DEPRECIACIONES	3,255.69
4.5.05.25	MUEBLES,ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	1,163.00
4.5.05.30	EQUIPOS DE COMPUTACION	267.49
4.5.05.35	UNIDAD DE TRANSPORTE	1,825.20
4.5.06	AMORTIZACIONES	8,484.25
4.5.06.15	GASTOS DE INSTALACION	44.49
4.5.06.25	PROGRAMAS DE COMPUTACION	8,439.76
4.5.07	OTROS GASTOS	5,473.98
4.5.07.05	SUMINISTROS DIVERSOS	3,379.57
4.5.07.05.01	SUMINISTROS DE OFICINA	2,404.27
4.5.07.05.02	SUMINISTROS DE COMPUTACION	495.00
4.5.07.05.15	Utiles de Aseo y Limpieza	480.30
4.5.07.15	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1,334.58
4.5.07.15.01	MANTENIMIENTO DE VEHICULOS	866.19
4.5.07.15.02	MANTENIMIENTO EQUIPO DE COMPUTACION	65.20
4.5.07.15.03	MANTENIMIENTO OTROS ACTIVOS	403.19
4.5.07.90	OTROS	759.83
4.5.07.90.18	ADECUACIONES DECORACIONES E INSTALACIONES	485.36
4.5.07.90.21	GASTOS BANCARIOS	6.28
4.5.07.90.90	GASTOS NO DEDUCIBLES	60.89
4.5.07.90.95	MATRICULA DE MOTOS Y ARMAS	207.30
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	257.73
4.7.03	Intereses y comis.deveng.en ejerc.anter.	257.73
TOTAL		**137,453.14**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.

Estado Pérdida y Ganancias

Oficina:	GUARANDA	Fecha:	2017-12-31

Código	Cuenta	
5	INGRESOS	292,002.28
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	259,777.22
5.1.01	DEPOSITOS	725.42
5.1.01.10	DEP. EN INST.SECTOR FINAN.PP.Y SOLIDARIO	725.42
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	259,051.80
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	247,646.04
5.1.04.50	De mora	11,405.76
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	25,541.41
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	18,750.31
5.4.04.05	Notificación y Cobranza	18,750.31
5.4.05	SERVICIOS COOPERATIVOS	9.00
5.4.05.20	Cierres de Cuenta	9.00
5.4.90	INGRESO POR SERVICIOS	6,782.10
5.4.90.05	TARIFADOS CON COSTO MAXIMO	6,720.10
5.4.90.10	TARIFADOS DIFERENCIADOS	62.00
5.4.90.10.15	Emision Estado Cta.	62.00
5.6	OTROS INGRESOS	6,683.65
5.6.01	UTILIDADES DE VENTA DE BIENES	300.00
5.6.01.05	Actvos Fijos	300.00
5.6.04	RECUPERACION DE ACTIVOS FINANCIEROS	4,780.65
5.6.04.20	Intereses y Comisiones de Ejerc. anterio	4,780.65
5.6.04.20.05	Cartera microcredito	4,780.65
5.6.90	OTROS	1,603.00
5.6.90.90	OTRAS COMISIONES	1,603.00
5.6.90.90.05	Capacitación Socios	1,603.00
TOTAL		292,002.28

Utilidad:	154,549.14

MATRIZ TENELEMA QUINATOA SEGUNDO CECILIO Fecha Sistema: 2019-01-17 Fecha Máquina: 2019-01-17 18:15:40 3 de 3

***Figura 3*:** Estado de Pérdidas y Ganancias año 2017

Cuadro 3

Estructura y Análisis de la Cartera de Crédito

Cartera por vencer	Cartera que no devenga intereses	Cartera vencida
Hace referencia a la cartera sana la misma que es una cartera productiva, la que genera intereses y los clientes están al día en sus pagos.	Se trata a aquella cartera que por mantener cuotas, valores o dividendos vencidos, no generan intereses.	Corresponde a la cartera de créditos improductiva la cual no está siendo cancelada al día de vencimiento o en plazos establecidos.

Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

Tabla 1

Relación entre la Cartera de Créditos/Activos Totales

Detalle	Valores	Porcentaje
Cartera de créditos	1.057.582,08	92%
Total Activos	1.153.181,46	100%

Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez
Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda

De acuerdo a la comparación realizada en el cuadro que se presenta decimos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda, ha mantenido una cartera decreciente de creditos al 31 de Diciembre del 2017 que representa la cartera total de creditos que se ubicó en $1.057.582,08, lo que significa en porcentajes un 92% de la totalidad de activos que posee la cooperariva, es una situacion preocupante porque estaría equiparando con la totalidad de los activos.

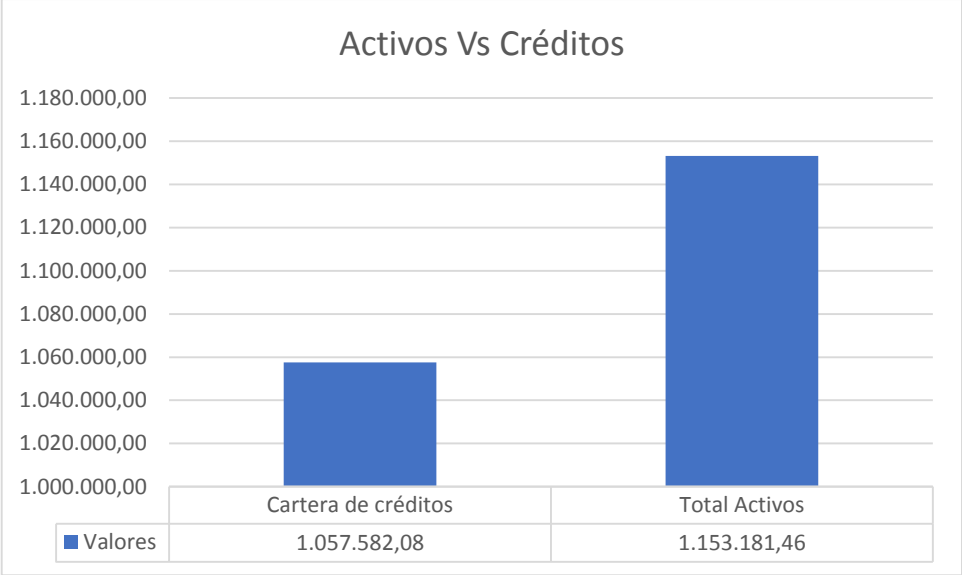


Gráfico 1: Porcentaje de Participación de Cartera de Créditos y Activos Totales

Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez
Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda

Tipos de Cartera de crédito y su grado de participación en la Composición de Cartera de Créditos

Tabla 2

Participación de los tipos de Crédito en la Cartera Total

Tipo de Cartera de Crédito	Monto en USD	Porcentaje
Cartera de Crédito de Consumo	121.075,54	11,45%
Cartera de Crédito de Microcrédito	843.222,72	79,73%
Cartera de Crédito de Electrodomésticos	2.273,92	0,22%
Cartera de Crédito de Hipotecario	8.880,73	0,84%
Cartera de Crédito de micro promocional	137.751,98	13,03%
Provisión para Créditos Incobrables	-55.622,81	-5,26%
CARTERA TOTAL	**1.057.582,08**	**100%**

Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez
Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda

De acuerdo a la distribución de la cartera de crédito se detalla de la siguiente manera: en la cartera de consumo tiene un porcentaje de 11,45%, en el microcrédito tiene un porcentaje del 79,73%, en electrodomésticos no mantiene un total de 0,22%, en el tipo de crédito hipotecario mantiene un total de crédito del 0,84%, en la cartera de tipo micro promocional presenta un total del 13,03% y como provisiones tiene una porcentaje de 5,26% destinados para cuentas de dudosa recuperación y para cuentas incobrables

Cartera de Crédito en Riesgo

En este grupo corresponde a la cartera que no devenga intereses más la cartera de crédito vencida debido a que la cartera que no devenga intereses por mantener valores no está generando intereses y en el segundo caso que se tiene una cartera vencida difícil de recuperar.

