

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 BOLÍVAR 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 C.P.

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.

Proyecto de investigación presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de titulación, para optar el Titulo 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, 20

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por las señoritas estudiantes **TATIANA MISHELL JIMÉNEZ REINOSO Y ANA LUCÍA SARANGO CONDOLO** cuyo tema es: **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**. Y en tal virtud acepto asesorar a las estudiantes en calidad de Director durante la etapa del proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 7 días del mes de noviembre del 2018.



Firma

DR. DARWIN VLADIMIR RIVERA PIÑALOZA

Cd. N° 0201377157

II

TABLA DE CONTENIDOS

PORTADA I

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR II

TABLA DE CONTENIDOS III

ÍNDICE DE TABLAS VI

ÍNDICE DE FIGURAS VII

ÍNDICE DE ANEXOS VIII

RESUMEN IX

ABSTRACT X

ANTECEDENTES 2

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA 6

PREGUNTAS DIRECTRICES 8

JUSTIFICACIÓN 9

OBJETIVOS 10

Objetivo General 10

Objetivos Específicos 10

CAPÍTULO II 11

MARCO REFERENCIAL 12

MARCO TEÓRICO 12

CARTERA VENCIDA 13

Conceptos 13

Crédito 13

Importancia del crédito. 14

Seguimiento De Cobranzas 15

La administración de Riesgo 15
Fases De La Cobranza 15
Herramientas De Cobranza 16
Factores Que Determinan El Riesgo De Crédito En Las Instituciones Financieras 16
Las Cinco "C" Del Crédito 17
Ventajas Y Desventajas Del Crédito 18
Ventajas del crédito 19
Desventajas del crédito 19
Préstamo 20
RESULTADO FINANCIERO 20
Administración Financiera 20
Análisis financiero 20
Ratios Financieros 21
Indicadores de Liquidez 21
Indicadores Financieros 21
Indicadores de solvencia 21
Indicadores de rentabilidad 22
Gestión financiera 22
MARCO HISTÓRICO 23
MARCO CONCEPTUAL 25
MARCO GEOGRÁFICO 27
MARCO LEGAL 28
Constitución de la República del Ecuador 2008 28
Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria 28
Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria 29
Código Orgánico Financiero y Monetario 32

CAPÍTULO III 36

METODOLOGÍA 37

Enfoque 37

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS 38

Entrevista 38

Encuesta 38

Universo y Muestra 38

Universo 38

Muestra 38

VARIABLES 39

Variable Independiente 39

Variable Dependiente 39

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 40

CAPITULO IV 42

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS 43

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA 52

ESQUEMA TEMÁTICO 55

CRONOGRAMA 56

BIBLIOGRAFÍA 58

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1.....43
TABLA 2.....44
TABLA 3.....45
TABLA 4.....46
TABLA 5.....47
TABLA 6.....48
TABLA 7.....49
TABLA 8.....50
TABLA 9.....51
TABLA 10.....57

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE INDEPENDIENTE - CARTERA VENCIDA 40
FIGURA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES DEPENDIENTES - RENDIMIENTO FINANCIERO 41
FIGURA 3. ATENCIÓN AL CLIENTE QUE BRINDA LA COOPERATIVA.....43
FIGURA 4: SITUACIÓN ECONÓMICA DE LOS SOCIOS.....44
FIGURA 5: DESTINO DE CRÉDITOS.....45
FIGURA 6: CONGRUENCIA ENTRE REQUISITOS Y GARANTÍAS SOLICITADAS 46
FIGURA 7: CONSIDERACIONES DE LA TASA DE INTERÉS DE LA COOPERATIVA.....47
FIGURA 8: FORMACIÓN DEL PERSONAL EN LOS CRÉDITOS 48
FIGURA 9: PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS DE CRÉDITOS 49
FIGURA 10: GARANTÍA CON EL HISTORIAL CREDITICIO 50
FIGURA 11: FINALIDAD DE LOS CRÉDITOS.....51

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 64
ANEXO 2 66
ANEXO 3 68

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 loan portfolio and its impact on the financial results of the SAC Pillaro Indigenous Savings and Credit Cooperative, Guaranda agency, whose main problem is: the high delinquency rate maintained by the cooperative, which causes a low financial performance for it. To carry out an analysis of financial results, we have taken as a reference the years 2017 and 2018, through this diagnosis, the past due portfolio has a great impact on financial profitability. All this depends on a proper procedure prior to the placement of the loans. The following report contains the legal basis, the theoretical framework and the methods to be used, such 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 allows to determine the solution to the problems that arise with the portfolio and the fourth, which breaks down the elements , processes and strategies that the cooperative uses for institutional improvement. The interviews were also applied to the agency's chief operations and credit advisers and the institution's partner surveys that serve as a source for gathering the necessary information in the research being developed. According to the information collected, they show the causes and consequences generated by the past due portfolio, which results in the need for an adequate use of the processes and procedures that help analyze, evaluate, control and monitor the loans placed so that the index of delinquency is reduced every day in order to maintain a good liquidity and solvency for the cooperative.

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

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES

Las instituciones del sistema financiero para el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en donde su principal actividad constituye la captación de ahorros y el otorgamiento de créditos, este último de vital importancia para el sostenimiento financiero a través del manejo de la cartera en donde se tiene que analizar y evaluar todos los aspecto en relación a la calificación, otorgamiento y recuperación de la misma.

A pesar de veinte años de experiencias dolorosas, los problemas crediticios continúan ocurriendo por todo el mundo, desde Chile, Colombia y México hasta Escandinavia y España. El más reciente caso es el de Asia, debido a que Tailandia, Indonesia, Malasia, Corea, Japón y ahora China están enfrentando descalabros en su sistema financiero, causados principalmente por riesgos crediticios. Mientras que las anteriores crisis mundiales han tenido costos económicos de entre el 3% y el 18% del PIB, se prevé que los costos eventuales en Asia serán sustancialmente mayores, en parte debido a los altos niveles de la cartera vencida de difícil cobro. Las cifras actuales de esta cartera han sido confirmadas entre 20% y 30%, pero se rumora que serán mucho más elevadas -hasta 50%- en varios casos. (Booz-Allen & Hamilton, 2012)

Uno de los principales riesgos al cual las instituciones financieras se ven expuestas corresponde al riesgo de crédito, el cual se define como la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital (Matus, 2007).

La materialización de este tipo de riesgo suele generar pérdidas fiscales y reales elevadas, las que a su vez podrían afectar negativamente el desempeño del sector financiero y su estabilidad (Hoggarth, Reis y Saporta, 2001; Dell'Ariccia, Detragiache y Rajan, 2008).

En los años setenta como ejemplo, la economía chilena se caracterizaba por mantener cerrada al comercio mundial y por presentar un alto grado de intervención estatal.

A partir de 1974 se liberalizaron las tasas de interés, se eliminaron los controles al crédito y se privatizó gran parte del sector financiero. Sin embargo, este proceso de liberalización financiera no se vio acompañado de un marco de regulación y supervisión apropiado, lo cual fue un detonante para desencadenar la crisis financiera de 1982-1983.

Con posterioridad a la crisis se produjo una revisión de las instituciones existentes: en 1986 se introdujo una nueva Ley financiera, orientada a mejorar el marco de supervisión y regulación del sistema financiero, y una nueva Ley de Quiebras. (Fontaine, 1993)

Un factor importante de considerar en el sistema financiero chileno es el sistema de pensiones. El actual sistema de pensiones es fruto de una de las reformas más innovadoras en la historia de la economía de Chile. (Fontaine, 1993)

Por otra parte, en Colombia el sistema financiero surge y evoluciona con las actividades comerciales, por la necesidad de organizar el manejo de los recursos. Durante los años noventa se presentaron grandes cambios monetarios y crediticios incluyendo la estructura del sistema financiero que está conformado no solo por las entidades que captan y colocan recursos o que hacen la transferencia, sino además por las entidades de control, regulación, vigilancia, custodia, calificación, colocación y otras funciones que hacen parte del sistema y que permiten mayor transparencia, menores riesgos y mayor cumplimiento de las obligaciones por los diferentes agentes. (Ballesta Acosta & Anderson Enrique, 2015)

Con las crisis de 1995 en México el sistema financiero sufrió cambios profundos en dos dimensiones interrelacionadas, la una en la estructura institucional de propiedad de los agentes financieros y la otra, en la de los flujos y las condiciones de financiamiento, provocando importantes configuraciones en el financiamiento de las instituciones financieras, lo que condiciono negativamente su desempeño en el periodo y las perspectivas de las mismas en el futuro.

Respecto a los cambios en la estructura institucional de la propiedad, estos siguieron al proceso de quiebra de los principales agentes financieros en 1995 y a las transformaciones legales realizadas aceleradamente en ese periodo.

El sistema financiero Mexicano agrupa a diversas instituciones interrelacionadas que se caracterizan por realizar actividades tendientes a la captación, administración, regulación, orientación y canalización de los recursos económicos de origen nacional e internacional. (Espinobarros & Gutierrez, 2009)

En Perú el sector financiero está conformado por el conjunto de instituciones financieras y demás empresas de derecho público y privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro.

Las empresas e instituciones del sistema financiero Peruano, operan captando fondos del público y colocándolos en forma de créditos e inversiones, estas instituciones se encuentra autorizadas a desarrollar la intermediación financiera. (Román, 2012)

Con el trascurso del tiempo, el sistema financiero Ecuatoriano en el año 1999 ha enfrentado una deficiente crisis económica, provocando el cierre de líneas de crédito, salidas de capital, incremento de la tasa de interés, incremento de la deuda externa lo que provoca la morosidad en la misma, en ese mismo año se presenta la depreciación de la moneda en donde 22 instituciones financieras quebraron, todas estas situaciones perjudicaron a miles de ecuatorianos y extranjeros que invertían en territorio ecuatoriano donde llegó hasta obtenerse el congelamiento de depósitos, la pérdida de inversiones, degeneración en la moneda ecuatoriana que fue el Sucre dando paso a la moneda extranjera que es el Dólar. (Evolución del Sistema Financiero)

Para la (Revista Líderes, 2016) El índice de morosidad en el Ecuador con relación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que están ubicadas en el segmento 1, de acuerdo al informe en estadísticas emitidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), se ha incrementado de 5,58% a 7,05% en el periodo de octubre 2015 – marzo de 2016.