Tabla 3

Cartera de crédito en Riesgo

Cartera de Crédito en Riesgo	**Monto en USD**	**Porcentaje**
Cartera de Crédito que no devenga interés	80.384,97	7,22%
Cartera de Crédito Vencida	103.098,89	9,26%
Total Cartera de Crédito en Riesgo	**183.483,86**	**16,48%**

Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda **Elaborado por:** Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

En lo que respecta la Cartera de Crédito en Riesgo sobre la Cartera Total, hasta el 31 de Diciembre del 2017 se ubicó en un 16,48%, situación que encuentra en un estado muy preocupante para la cooperativa en relación a cómo recuperar la cartera. Debido al historial de nivel de riesgo que han tenido en los próximos años la cooperativa debería pretender en disminuir por lo menos un dígito del índice de morosidad de tal manera incrementar utilidades evitando provisionar efectivo para las cuentas de dudosa cobranza y de difícil recuperación.

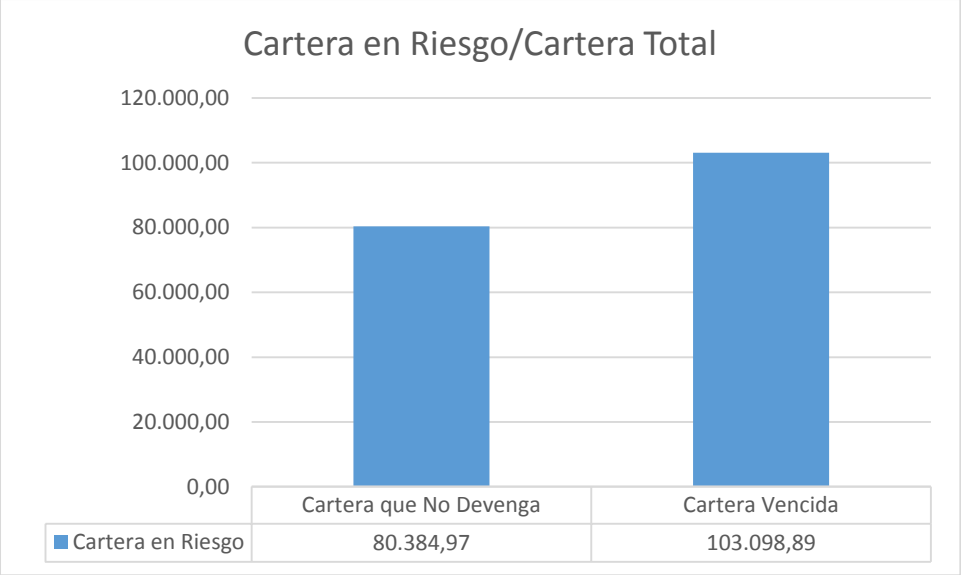


***Gráfico 2*:** Análisis de la Cartera en Riesgo

Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez
Fuente: Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia

Aplicación de los Indicadores Financieros

Con la aplicación de los indicadores financieros determinamos la conformación de los activos y pasivos, la posición que tiene el riesgo crediticio y la posible cobertura para créditos irrecuperables. En este caso aplicaremos los siguientes indicadores financieros con el ejercicio económico 2017 que es el año de estudio.

Indicadores de Liquidez

Liquidez Corriente

$$\boldsymbol{Liquidez\ Corriente} = \frac{Activo\ Corriente}{Pasivo\ Corriente}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Corriente} = \frac{1153181{,}46}{887855{,}8}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Corriente} = 1{,}30\%$$

De acuerdo a la teoría de Gitman, menciona que mientras mayor sean los valores de liquidez, mucho mejor resultaría que la cooperativa tenga una liquidez de tal manera ayuda a incrementar utilidades por lo que el incremento de liquidez que tenga la cooperativa dependerá de factores que intervengan como: en el financiamiento de otras entidades

financieras sea a corto o largo plazo, como las líneas de créditos bancarios que se requiera, también es el tamaño de la organización

Índices de Liquidez

$$\boldsymbol{Liquidez\ Ampliada} = \frac{Fondos\ Disponibles + Inversiones}{Depósito\ de\ Corto\ Plazo}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Ampliada} = \frac{39.398{,}09 + 6.000{,}00}{193.456{,}61}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Ampliada} = 23{,}47\%$$

En este caso la cooperativa tiene riesgo de quedarse sin liquidez porque lo viable es que tenga como mínimo un 50%, en este caso es menor al valor mínimo con un 23,47% situación que se debe provisionar un mayor valor de dinero disponible para posibles salidas de inversiones que los socios han realizado.