Con mayor certeza se encuentra que existen segmentos con una mayor morosidad que otras, también cabe recalcar que a nivel de cooperativas se ha incrementado el nivel de morosidad. En los microcréditos el índice de morosidad se ha incrementado de 6,2% a 6,9% en año 2015 provocando un incremento en provisiones a cuentas incobrables, disminuyendo la rentabilidad financiera por ende menor liquidez. (La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito, 2016)

Fundamentando en los antecedentes señalados la función importante y de mucha relevancia que tiene el sistema financiero se basa en buscar la manera de contribuir al desarrollo del país, fomentando la cultura de la conciencia financiera, priorizando necesidades y suprimir gastos innecesarios lo que conlleva al cliente o socio al endeudamiento, lo que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deberían fomentar es la cultura del ahorro, por lo que tenemos un claro ejemplo como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Agencia Guaranda en el año 2017 ha tenido los siguientes riesgos financieros: con relación a la cartera vencida tiene un porcentaje de 9,26% valor que representa el incremento en provisiones y el nivel de riesgo representa un total de 16,48%, situación crítica para la

institución porque el porcentaje que representa en valores tenemos un total de $183483,86, valores que son de dudosa cobranza lo que también se debe realizar las provisiones para las cuentas incobrables.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la cartera vencida incide en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda en el año 2017?

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La principal situación que las cooperativas de Ahorro y Crédito presentan hoy en día es el riesgo en el nivel de morosidad que poseen, debido a que el socio no avanza a cumplir las obligaciones y capital que tiene con las entidades financieras. Otra situación que se enfrentan las cooperativas son las tasas de intereses en el mercado que cada vez es más competitivo.

Ecuador es uno de los países donde más desarrollo ha tenido el cooperativismo de ahorro y crédito, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de las instituciones recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos; y, es la solvencia de las mismas las que han permitido que existan aproximadamente 3.000.000 de socios agrupados en 6000 cooperativas. (Pasto Guaquipana A. , 2016)

Cada vez se van incrementando el número de cooperativas, las cuales tienen un fin común de servir a la sociedad con nuevos productos financieros de tal manera contribuyen al crecimiento económico como también se benefician en la rentabilidad con las utilidades que obtienen.

La provincia de Bolívar es la Cuarta en generar más actividad de micro finanzas a través de cooperativas a nivel nacional, antecedida solamente por Pichincha, Guayas y Tungurahua. (Pasto Guaquipana A. , 2016)

Por ello se puede afirmar que se ha tenido poco éxito en manejar diferentes tipo de mantener una cartera con baja morosidad y una oferta sostenible y creciente, administrar adecuadamente la liquidez y hacer crecer los depósitos frente a diferentes etapas de incertidumbre es el objetivo a perseguir, considerando que se debe mantener controlados los diferentes riesgos propios de la institución disperso geográficamente y con un altísimo número de transacciones. (Pasto Guaquipana A. , 2016)

Para el análisis de la temática, se utiliza información existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda, que durante su trayectoria hasta la actualidad ha tenido una disminución de rentabilidad ocasionando el riesgo crediticio habiéndose identificado ciertos problemas relacionados específicamente a la colocación de créditos y su debida recuperación, que es el factor principal de toda entidad financiera para poder mantenerse en el mercado competitivo, lo que mereció el análisis correspondiente.

El problema señalado, es de suma importancia puesto que afecta a la cooperativa, la cual requiere de la atención debida. Es por esto que la investigación plantea un análisis minucioso en relación al riesgo crediticio existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda. Agencia Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2017.

PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Qué referentes teóricos van a permitir conocer aspectos científicos para fortalecer los conocimientos sobre la cartera vencida y los resultados financieros?

¿Qué aspectos metodológicos e indicadores financieros deben ser aplicados con el fin de conocer la realidad actual sobre la cartera vencida y la gestión de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda

¿Mediante un adecuado proceso en la concesión de créditos se mejorarán los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda?

JUSTIFICACIÓN

El justificativo de la investigación del presente trabajo se encuentra precisamente en el estudio para mejorar el índice de cartera vencida que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., analizando el mejor manejo de esta variable que afecta directamente a los resultados financieros y con esto contribuir a que la colocación de recursos financieros se desenvuelva en un escenario normal y favorable para los clientes y funcionarios de la cooperativa.

En la actualidad la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro, Agencia Guaranda, su plan de acción para la colocación y recuperación de cartera es débil, debido a que los asesores muchas de las veces otorgan los créditos sin el cumplimiento de las políticas establecidas por la institución, lo que ha debilitado el desarrollo económico en la organización, situación que hemos visto pertinente en desarrollar y presentar la propuesta para la aplicación de las estrategias y técnicas a utilizar por parte de los asesores de créditos y personal de la cooperativa, proyectando al desarrollo cooperativo.

El presente trabajo de investigación es importante porque abarca un área crítica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro, como es la cartera vencida, razón que ha limitado la rentabilidad de la institución y con ella su correcto desenvolvimiento y funcionamiento.

Es pertinente la realización de este trabajo de investigación, tomando en consideración que se cuenta con los recursos necesarios, tanto materiales, tecnológicos y el talento humano, para realizar el trabajo de campo, así como los conocimientos necesarios para poder resolver el problema que presenta en la cooperativa

La factibilidad radica en que se cuenta con los recursos necesarios y la apertura por parte de los directivos para proporcionar la respectiva información, de esa manera dar alternativas de solución a los hallazgos encontrados durante la investigación.

En esta investigación además ayudará a verificar si la reestructuración en los procedimientos aplicados a la recuperación de la cartera vencida son los adecuados para disminuir los gastos operativos y por ende incrementar la rentabilidad de la institución disminuyendo el crecimiento de la tasa de cartera vencida y beneficiando directamente a los socios y a la institución.

OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar como la cartera vencida, incide en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda, Provincia Bolívar en el año 2017.

Objetivos Específicos

- Analizar la base teórica sobre la cartera vencida y los resultados financieros que facilite el desarrollo del proyecto de la investigación, sintetizando desde los diferentes autores a estudiar y aplicar en el problema detectado.
- Diagnosticar los procedimientos, métodos y políticas, para determinar la situación actual de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro.
- 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.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

En los antecedentes del estudio se encuentran previa realización el análisis de las tesistas Rosa Elvira Patín y Janneth Guaquipana con el tema "Comportamiento De La Cartera Vencida Y Su Influencia En La Gestión Administrativa Financiera De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda En La Provincia De Bolívar, Año 2017." Llega a los siguientes resultados:

- El grado de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Guaranda es alto, debido a que supera lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, por tanto, es necesario que la cooperativa tome medidas adecuadas que permitan una pronta disminución de cartera a fin de no caer en iliquidez; lo que constituirá en un riesgo para la propia entidad financiera. (Patin Pantin & Guaquipana Guaquipana , 2018)
- Las causas de la morosidad no se derivan de imprevistos suscitados con los socios como problemas de fuerza mayor o casos fortuitos, por tanto, se descarta dicha posibilidad; es así que la cooperativa tiene toda la responsabilidad del alto índice de cartera al no aplicar correctamente los parámetros de evaluación previo a la colocación del dinero. (Patin Pantin & Guaquipana Guaquipana , 2018)
- Los socios tienen conocimiento de las causas y consecuencias que s e verán abocados por incurrir en morosidad, sin embargo, no está a su alcance poder controlarlo, recayendo dicha responsabilidad una vez más a la entidad financiadora y a las circunstancias adversas del entorno reflejado en la recesión o crisis económica. (Patin Pantin & Guaquipana Guaquipana , 2018)

El autor Manuel Chacha en su tesis denominada "LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA INCIDE EN EL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LA EMPRESA TAXI AMIGO" concluye que con la creación de un manual de procesos de crédito y cobranza facilitara a la administración a optimizar los recursos, tanto financieros como humanos y a mejorar el desarrollo de la empresa como de sus colaboradores.

Menciona que su propuesta es factible de realizar, porque cuenta con la colaboración de los respectivos dueños y encargados de la información la misma que permite implementar las estrategias para el beneficio de la comunidad. (Yancha Chacha , 2014)

CARTERA VENCIDA

Conceptos

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)

Crédito

Según Charles Gide, describió que "el crédito es una continuación del cambio, lo que equivale decir, que es el cambio de una riqueza presente por una riqueza futura"

Mientras John Stuart Mill afirma que el crédito es el permiso de servirse del capital ajeno. (Ochoa Alvarado & Quiñonez Abril)

El origen etimológico de la palabra **crédito** nos remonta al latín *creditum*, que significa **"cosa confiada".** Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza. (Pérez Porto & Gardey, 2013)

Mientras que Chála (2011) en su Tesis indica que "el término crédito proviene del latín creditum, de credere, que significa tener confianza (esto a su vez contiene riesgo), el mismo que flexibiliza los términos de una transacción (plazos, montos, tipo de interés , etc.)" facilitando el acuerdo comercial, tanto al cubrir una satisfacción de venta por parte del comerciante, como la necesidad de comprar por parte del consumidor , de acuerdo a la disponibilidad de pago que presenta . Por eso, en su acepción jurídica, el crédito es una promesa de pago, que establece un vínculo jurídico entre el deudor y el acreedor. (Chála Ramírez, 2011)

Importancia del crédito.

Según (VILLASEÑOR, 2009, pág. 12). En la actualidad, el crédito es de importancia vital para la economía de todos los países y de todas las empresas, ya que su utilización adecuada produce, entre otros beneficios, los siguientes:

- Aumento de los volúmenes de venta.
- Incremento de la producción de bienes y servicios y, como consecuencia, una disminución de los costos unitarios.
- Elevación del consumo, al permitir que determinados sectores socioeconómicos adquieran bienes y servicios que no estarían a su alcance si tuvieran que pagarlos de contado.
- Creación de más fuentes de trabajo, mediante nuevas empresas y ampliación de las ya existentes.
- Fomento del uso de todo tipo de servicios y adquisición de bienes, con plazos largos para pagarlos.
- Desarrollo tecnológico, favorecido indirectamente al incrementarse los volúmenes de venta. (Ramírez Montece, 2016)

El crédito dentro de la economía es de gran importancia, ya que es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, en un momento dado el crédito facilita el tener liquidez permitiendo realizar compras, pagos e incluso inversiones que aportan a impulsar el crecimiento de los diversos sectores de la economía. (Jiménez Carpio & Villalta Castro, 2011)

Seguimiento De Cobranzas

Según Moyer; (2009) "El seguimiento de la cartera de crédito es una acción imprescindible en el proceso y se encuentra bajo la responsabilidad del oficial de crédito quien se mantendrá pendiente de todos los créditos bajo su cargo con una actitud persistente y firme en la gestión de cobros" El propósito fundamental del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad de manera que no afecte la rentabilidad ni la liquidez institucional. (Zapata Cuenca , 2017)

De acuerdo a Ettinguer y Golieb (2012) "la cobranza es un servicio importante que permite el mantenimiento de los clientes al igual que da la posibilidad de volver a prestar; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes".

La administración de Riesgo

Según González (2014) "el riesgo es parte inevitable de los procesos de toma de decisiones en general y de los procesos de inversión en general. En finanzas el término riesgo se lo relaciona directamente con las pérdidas potenciales que se puedan sufrir en un portafolio de inversión". (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

La Administración de riesgos es un término aplicado a un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades. (Quesada Madriz , 2010)

Fases De La Cobranza

Según Morales y Morales (2014), "la cobranza tiene cuatro fases, que mencionamos a continuación:

Prevención: Son acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora del porta folio.

Cobranza: Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde la empresa intenta de mantener las relaciones comerciales con el cliente.

Recuperación: Acciones encaminadas a recobrar adeudos de clientes que ya se encuentran en estado de morosidad.

Extinción: Acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldas cuando los clientes han pagad o loas adeudos correspondientes." (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Herramientas De Cobranza

Según Barchfield (2009) "la herramienta más efectiva suele ser la mezcla de todas las herramientas de cobranzas. Las diferentes herramientas deben utilizarse bajo diferentes circunstancias. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Principales herramientas de cobranza

Llamadas telefónicas: Es quizás la acción más efectiva de cobranza, ya que genera retroalimentación y permite el diálogo. Constituye la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar la gestión con otras herramientas de cobranza. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Mensaje a través de los celulares: Con la proliferación de las comunicaciones en los últimos tiempos y sobre todo en el auge de los celulares, esta herramienta está siendo muy utilizada con buenos resultados. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Visitas personales: Es un método costoso, sin embargo se ha utilizado con ventaja en las circunstancias siguientes: Cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no están localizados por teléfono. (Bermúdez Mero & Peña Rosero, 2016)

Factores Que Determinan El Riesgo De Crédito En Las Instituciones Financieras

Según Millonaria (2010) pág. 44. Un aspecto de extraordinaria importancia en la gestión de los riesgos crediticios, es el relativo al análisis y revisión del riesgo, así como la clasificación de los clientes.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende básicamente de dos grupos de factores:

Factores internos.- que dependen directamente de la administración propia y/o capacidad de los ejecutivos de cada empresa. (Millonaria , 2010)

Factores externos.- que no dependen de la administración, tales como inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc. aquí aparece como importante el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometan la capacidad de pago de los prestatarios. (Millonaria , 2010)

Entre los factores internos podemos enumerar los siguientes:

1. Volumen de créditos: a mayor volumen de créditos, mayores serán las pérdidas por los mismos. (Millonaria , 2010)
2. Políticas de créditos: cuanto más agresiva es la política crediticia, mayor es el riesgo crediticio. (Millonaria , 2010)
3. Mezcla de créditos: cuanta más concentración crediticia existe por empresas o sectores, mayor es el riesgo que se está asumiendo. Por ello se ha determinado que solamente el 20% del patrimonio de una institución financiera puede prestarse a un grupo económico o persona natural o jurídica, con el fin de precautelar la salud de los bancos y entidades financieras. (Millonaria , 2010)
4. Concentración geográfica: económica, por número de deudores, por grupos económicos y por grupo accionario: por ello no hay duda que cualquier tipo de concentración de cartera aumenta el riesgo de una institución financiera. (Millonaria , 2010)

La gestión de riesgos puede afrontarse de una forma masiva o adoptando criterios cualitativos.

La gestión masiva es posible cuando existen miles o millones de clientes, encontrándose el cliente individualmente considerado falto o carente de excesivo valor, esto es, se acomete la gestión desde un proceso de insensibilidad y distanciamiento, de forma objetiva y aplicando la Ley de los grandes números, el número está por encima del individuo. (Millonaria , 2010)

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, Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad, 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, Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad, 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, Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad, 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, Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad, 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, Plan De Acción Para Minimizar El Índice De Morosidad, 2016)

Ventajas Y Desventajas Del Crédito

El crédito como cualquier otro instrumento financiero presenta ventajas y desventajas al momento de hacer uso, de acuerdo a la Universidad de Illinois (2012) se tiene lo siguiente:

Ventajas del crédito

- El crédito puede ser recomendable si se lo usa con criterio. Sirve para mejorar el nivel de vida familiar. La razón principal por la que las personas recurren al crédito es porque no cuentan con el efectivo necesario para pagar el costo total de un artículo o servicio de una sola vez. Otra razón es que, a veces, resulta más fácil pagar algo en cuotas iguales. (Frías Villamarín, , 2015)
- Dadas las características de muchas personas que no acostumbran al ahorro, los créditos suelen ser la única manera de adquirir todos los muebles necesarios para su casa, como también es la única oportunidad para la adquisición de una vivienda, o vehículo para la mayoría de la gente. (Frías Villamarín, , 2015)
- Conforme se cumple con los créditos, se tiene acceso a mayores cantidades y se crea un buen historial crediticio, lo que permite acceder a muchos otros servicios de crédito. (Frías Villamarín, , 2015)
- El pago anticipado del total o en cantidades mayores a las convenidas para cada período, reduce la deuda y el plazo de pago. (Frías Villamarín, , 2015)

Desventajas del crédito

- Se obtiene menos de lo que se tendría en caso de ahorrar el dinero y comprar de contado.
- El trámite suele ser complicado y toma mucho tiempo.
- Los costes son elevados, el interés es superior al que se aplica en el transcurso del plazo.
- Sí hay atraso en una cuota, afectará automáticamente al historial crediticio del cliente.
- Hacer el pago de tasas pasivas, que se cancelan por concepto de intereses.
- Aumento de la carga financiera tras incumplir los pagos establecidos.
- Sí se emplea en la compra de bienes, los artículos pueden terminar costando más ya que se pagan intereses y cargos por financiamiento, al utilizar por adelantado el dinero.
- Sí se pactaron bienes en garantía se puede correr el riesgo de perderlos con el no pago del préstamo. (Frías Villamarín, , 2015)

Préstamo

Un **préstamo** es la operación financiera en la que una entidad o persona (el prestamista) entrega otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. (Finanzas para todos , 2010)

La amortización (devolución) del préstamo normalmente se realiza mediante unas cuotas regulares (mensuales, trimestrales, semestrales…) a lo largo de ese plazo. Por lo tanto, la operación tiene una vida determinada previamente. Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado. (Finanzas para todos , 2010)

RESULTADO FINANCIERO

Administración Financiera

La administración financiera se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 84)

Análisis financiero

Para Moreno (2006). El análisis financiero se refiere a un juicio crítico que se da con la finalidad de emitir una opinión acertada sobre la situación económica y financiera de la entidad que está siendo sujeto de análisis. (Araujo Santana , 2016)

Los juicios que se emitirán reducirán la incertidumbre que presente el agente de análisis en cuanto a riegos y rendimientos futuros. Teniendo como objetivo evaluar los puntos fuertes y débiles de una compañía, con el fin de obtener ventajas de la explotación de los fuertes y corregir los puntos débiles para disminuir las deficiencias. Además de que mediante el análisis se harán más comprensibles los datos que la entidad presente.