Liquidez Estructural

$$\boldsymbol{Liquidez\ Estructural} = \frac{Fondos\ Disponibles}{Dep.a\ la\ Vista + Dep.a\ Plazo + Oblig.Financieras + Fondos\ en\ Ad.}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Estructural} = \frac{39.398{,}09}{6.000{,}00 + 193.456{,}61 + 353.167{,}63 + 531.622{,}28}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Estructural} = \frac{39.398{,}09}{1.084.246{,}52}$$

$$\boldsymbol{Liquidez\ Estructural} = 3{,}63\%$$

Se presenta que tiene una liquidez del 3,63% porcentaje no tanto favorable debido a que si se presentara una emergencia en los movimientos con efectivo la cooperativa podría quedar sin liquidez y a la vez si llegaran a vencer los depósitos a plazo fijo si las mismas no se renovaran entonces la cooperativa no podría cubrir aquella obligación que tiene con el socio. Por lo que la SEPS requiere que se provisione un total del 4,5% de los valores a vencer y de los ahorros a la vista que posee la cooperativa.

Índices de Riesgo Crediticio

Riesgo Crediticio

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = \frac{Resultado\ Cartera\ Vencida}{Cartera\ Total}$$

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = \frac{103.098{,}89}{1.057.582{,}08}$$

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = \frac{103.098{,}89}{1.057.582{,}08}$$

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = 9{,}75\%$$

El riesgo crediticio que marca la cooperativa tiene un 9,75%, porcentaje no favorable para la institución lo que se debe proceder a trabajar de una forma responsable y a conciencia para poder disminuir el riesgo e incrementar la liquidez para la cooperativa. Debido a que el nivel de riesgo máximo que plantea la cooperativa es del 1%.

Riesgo Crediticio de Morosidad Ampliada

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = \frac{Cartera\ Vencida + Cartera\ que\ no\ Devenga\ Int.}{Cartera\ Total}$$

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = \frac{103.098{,}89 + 80.384{,}97}{1.057.582{,}08}$$

$$\boldsymbol{Riesgo\ Crediticio} = 17{,}35\%$$

El índice de morosidad ampliada mide la verdadera morosidad de la cooperativa, en razón de que se presenta en un sentido más amplio; es decir, a más de considerar la cartera de crédito vencida, también considera la cartera que no devenga interés, sustentada en el hecho de que toda operación de crédito tiene su significado de riesgo. Este índice de morosidad es del 17,35%, porcentaje muy preocupante para la cooperativa debido a que aquella provisión que se realiza es para las cuentas de dudosa recuperación y para las cuentas incobrables.

ESTRATEGIAS PROPUESTAS

Cuadro 4

Estrategias para la recuperación de la cartera vencida

ESTRATEGIAS	OBJETIVOS	ACCIONES
Motivar al personal de la Área de crédito	Recuperar la cartera vencida	Incentivo por cartera vencida recuperada
Utilizar el Refuerzo positivo	Cancelar puntualmente	Reconocer y premiar a los socios
Capacitar al personal de la Área crédito	Garantizar el éxito en la recuperación de los créditos y el trato adecuado al socio	Utilizar las nuevas técnicas y tácticas
Contar con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos	Orientar al personal involucrado en las actividades de cobranza	Establecer Políticas para el Contacto con el Socio. Segmentar la cobranza por Niveles de Riesgo
Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información proveída por los socios	Verificar y actualizar la información al otorgar el crédito.	Solicitar los documentos a otorgar los créditos

Elaborado por: Lucia Sarango y Tatiana Jiménez

PRESUPUESTO PARA LA EJECUCIÓN

Tabla 4

Presupuesto para la ejecución de la Propuesta

DETALLE	V. UNITARIO	VALOR TOTAL
Personal de crédito		240,00
Capacitaciones y seminarios- Talleres	80,00	
Recursos materiales		50,00
Suministros materiales y equipo	50,00	
Otros		90,00
Folletos boletines y carteles	30,00	
Total		**380,00**

Elaborado por: Lucia Sarango y Tatiana Jiménez

ESTRATEGIAS DE LA PROPUESTA

Estrategia 1: Motivar al personal de la Área de crédito

Los incentivos motivaran que el personal de cobranza oriente el máximo de su capacidad al logro de los resultados. Con esto se mejorara el impacto de las actividades de cobranza y adicionalmente se conllevara a un ambiente de sana competencia, porque como sabemos el dinero es uno de los incentivos más comunes que generan mayor motivación entre los empleados.