El análisis e interpretación de estados financieros es importante para la predicción de necesidades de financiamiento y evaluar la capacidad que tienen la entidad para afrontarlas. (Araujo Santana , 2016)

Ratios Financieros

Indicadores de Liquidez

La función principal de estos indicadores es medir la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones. Establece el grado de dificultad que tiene una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Determina lo que sucedería si existiera una exigencia inmediata de que la compañía cumpla con todas sus obligaciones en un lapso menor a un año. Es por esto que los índices de liquidez son aplicados en un momento determinado para evaluar la empresa desde un punto de vista de pagos emergentes. (Superientencia de Económia Popular y Solidaria, 2016)

Indicadores Financieros

Según Enrique Fincowsky (2001; 93; 105), un indicador es un punto en una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Establece una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso o a procesos diferentes. Por si solos no son relevantes, adquieren importancia cuando se les compara con otros de la misma naturaleza. (Superientencia de Económia Popular y Solidaria, 2016)

Indicadores de solvencia

El objetivo de los indicadores de solvencia es medir el margen de participación de los acreedores en el financiamiento de la entidad. Se trata de establecer el riesgo que asumen dichos acreedores y los dueños de la compañía, determinando la sostenibilidad o insostenibilidad de la relación de endeudamiento. Para los administradores de las empresas el manejo del endeudamiento es todo un arte y el aprovecharlo depende en gran medida de la situación financiera de la empresa, los márgenes de rentabilidad y las tasas de interés vigentes en el mercado, bajo la premisa de que trabajar con dinero ajeno es buena opción mientras se logre una rentabilidad que supere los interés que se pagaran por dicho monto. (Superientencia de Económia Popular y Solidaria, 2016)

Indicadores de rentabilidad

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucrativita, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades. (Parra Pintado, 2016)

Los indicadores como se los menciona anteriormente son un punto crucial al momento de comprender hacia donde está dirigida la empresa y el estado en que se encuentra la misma; logrando de esta manera tener un enfoque general de la situación financiera de la entidad. (Parra Pintado, 2016)

Fórmula:

(Ventas / Activo) * (UAII/Ventas) * (Activo/Patrimonio) * (UAI/UAII) * (UN/UAI)

(Superientencia de Económia Popular y Solidaria, 2016)

Gestión financiera

La gestión financiera es la administración correcta de los recursos que tiene una empresa con el fin de que se tengan los suficientes activos para responder a los pasivos, esta gestión ayuda a que se puedan tomar los correctivos necesarios en el momento de reflejar pérdidas o tener amenazas externas que puedan afectar la salud financiera de la empresa. (Arias Cortez, 2017)

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tiene en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar, en una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona de esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (Arias Cortez, 2017)

MARCO HISTÓRICO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda., es una organización indígena, cristiana, de derecho privado, formada por personas naturales y jurídicas que sin perseguir finalidad de lucro, tiene por objeto planificar y realizar actividades de beneficio social a través de la concesión microcréditos, créditos de vivienda, producción y de consumo. (Altamirano Calapucha & Tubón Lindo, 2015)

Se inician en abril de 1982 con la formación del Servicio de Ahorro y Crédito de la asociación de Indígenas Evangélicos de Tungurahua, una caja de ahorro y crédito creado bajo la iniciativa de 20 personas que realizaron un aporte para el inicio de las actividades. "Se funda la Iglesia evangélica en la comunidad de Palugsha perteneciente a la parroquia Pilahuín del Cantón Ambato, en los años 1973-1974 con el primer hermano evangélico Dr. Segundo Toalombo, luego se funda la Asociación de Indígenas Evangélicos de Tungurahua. (López Londo & Usca Tuquinga, 2012)

En Abril de 1982 se reúnen los líderes indígenas de la provincia de Tungurahua, para analizar su situación económica. Luego de varias deliberaciones, deciden crear el servicio de ahorro y crédito SAC. Ltda. con el propósito de luchar por una vida digna, libre de explotación y marginamiento en el año de 1983, 1984 la cooperativa empezó a funcionar en la ciudad de Ambato, ya que los socios ya no eran solamente de Pilahuin sino también de Ambatillo y Quisapincha y otras comunidades y empezaron atender en un departamento junto al edificio de la asociación de empleados en ese entonces como gerente general el hermano Segundo Toalombo y como cajero el hermano Pascual Torres, se laboraba tres días a la semana, lunes, miércoles y viernes en aquel tiempo había solamente estos tres días de feria en Ambato . (López Londo & Usca Tuquinga, 2012)

El 25 de Mayo del 2010 se crea la Agencia Guaranda hasta la fecha dando resultados beneficiosos para el crecimiento de la misma

Misión

"La COAC Indígena SAC es una cooperativa de intermediación financiera reconocida y sostenible, orientada a mejorar las condiciones de vida y satisfacer las necesidades de los socios y clientes a nivel nacional y migrantes, mediante la prestación de productos y servicios financieros con calidad e innovación, buscando permanentemente el desarrollo integral y

equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.” (Altamirano Calapucha & Tubón Lindo, 2015)

Visión

“Crecer a nivel nacional, manteniendo el reconocimiento como institución financiera cooperativista solvente, brindando a nuestros socios y clientes la oportunidad de progreso, a través de recursos tecnológicos eficaces, personal capacitado, comprometido y procesos internos eficientes.”

MARCO CONCEPTUAL

Cartera De Crédito

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (Contabilidad Bancaria y de Seguros, 2015)

Cartera Improductiva

Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Cartera Que No Devenga Intereses

Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Cartera Vencida

La cartera vencida o non-performing loans se define de acuerdo al FMI como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones -como declaración de quiebra del deudor- para dudar que ellos se efectúen en su totalidad. (Sagner T., 2012)

Crédito

Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor). El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor. (Glosario de Contabilidad, s.f.)

Prestamista

Un prestamista es aquella persona que presta dinero cobrando un interés junto con la devolución del capital prestado. (MyTripleA, 2018)

Prestatario

Es el deudor, aquella persona que está obligada a devolver el crédito que solicitó en los términos indicados. (Castro Reina, 2015)

Riesgo Crediticio

El riesgo crediticio es la probabilidad de que, al momento del vencimiento, una entidad no haga frente en parte o en su totalidad a su compromiso de devolver el dinero acordado. Todas las instituciones financieras están expuestas a perder su capital causado por la falta de pago ya que la contraparte no puede cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente dando lugar a perdidas. (Lara , 2004)

Riesgo Deficiente

Corresponde a las operaciones con calificación C1 o C2. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Riesgo De Dudoso Recaudo

Corresponde a las operaciones con calificación D. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Riesgo Normal

Corresponde a las operaciones con calificación A1, A2 o A3. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

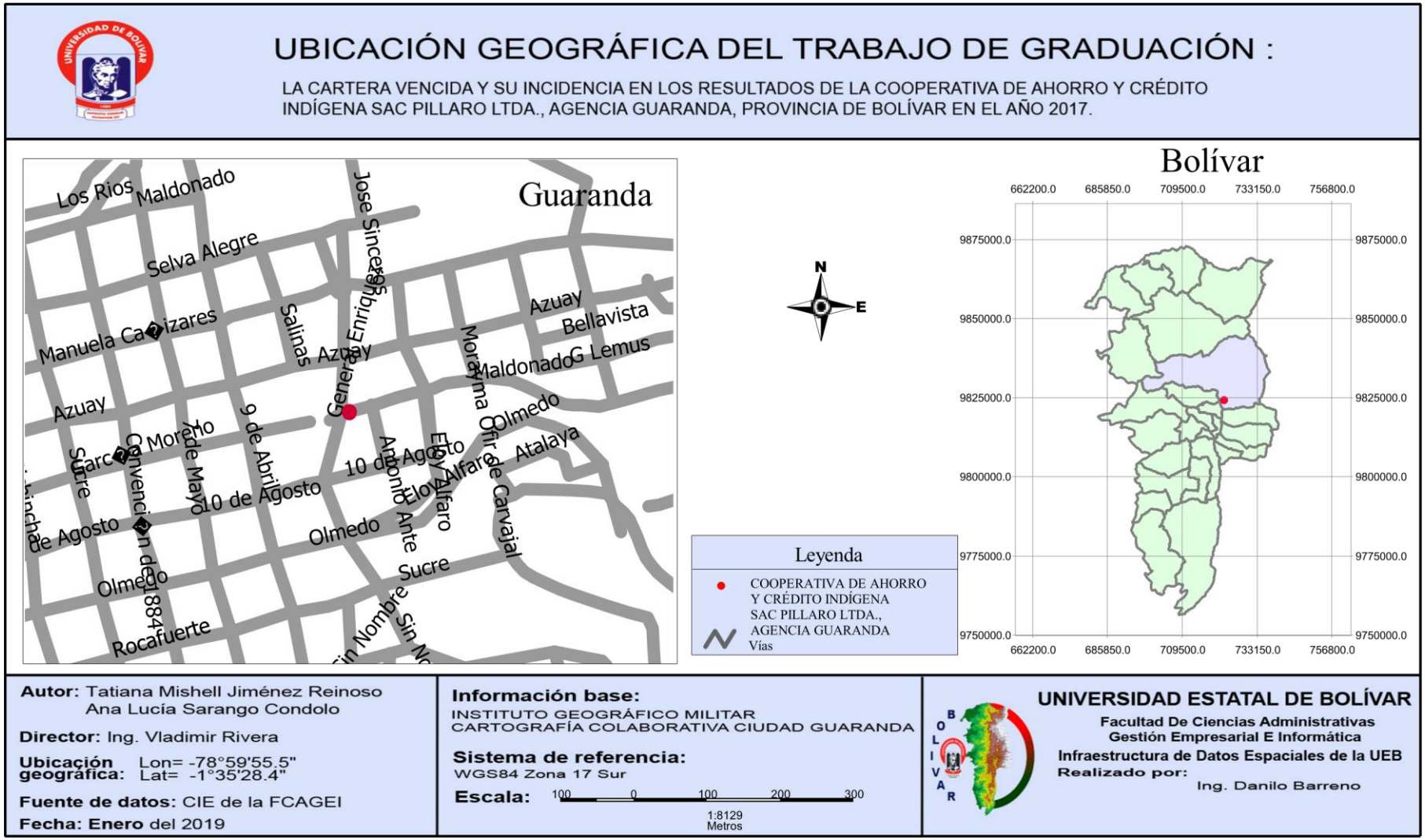
Riesgo Pérdida

Corresponde a las operaciones con calificación E. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

Riesgo Potencial

Corresponde a las operaciones con calificación B1 o B2. (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015)

MARCO GEOGRÁFICO



MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador 2008

Sistema financiero

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

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

De las Organizaciones del Sector Cooperativo

En cada uno de estos grupos se podrán organizar diferentes clases de cooperativas, de conformidad con la clasificación y disposiciones que se establezcan en el Reglamento de esta Ley.

Art. 24.- Cooperativas de producción.- Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a actividades productivas lícitas, en una sociedad de propiedad colectiva y manejada en común, tales como: agropecuarias, huertos familiares, pesqueras, artesanales, industriales, textiles.

Art. 25.- Cooperativas de consumo.- Son aquellas que tienen por objeto abastecer a sus socios de cualquier clase de bienes de libre comercialización; tales como: de consumo de artículos de primera necesidad, de abastecimiento de semillas, abonos y herramientas, de venta de materiales y productos de artesanía.

Art. 26.- Cooperativas de vivienda.- Las cooperativas de vivienda tendrán por objeto la adquisición de bienes inmuebles para la construcción o remodelación de viviendas u oficinas o la ejecución de obras de urbanización y más actividades vinculadas con éstas, en beneficio de sus socios. En estas cooperativas la adjudicación de los bienes inmuebles se efectuará previo sorteo en Asamblea General, una vez concluido el trámite de fraccionamiento o declaratoria de propiedad horizontal; y, esos bienes se constituirán como patrimonio familiar. Los cónyuges o personas que mantiene unión de hecho, no podrán pertenecer a la misma cooperativa.

Nota: Artículo sustituido por artículo 8, numeral 1 de Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 150 de 29 de Diciembre del 2017.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito.- Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

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

Reglamento a Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria

De las cooperativas de ahorro y crédito

Art. 93.- Ingreso de socios.- Los consejos de administración de las cooperativas ubicadas en los segmentos dos, tres y cuatro, podrán delegar la facultad de aceptar socios a la gerencia o administradores de las oficinas operativas. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 94.- Requisitos para ser designado vocal de los consejos.- Además de los requisitos contemplados en el estatuto social, en las cooperativas de los segmentos tres y cuatro, al menos dos de los vocales principales de los consejos y sus respectivos suplentes, deberán tener título profesional de tercer nivel, según las definiciones de la ley que regule la educación superior, en profesiones relacionadas con administración de empresas, economía, finanzas, contabilidad, auditoría o jurisprudencia, debiendo las cooperativas, establecer en el reglamento de elecciones, mecanismos que aseguren la participación de socios con el perfil requerido. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

La Superintendencia registrará a los vocales de los consejos de las cooperativas de todos los segmentos; y, además, calificará a los vocales en los segmentos tres y cuatro.

Art. 95.- Requisitos para gerentes.- Para ser designado Gerente de una cooperativa de los segmentos tres y cuatro, el postulante, deberá acreditar título profesional de, al menos, tercer nivel en administración, economía, finanzas, o ciencias afines, de conformidad con la ley que regule la educación superior o experiencia mínima de cuatro años como administrador, responsable de áreas de negocios, financieros o de administración de riesgos, en cooperativas de ahorro y crédito u otras instituciones de la economía social y solidaria y finanzas solidarias. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

De la segmentación

Art. 96.- Segmentación.- La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley.

El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmento al que pertenezcan. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

De las operaciones

Art. 99.- Inversiones.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán realizar inversiones en las entidades de integración cooperativa hasta por el 10% de su patrimonio técnico y en servicios no financieros legalmente autorizados, hasta por el 10% de su patrimonio técnico. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 100.- Operaciones con terceros.- Para efectos de aplicación de la ley, no se consideran operaciones con terceros, las relacionadas con cobranzas y pagos de servicios públicos, impuestos, remuneraciones, pensiones de jubilación, bono de desarrollo humano, servicios privados y otros de similar índole, efectuadas en las cooperativas de ahorro y crédito previa autorización de la Superintendencia. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

De la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Art. 153.- Control.- El control es la potestad asignada a la Superintendencia, para vigilar el cumplimiento de la ley, este reglamento y las regulaciones, en el ejercicio de las actividades económicas y sociales, por parte de las organizaciones sujetas a la misma. La Superintendencia, ejercerá el control en forma objetiva, profesional e independiente. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

Art. 154.- Atribuciones.- La Superintendencia, además de las señaladas en la ley, tendrá las siguientes:

1. Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los entes de regulación;

2. Conocer y aprobar las reformas a los estatutos de las organizaciones cuya personalidad jurídica haya otorgado la Superintendencia y de aquellas incorporadas, como producto de aplicación de la ley;

3. Registrar los nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones sometidas a su control;

4. Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones sujetas a su control;

5. Proponer regulaciones para la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario;

6. Disponer los niveles y requisitos por los que las organizaciones del sector no financiero bajo su control, deberán contar con auditores internos o externos.

7. Revisar los informes de auditorías para su aceptación o formulación de observaciones; y,

8. Las demás atribuciones que le corresponda de acuerdo a la ley y este reglamento.

Nota: Artículo reformado por artículo 10 de Decreto Ejecutivo No. 391, publicado en Registro Oficial Suplemento 253 de 1 de Junio del 2018 .

Art. 155.- Planes anuales.- La Superintendencia ejercerá sus atribuciones de control en base a planes anuales, que se elaborarán considerando la naturaleza y segmentos de las

organizaciones, la aplicación de los diferentes mecanismos de control y la disponibilidad presupuestaria. (Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, 2018)

Código Orgánico Financiero y Monetario

De las cooperativas de ahorro y crédito

Artículo 445.- Naturaleza y objetivos. Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 446.- Constitución y vida jurídica. La constitución, gobierno y administración de una cooperativa de ahorro y crédito se regirá por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Una cooperativa de ahorro y crédito, con excepción de las que pertenezcan al segmento 1, podrá tener múltiples actividades no financieras siempre y cuando estén vinculadas al desarrollo territorial, mantengan contabilidades separadas para cada actividad no financiera y que se ejecuten con fondos distintos de los depósitos de los socios (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 447.- Capital social y segmentación. El capital social de las cooperativas de ahorro y crédito será determinado mediante regulación por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del sector financiero popular y solidario se define como segmento 1 e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80’000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América.) Dicho monto será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 448.- Capitalización. La capitalización se perfeccionará con el aporte de un nuevo socio o con la resolución de la asamblea general que disponga la capitalización de los aportes para futuras capitalizaciones. Sin embargo, si la capitalización involucra la transferencia de

ahorros o depósitos, requerirá de la autorización escrita del socio. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

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

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia.

Artículo 450.- Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 451.- Órdenes de pago. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios, contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas de igual naturaleza, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los convenios que se suscriban para el efecto. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 452.- Inversiones. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán invertir preferentemente, en este orden:

1. En el mismo sector financiero; y,
2. En el mercado secundario de valores o en las entidades financieras privadas.

Artículo 454.- Control. El control de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito se efectuará de acuerdo con los segmentos en las que se encuentren ubicadas. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 455.- Auditorías. Las cooperativas de ahorro y crédito contarán con auditores interno y externo cuando sus activos superen USD 5’000.000,00 (cinco millones de dólares de los Estados Unidos de América). Este valor se ajustará anualmente conforme al índice de precios al consumidor. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Las cooperativas de ahorro y crédito cuyos activos sean inferiores al monto señalado en el inciso precedente, contarán con las auditorias que determine el consejo de administración, de conformidad con las normas que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Artículo 457.- Prohibiciones. Las cooperativas de ahorro y crédito, además de las prohibiciones, dispuestas en este Código que les fueran aplicables, tienen prohibido lo siguiente:

1. Adquirir acciones de entidades del sector financiero privado, salvo lo dispuesto en el artículo 443;
2. Conceder, bajo ninguna forma, preferencias o privilegios a los socios, administradores, funcionarios o empleados;
3. Exigir a los nuevos integrantes de la organización que suscriban un mayor número de aportes, cuotas o aportaciones de los que hayan adquirido los fundadores desde que

ingresaron a la organización, o que contraigan con la entidad cualquier obligación económica extraordinaria, que no la hayan contraído dichos integrantes;

4. Los directivos de las organizaciones quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales, directa o indirectamente, con otras personas u organizaciones;
5. Establecer acuerdos, convenios o contratos con personas naturales o jurídicas ajenas a la organización, que les permita participar directa o indirectamente de los beneficios derivados de las medidas de fomento, promoción e incentivos que concede la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria;
6. Lucrar o favorecerse fraudulentamente de las operaciones y actividades de la organización y de los beneficios que otorga la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. Igual disposición aplicará a los administradores de las entidades financieras de este capítulo.
7. Ocultar, alterar fraudulentamente o suprimir en cualquier informe de operación, datos o hechos respecto de los cuales la superintendencia y el público tengan derecho a estar informados; y,
8. Las demás establecidas en este Código, en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
9. Las prohibiciones señaladas en los numerales 1, 5, 6 y 7 serán sancionadas como infracciones muy graves y las determinadas en los numerales 2, 3 y 4 serán sancionadas como infracciones graves, sin perjuicio de las sanciones y correctivos que se disponga y la nulidad de los actos prohibidos por este artículo. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

La investigación es de tipo no experimental, por cuanto no se van a manipular las variables, los datos a obtener serán directamente de los funcionarios y del Jefe operativo de la institución.

Método Inductivo.- Al aplicar este método nos permitirá obtener información sobre los motivos o argumentos que emiten tanto los socios y personal de la cooperativa de ahorro y crédito Indígena SAC Pillaro, Agencia Guaranda, sobre la situación de la colocación y recuperación de cartera y su efecto que tiene en los resultados.

Método Deductivo.- Con este método tenemos la oportunidad de extraer la información lógica por medio de las encuestas a los socios y las entrevistas a los empleados de la cooperativa, de tal manera nos facilitará determinar el problema específico del tema para proceder a presentar la solución del mismo.

Método Sintético.- Se realizará un análisis de las situaciones existentes de la cooperativa para proceder a determinar el resumen de la información recopilada en la entrevista y encuesta que se va a realizar.

Método Analítico.- Por medio de este método se logrará realizar 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.