Objetivo: Recuperar la cartera vencida

Acción: Incentivo por cartera vencida recuperada

Los incentivos entregados al personal de crédito se basaran en función del flujo de la recuperación efectiva, es decir que de acuerdo a la cantidad de dinero recuperado se entregara un porcentaje del 10% a este incentivo se lo denominara comisiones por recuperación.

Estrategia 2: Utilizar el refuerzo positivo

El refuerzo positivo, permitirá reconocer y premiar a los socios que realicen sus pagos puntuales, ofreciendo acceso inmediato a nuevos créditos, montos mayores, tasas preferenciales (menor tasa), certificados de puntualidad e incluso obsequios etc.

Objetivo: Cancelar puntualmente

Acción: Reconocer y premiar a los socios

El refuerzo positivo, aunque parece sencillo, también puede jugar un papel importante, contar con esta estrategia el socio se sentirá importante y realizara su pago oportuno

Estrategia 3: Capacitar el personal de la Área de crédito

Capacitar al personal de acuerdo a su área de responsabilidad es muy importante. Si se trata de mitigar o reducir la morosidad de la institución, la capacitación estaría enfocada en la siguiente temática:

Cuadro 5

Cronograma de capacitación (Propuesta)

ÁREA DE LA COOPERATIVA	TEMA DE CAPACITACIÓN
Personal de Crédito	• Proceso de otorgamiento de créditos • Riesgos crediticios
Personal de Cobranza	• Negociación • Perfil del cliente de cobranza • Utilización de las herramientas de cobranza • Técnica y tácticas modernas de cobranza.

Elaborado por: Lucía Sarango, Tatiana Jiménez

Objetivo: Garantizar el éxito en la recuperación de los créditos y el trato adecuado al socio

Acción: Utilizar las nuevas técnicas y tácticas

Con las técnicas y tácticas modernas el personal de crédito y cobranza podrán manejar el argumento típico del socio moroso, manejo de personalidades difíciles, tipos de deudores, pautas y lenguaje para el contacto con el socio, negociación e incluso el perfil del socio moroso así como también la utilización de las herramientas de cobranza.

Estrategia 4: Contar con Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos

Es necesario contar con procedimientos y políticas, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación. Para ello debe definirse lo siguiente:

Establecer Políticas para el Contacto con el Cliente Cuándo realizar el primer contacto Sería mejor por teléfono, vía e-mail, cartas, visitas. El factor clave para la elección del más conveniente medio es el costo frente al beneficio considerando los días de atraso y la posibilidad de recuperar. Las políticas de contacto también pueden incluir estrategias preventivas, como el recuerdo de pago, y deberían incluir un plan que especifique la fecha del próximo contacto y las correspondientes medidas a tomar. (InSight de ACCIÓN, 2003)

La Cobranza Segmentada por Niveles de Riesgo Toda institución financiera debe tomar un volumen enorme de decisiones cada día. Durante el proceso de cobranza se debe decidir cuándo contactar al cliente, quién contactarlo, cómo aproximarse al cliente, qué producto ofrecer, cómo tratar las promesas incumplidas y clientes desaparecidos, qué hacer en caso de tragedias o desastres naturales, y muchas otras decisiones que no pueden delegarse completamente a la experiencia del asesor de crédito. Es aquí donde la estrategia de cobranza segmentada por niveles de riesgo provee herramientas de gran valor al proceso de decisión crediticia. (InSight de ACCIÓN, 2003)

Sin embargo la implementación de esta estrategia requiere considerar lo siguiente:

- Revisión de la información externa disponible sobre el entorno regulatorio, limitaciones y restricciones, la competencia y el mercado objetivo, entre otros.

- Diseño de bases de datos que soporten el desarrollo de reportes de riesgo para el monitoreo y evaluación de los resultados y para el desarrollo de herramientas de decisión para la cobranza.
- Capacitación del personal responsable de la administración del riesgo y la definición de la estrategia de cobranza.
- Definición de la herramienta para calcular los niveles de riesgo para cada cliente y que sea capaz de estimar qué créditos son probables de recuperar y definir la óptima estrategia a seguir para la recuperación de los fondos. (InSight de ACCIÓN, 2003)

Objetivo: Orientar al personal involucrado en las actividades de cobranza

Acción: Establecer Políticas para el Contacto con el socio.