Enfoque

Cualitativo.- Al aplicar este tipo de investigación se logrará determinar un análisis sobre la entrevista que se va a realizar al Jefe Operativo y asesores de crédito, de allí para determinar la trascendencia de los motivos ocasionados para que la cartera en mora tienda a incrementarse.

Cuantitativo.- Se realizará la entrevista dirigidos a los socios que han mantenido el estado de morosidad en sus créditos al 2017, de tal manera realizaremos la tabulación de la información recopilada, de allí se realizará el respectivo análisis e interpretación de datos representados en gráficos y valores que representarán la situación de la cooperativa.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA OBTENCIÓN DE DATOS

Entrevista

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

Encuesta

Se realizará la encuesta a un total de 220 socios que mantienen sus créditos, situación que perjudica y beneficia a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda porque hay socios que mantienen al día en sus pagos y otros que tienen una etapa de vencimiento.

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.

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 créditos dando un total de 490 socios 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 aplicará un total de 220 encuestas que es el valor que representa la muestra.

VARIABLES

Variable Independiente

Cartera Vencida

Variable Dependiente

Rendimiento Financiero

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnicas e Instrumentos
INDEPENDIENTE	La cartera vencida comprende aquellos documentos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento, o la incapacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que éstos vencen.	**Cartera en Riesgo**	Índice de Morosidad	1.- ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda?	Entrevista dirigida al personal de la institución
			Incumplimiento	2.- ¿Cuáles cree usted que son las razones para que un socio presente atraso en los pagos del crédito?	
CARTERA VENCIDA		**Cuentas Incobrables**	Reportes crediticios	3.- ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?	Entrevista a personal
			Manual de créditos y cobranzas	4.- ¿Se encuentran determinadas las políticas y procedimientos de crédito y cobranza?	Entrevista a personal de la COAC SAC Pillaro
				5.- ¿Cuenta la cooperativa con personal exclusivo para la recuperación de la cartera vencida?	Encuestas

***Figura 1*:** Operacionalización de Variable Independiente - Cartera Vencida

Fuente: Entrevista a Empleados y encuesta a socios de la COAC SAC Pillaro
Elaborado por: Lucía Sarango, Tatiana Jiménez

VARIABLE DEPENDIENTE

Variables	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems o Preguntas	Técnicas e Instrumentos
DEPENDIENTE	El rendimiento financiero es la ganancia que permite obtener una cierta operación. Se trata de un cálculo que se realiza tomando la inversión realizada y la utilidad generada luego de un cierto periodo.	**Ganancias**	Flujo de efectivo	6.- ¿Considera usted que la institución muestra un margen de utilidad rentable?	Entrevista al personal
RENDIMIENTO FINANCIERO		**Pérdidas**	Cuentas Incobrables	7.- ¿Cree usted que con el historial crediticio le ayudará a usted, como una garantía para solicitar los próximos créditos?	Encuesta a socios
				8.- ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?	Entrevista al personal
				9.- ¿La cooperativa cumple con las políticas y procedimientos que determina en la otorgación de créditos?	Entrevista al personal

***Figura 2*:** Operacionalización de Variables Dependientes - Rendimiento Financiero

Fuente: Entrevista a Empleados y encuesta a socios de la COAC SAC Pillaro
Elaborado por: Lucía Sarango, Tatiana Jiménez

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Pregunta N° 1: ¿Cómo considera la atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda?

Tabla 1
Atención al cliente que brinda la cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	65	30%
Buena	136	62%
Regular	15	7%
Mala	4	2%
Total	**220**	**100%**

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

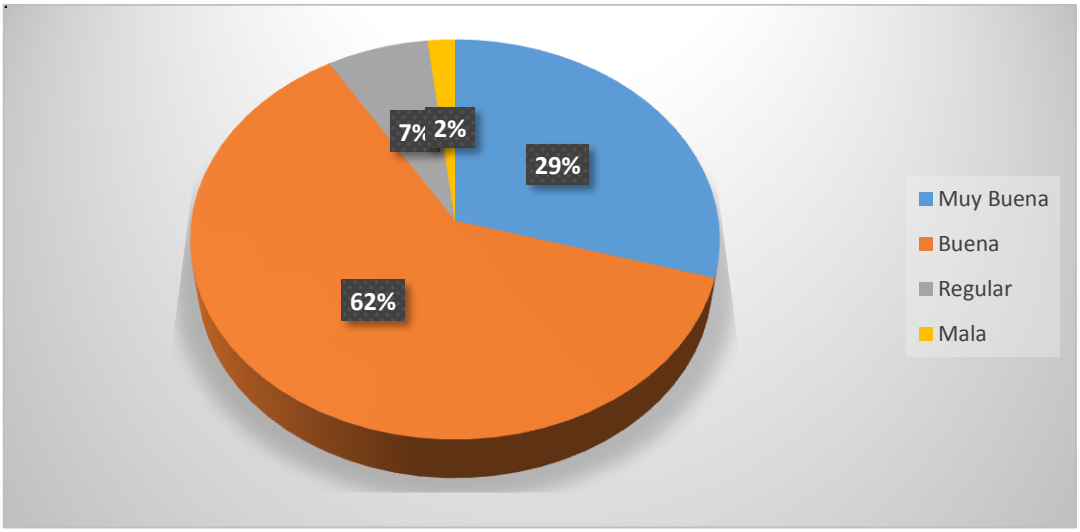


Figura 3. Atención al cliente que brinda la cooperativa

Fuente: Tabla N°1
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

De acuerdo a la encuesta realizada se da a entender que la atención a los clientes en la Cooperativa es buena, lo que se recomendaría al personal encargado brindar una atención satisfactoria a los clientes de tal manera ir incrementando un ambiente favorable y que el ambiente laboral sea del agrado para quienes lo visiten.

Pregunta N° 2: ¿Considera usted que los créditos que la cooperativa le ofrece ha mejorado su nivel de vida?

Tabla 2

Situación Económica de los socios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	204	93%
No	16	7%
Total	**220**	**100%**

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

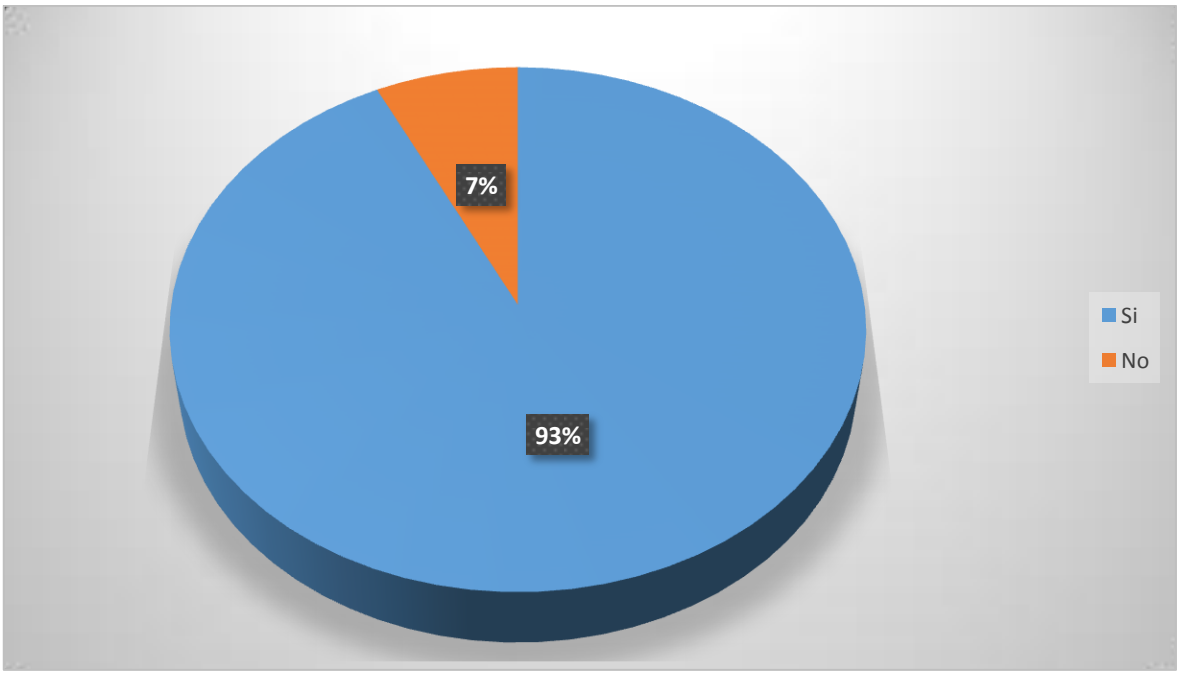


Figura 4: Situación Económica de los socios

Fuente: Tabla N°2
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

Con relación a la información recopilada por medio de las encuestas, los socios dan a entender que con los créditos que ellos solicitan, su nivel de vida ha mejorado, es decir que la inversión de los créditos que han realizado ha resultado productiva para los mismos que se sienten agradecidos por el apoyo que realiza la cooperativa.

Pregunta N° 3: ¿Con qué fin solicita usted un crédito?