Segmentar la cobranza por Niveles de Riesgo

Estrategia 5: Asegurar la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información proveída por los socios.

El proceso inicial de generación y recopilación de información es importante para el análisis del crédito, a través de ello se podrá tener un contacto permanente y adecuado con el socio lo que resulta fundamental para la gestión de cobro. La información recopilada permitirá ubicar al socio y sobretodo verificar que la información que ellos proporcionan al momento de solicitar el crédito sea verídica y de esta manera se podrá mitigar el riesgo que trae un crédito.

Objetivo: Verificar y actualizar la información al otorgar el crédito.

Acción: Solicitar los documentos a otorgar los créditos.

HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES.



Nombres Apellidos: Tatiana Mishell Jiménez Reinoso

Fecha de nacimiento: 3 de agosto de 1993

Lugar de nacimiento: Provincia Cotopaxi

Cantón Latacunga

Edad: 25 años

Numero de Cedula: 1724032253

Domicilio: Guaranda, parroquia Guanujo

Celular: 0989346908

Email: tatyjimenezct@hotmail.com

ESTUDIOS REALIZADOS

Estudios Primarios: Escuela San Felipe (Latacunga)

Estudios Secundarios: Academia Quito

Colegio Primero de Abril

Estudios Superiores: Universidad Estatal de Bolívar

Estado actual: Egresada

Facultad: Ciencias Administrativas Gestión Empresarial E Informática

Escuela: Gestión Empresarial

Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CP

TÍTULO OBTENIDO:

Año	**Título:**
2008	licenciada en Peluquería y Belleza

2012 Contador Bachiller

Especialidad Ciencias de Comercio y Administración

2018 Egresada en Ing. Contabilidad y Auditoría CP

HOJA DE VIDA



DATOS PERSONALES.

Nombres y Apellidos: Ana Lucía Sarango Condolo

Fecha de nacimiento: 15 de septiembre de 1993

Lugar de nacimiento: Ecuador**,** Provincia y cantón Loja, Parroquia San Lucas

Edad: 25 años

Número de Cédula: 1106042706

Domicilio: Guaranda, Parroquia Guanujo

Celular: 0989346908

Correo electrónico: lucytasc15@gmail.com, lucysc93@hotmail.com

HISTORIA PROFESIONAL

Estudios Superiores: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

NIVEL: EGRESADA EN LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

FACULTAD: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA: GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Estudios Secundarios: INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "CELINA VIVAR ESPINOSA" CALASANZ

TÍTULO OBTENIDO:

BACHILLER EN CIENCIAS DEL COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN

Estudios Primarios: ESCUELA MARIANITAS (LOJA)

EXPERIENCIA:

Prácticas realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito INTI COOP LTDA. (380 horas)

Practicas pre-profesionales en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro – Guaranda (480 horas)

Trabajos realizados como cajera, atención al cliente y créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro – Guaranda (1 año)

Seminario con el tema "La Tributación en la Economía Ecuatoriana" duración de 40 horas

CURSOS REALIZADOS:

- Programa de Educación y Capacitación Tributaria (duración 80 horas)
- Participación en la exposición de "Feria de Emprendimiento Universitario"
- Participación en el II Congreso Universidad del Ecuador
- Capacitación para Cajeros Bancarios (duración 40 horas)

REFERENCIA LABORAL

Nombres: José Jacinto Pacari Pacari

Cargo: Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro

Teléfono/Cel.: 0990515688 – 2873194

Correo Electrónico: jacintopacari@yahoo.es

BIBLIOGRAFÍA

Chiriboga Rosales, L. A. (2010). *Sistema Financiero.* Quito. Recuperado el 03 de 2 de 2019

Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda. (2018). *Manual de Créditos y Cobranzas.* Pillaro. Recuperado el 02 de 02 de 2019

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de Administracion Financiera* (Vol. 12). México. Recuperado el 02 de 02 de 2019

InSight de ACCIÓN. (2003). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza.* Recuperado el 05 de 02 de 2019, de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf

Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Primera ed.). México: Patria. Recuperado el 03 de 02 de 2019

Nuñez Oñate, F. (2017). *Evaluación de las tecnologías crediticias de las cooperativas del segmento 3 de la ciudad de Quito y su incidencia en los rincipales indicadores financieros de riesgo: morosidad, liquidez y solvencia.* Quito. Recuperado el 02 de 02 de 2019, de http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5612/1/T2264-MFGR-Nu%C3%B1ez-Evaluacion.pdf

Pasto Guaquipana, A. O. (2016). *Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad.* Escuela Superior Politécnica De , Riobamba. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7737/1/22T0404.pdf?fbclid=IwAR2uX_BqEd_hor24B9DyqUwpQ7L0cRGG_05nNyM--2CTVu-2ERGAITxGfHs

Saavedra García, M. L., & Saavedra García , M. J. (Enero de 2010). Modelos para medir el riesgo de Crédito de la Banca. *Scielo*, 295-319. Recuperado el 02 de 02 de 2019, de http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. 65. Recuperado el 04 de 01 de 2019

Universidad Técnica de Machala. (2017). Indicadores Financieros de Gestión. *INNOVA, 2*, 20. Recuperado el 02 de 02 de 2019

Van Horme, J. C., & Wachowiks Jr., J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera* (Vol. 13). México. Recuperado el 02 de 02 de 2019

Zapata Cuenca , E. E. (2017). *Analisis del proceso de la cartera vencida en el negocio almacenes Derick en el periodo 2015 - 2016.* UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, Cuenca. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7643/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf

SAC
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA
PILLARO

SR. SEGUNDO TOALOMBO.-JEFE OPERATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA

CERTIFICO:

Que las señoritas: **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO** CON C.I. 1724032253 Y **ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO** CON C.I. 1106042706 de la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e Informática, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría CP., han realizado el proyecto de investigación con el tema denominado: **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017".**

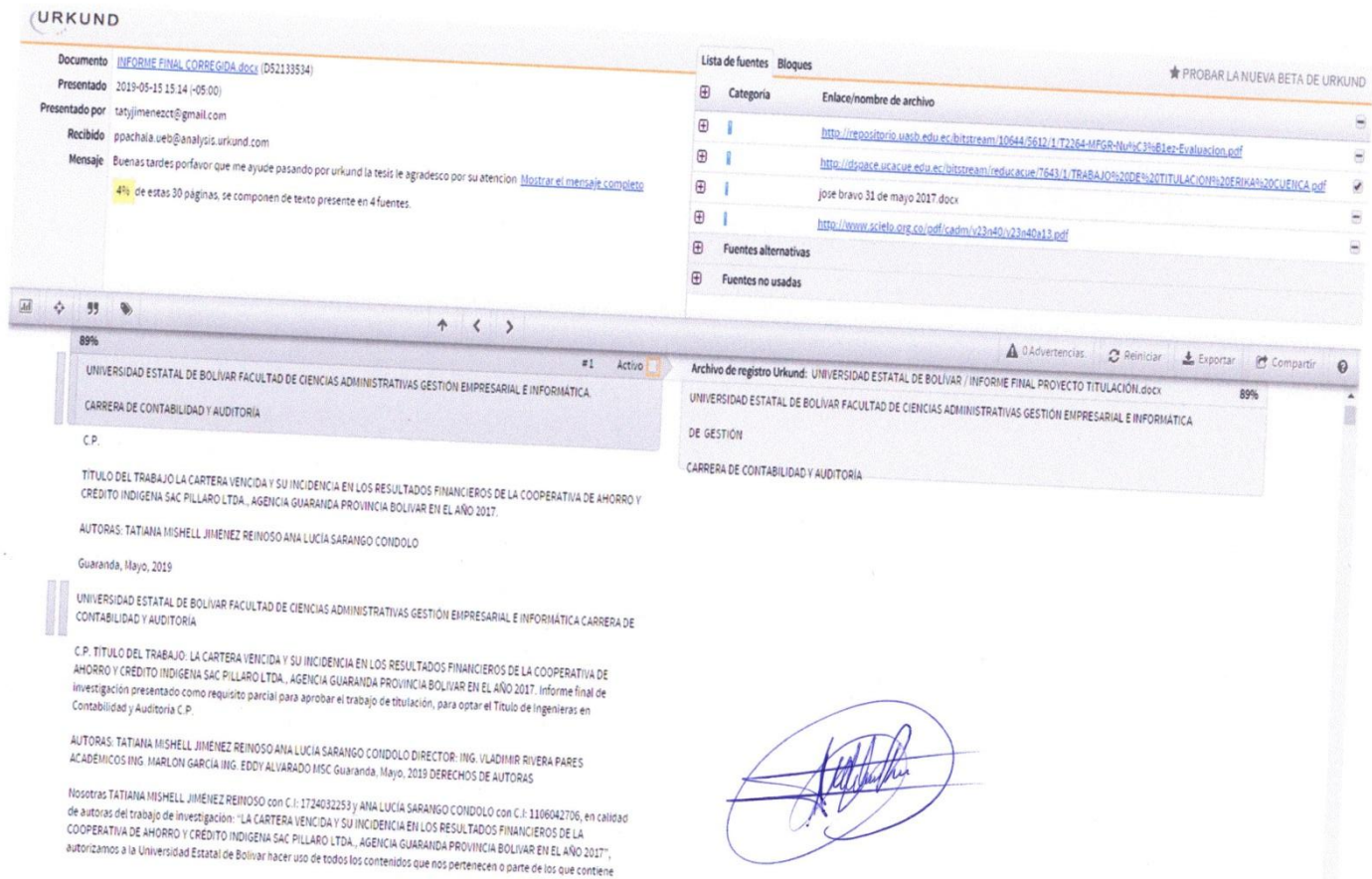
Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad, autorizando al peticionario dar a este documento el uso a quien bien tuviese.