Tabla 3

Destino de los créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Comercio	63	29%
Agricultura/Ganadería	84	38%
Vehículo	8	4%
Vivienda	45	20%
Estudios	20	9%
Total	**220**	**100%**

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

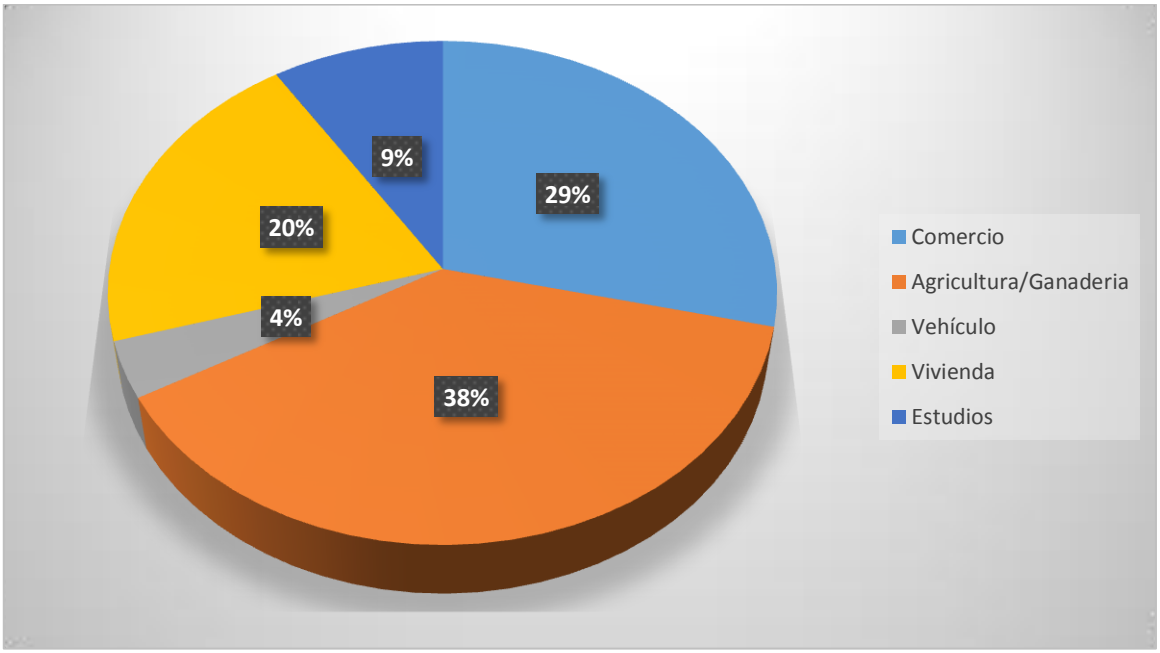


Figura 5: Destino de Créditos

Fuente: Tabla N°05
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

De acuerdo a la encuesta realizada los socios de la cooperativa nos dan a entender que la mayoría de sus créditos que realizan, lo destinan para la agricultura y ganadería situación que sería de forma razonable ya que el fin de ellos es para ir incrementando la productividad en la agricultura y ganadería para que sea el sustento diario del hogar.

Pregunta N° 4: ¿Está usted de acuerdo sobre los requisitos y garantías que solicita la cooperativa?

Tabla 4

Congruencia entre requisitos y garantías

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	187	85%
No	33	15%
Total	**220**	**100%**

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

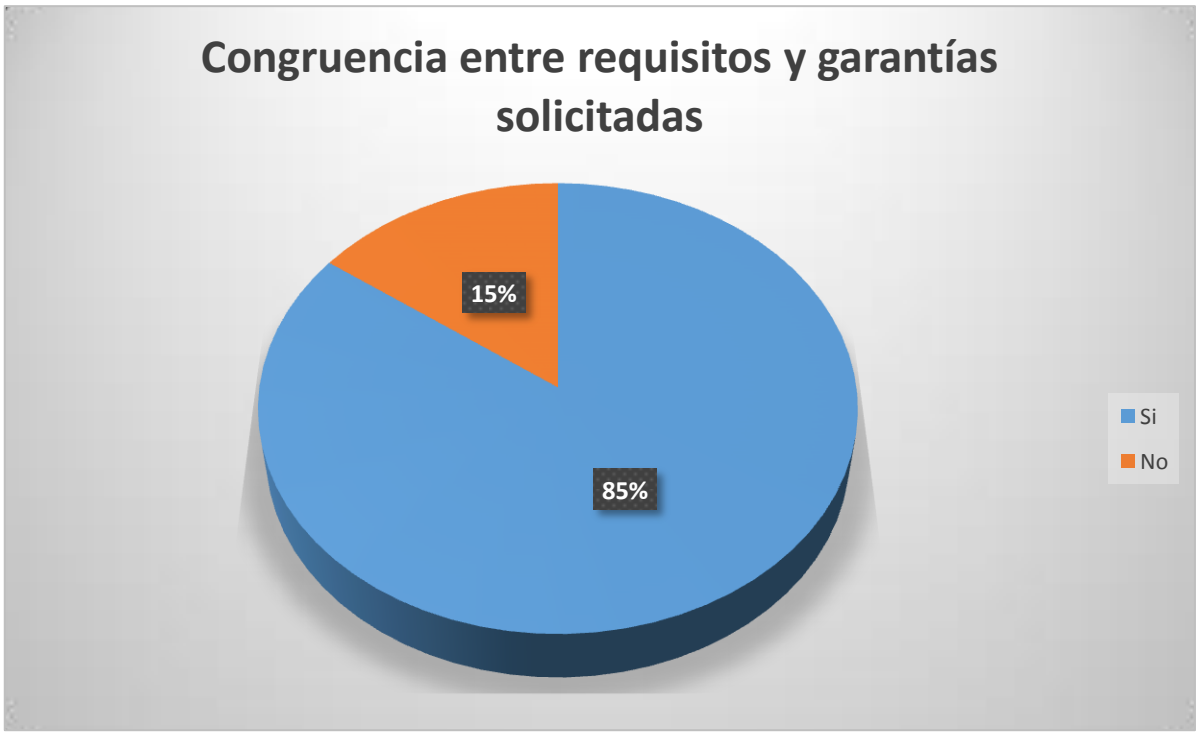


Figura 6: Congruencia entre requisitos y garantías solicitadas

Fuente: Tabla N°06
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

Con la encuesta realizada, la mayoría de los socios nos dieron a conocer que están de acuerdo a los requisitos y garantías que la cooperativa solicita, de tal manera presentan como parte de sus obligaciones que los socios tienen que presentar al momento de solicitar un crédito.

Pregunta N° 5: ¿Cómo calificaría usted la tasa de interés que maneja la cooperativa en los créditos?

Tabla 5

Consideraciones de la tasa de interés de la cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta	119	54%
Media	87	40%
Baja	14	6%
Total	**220**	**100%**

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



Figura 7: Consideraciones de la tasa de interés de la cooperativa

Fuente: Tabla N°07
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

La mayoría de los socios nos dan a entender de acuerdo a las encuestas realizadas, que la tasa de interés es alta, situación que a veces es una de los motivos que ellos tienen retrasos en sus pagos lo que las cuotas a pagar se encuentran con valores muy elevados.

Pregunta N° 6: ¿Cree usted que el personal asignado en la colocación de créditos están debidamente capacitados?

Tabla 6

Formación del personal en los créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	116	53%
No	104	47%
Total	**220**	**100%**

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

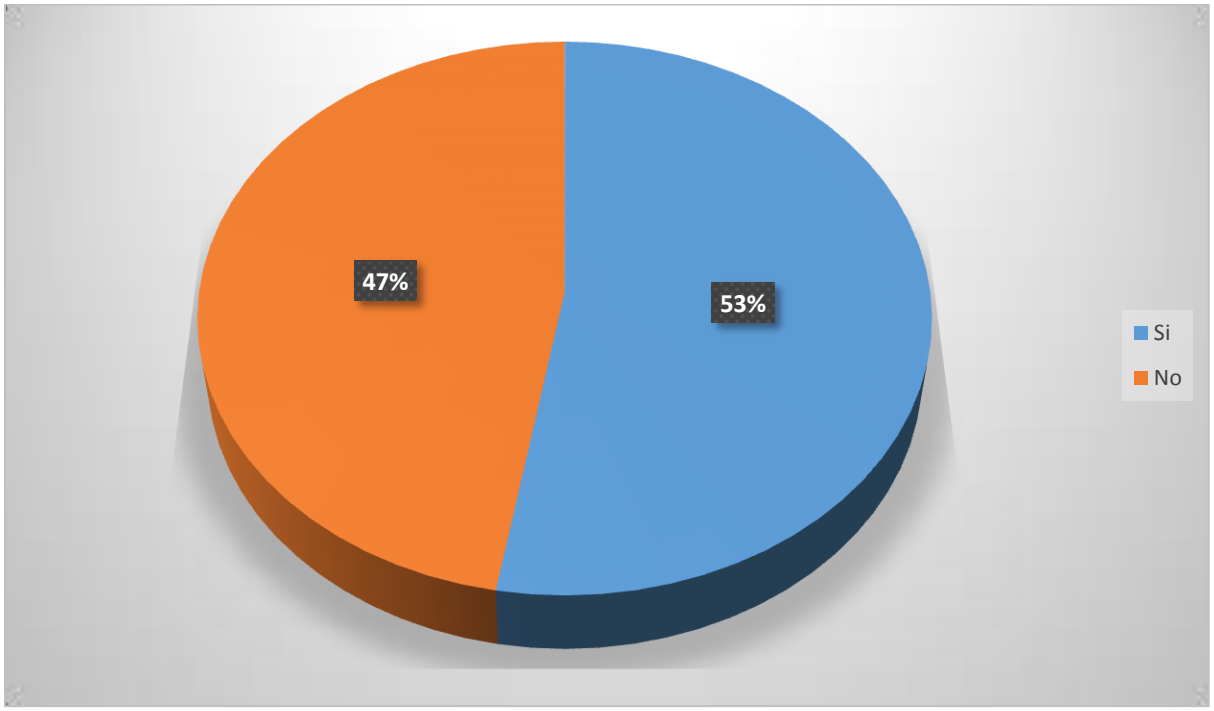


Figura 8: Formación del personal en los créditos

Fuente: Tabla N°08
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

Con respecto a la encuesta realizada a los socios de la cooperativa nos dieron a entender que el personal de la cooperativa no están debidamente capacitados para poder desempeñar el cargo que poseen, lo que desde nuestro punto de vista, también sería una de las situaciones con el incremento de la morosidad.

Pregunta N° 7: ¿Ha tenido usted retraso en el pago de los créditos?