Guaranda, 14 de Mayo del 2019

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA. AGENCIA GUARANDA

Segundo Toalombo
JEFE OPERATIVO DE LA COAC INDIGENA
SAC PILLARO AGENCIA GUARANDA

coopsacpillaro2008@hotmail.com
Pillaro: Urbina y Flores (frente al Mercado San Juan) Telf.: (03) 2 873 194
Guaranda: Gral. Enriquez y Antonio Ante (Plaza Roja) Telf.: (03) 2 986 292



URKUND

Documento INFORME FINAL CORREGIDA.docx (D52133534)
Presentado 2019-05-15 15:14 (-05:00)
Presentado por tatyjimenezct@gmail.com
Recibido ppachala.ueb@analysis.urkund.com
Mensaje Buenas tardes porfavor que me ayude pasando por urkund la tesis le agradesco por su atencion Mostrar el mensaje completo

4% de estas 30 páginas, se componen de texto presente en 4 fuentes.

Lista de fuentes Bloques

PROBAR LA NUEVA BETA DE URKUND

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5612/1/T2264-MFGR-Nu%C3%B1ez-Evaluacion.pdf
	http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7643/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf
	jose bravo 31 de mayo 2017.docx
	http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v23n40/v23n40a13.pdf
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

89%

#1 Activo

0 Advertencias. Reiniciar Exportar Compartir

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR / INFORME FINAL PROYECTO TITULACIÓN.docx 89%

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

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.P.

TÍTULO DEL TRABAJO LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2017.

AUTORAS: TATIANA MISHELL JIMENEZ REINOSO ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO

Guaranda, Mayo, 2019

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

C.P. TÍTULO DEL TRABAJO: LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2017. Informe final de investigación presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de titulación, para optar el Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P.

AUTORAS: TATIANA MISHELL JIMENEZ REINOSO ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO DIRECTOR: ING. VLADIMIR RIVERA PARES ACADÉMICOS ING. MARLON GARCÍA ING. EDDY ALVARADO MSC Guaranda, Mayo, 2019 DERECHOS DE AUTORAS

Nosotras TATIANA MISHELL JIMENEZ REINOSO con C.I: 1724032253 y ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO con C.I: 1106042706, en calidad de autoras del trabajo de investigación: "LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL AÑO 2017", autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Yo **DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA.** Director del proyecto de investigación certifico que las señoritas: **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO y ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO,** estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP. Dentro de las modalidades de titulación "Proyecto de Investigación; a cumplir con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día del final del proyecto de investigación denominado **"LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR EN EL AÑO 2017"**, Dando como resultado un 4% de coincidencia porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo certificar

Guaranda, 16 de mayo de 2019

DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA
Cd. N° 0201377157
DIRECTOR