Tabla 7

Puntualidad en los pagos de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	67	30%
A veces	43	20%
Nunca	110	50%
Total	**220**	**100%**

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

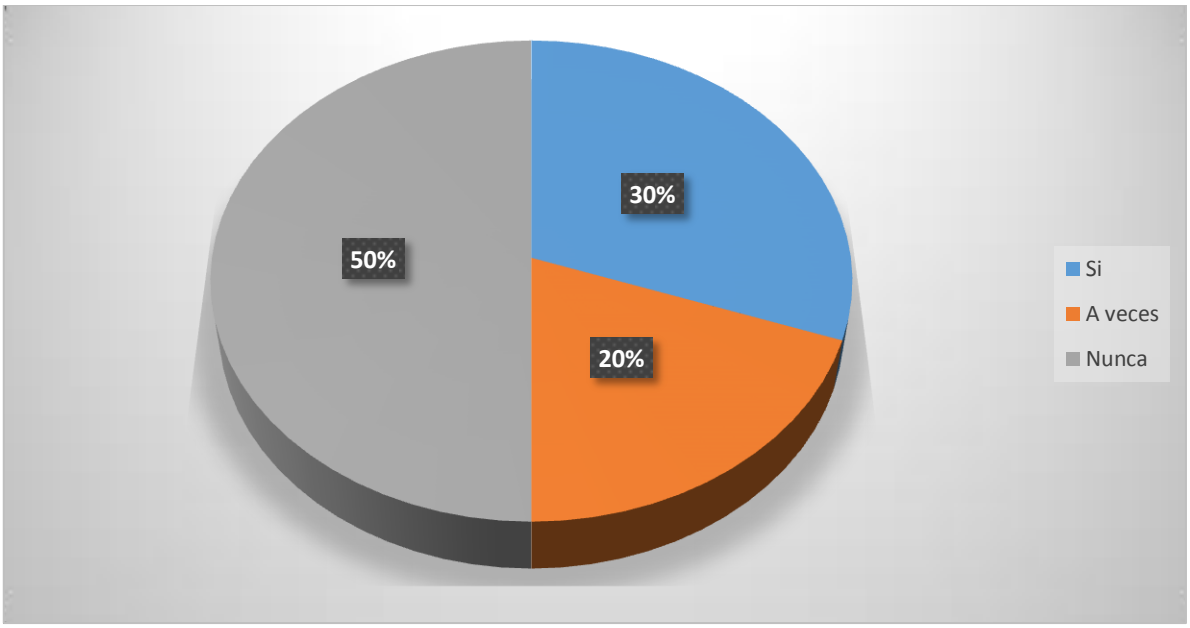


Figura 9: Puntualidad en los pagos de créditos

Fuente: Tabla N°09
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

tenemos como resultado que si hay retraso en los pagos, situación que nos argumentaron que el retraso es por falta de empleo o si se encuentran trabajando no cancelan de forma puntual sus patronos para poder cumplir con sus obligaciones, existen momentos que también se atrasan en los pagos por alguna enfermedad que se presenta en la familia, hay veces que también los que trabajan en el campo sus cultivos tienden a perderse por el tiempo o también porque los productos en el mercado son demasiado baratos.

Pregunta N° 8: ¿Cree usted que con el historial crediticio le ayudará a usted, como una garantía para solicitar los próximos créditos?

Tabla 8

Garantía con el historial crediticio

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	203	92%
No	17	8%
Total	**220**	**100%**

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

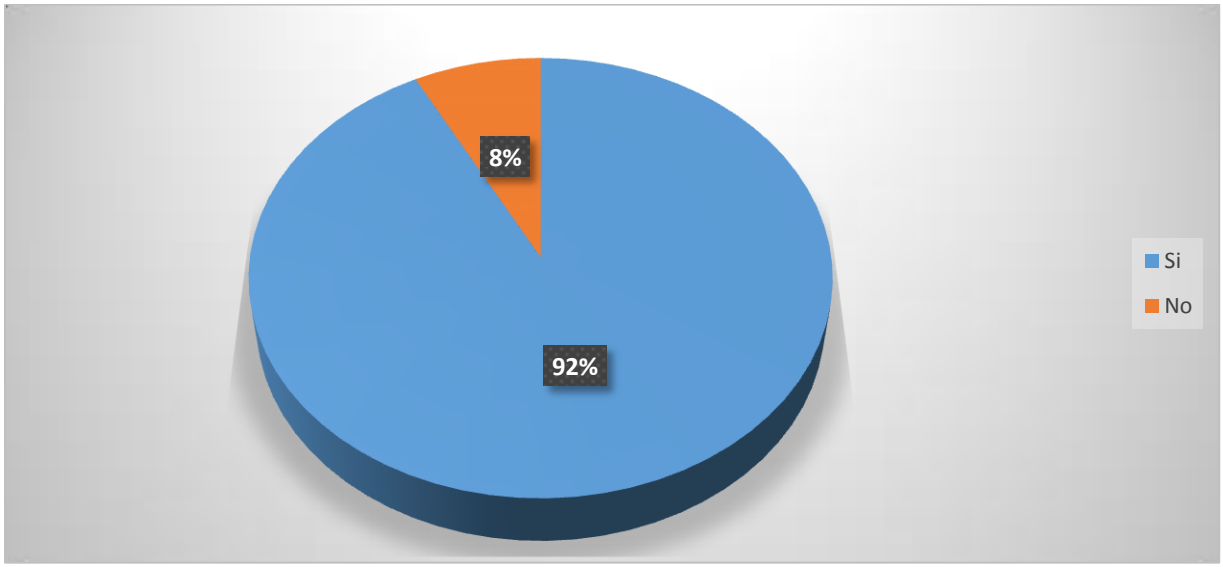


Figura 10: Garantía con el historial crediticio

Fuente: Tabla N°10
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

Con respecto a la encuesta realizada los socios nos supieron mencionar que el historial crediticio es muy importante para ellos, lo que es muy delicado mantener un puntaje favorable para los próximos créditos si existieran retrasos en los pagos.

Pregunta N° 9: ¿Considera usted que los créditos que solicita, se direccionan a su necesidad?

Tabla 9

Finalidad de los créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	106	48%
No	114	52%
Total	**220**	**100%**

Fuente: Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro Ltda., Agencia Guaranda

Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

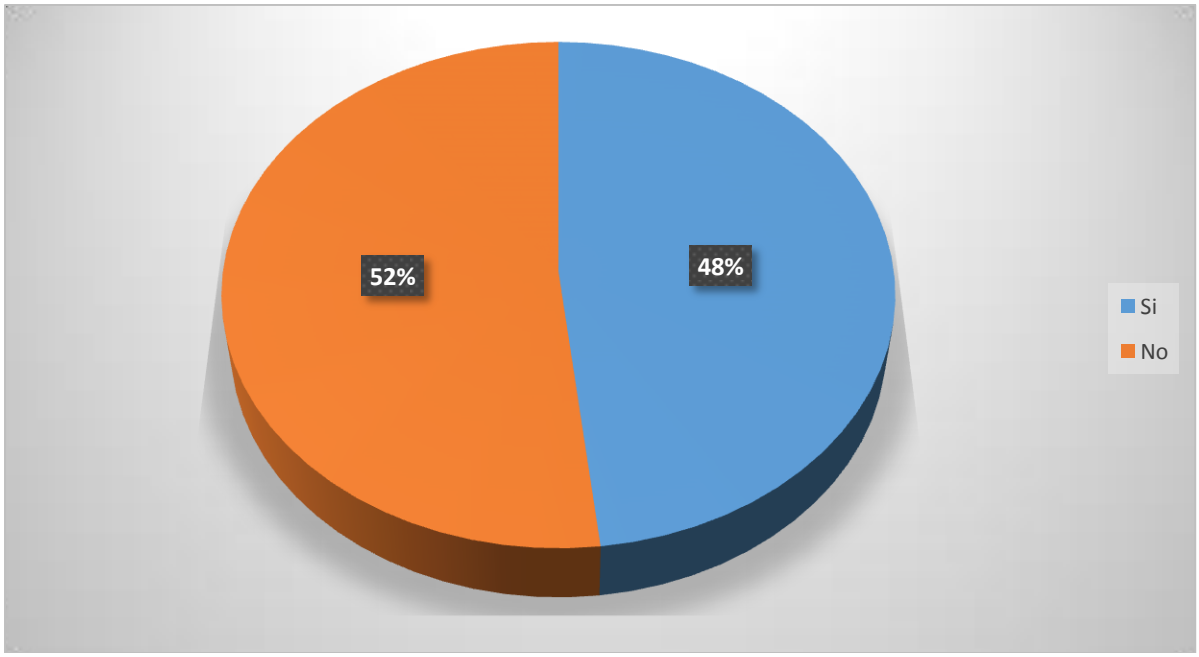


Figura 11: Finalidad de los créditos

Fuente: Tabla N°11
Elaborado por: Lucía Sarango y Tatiana Jiménez

ANÁLISIS INTERPRETATIVO

De acuerdo a la información recopilada nos dieron a entender que la mayoría de los casos los créditos solicitados no son destinados para el fin que lo requieren debido a que la cooperativa en algunos de los casos no aprueban los créditos si los socios solicitan, como por ejemplo para realizar el pago de otra deuda.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE OPERATIVO Y ASESORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA

Pregunta 1: ¿Con cuántos socios cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda?

En la cooperativa existe una totalidad de 983 socios existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda hasta la actualidad.

Pregunta 2: ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?

Desde el punto de vista administrativo sí, porque en base a los créditos somos evaluados por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario para que la institución financiera siga con su actividad en el mercado o si bien dieran por terminada su función ya que si menos es el porcentaje de riesgo crediticio mayor estabilidad económica y liquidez tendrá la cooperativa para poder competir con otras entidades financieras.

Pregunta 3: ¿La cooperativa cumple con las políticas y procedimientos que determina en la otorgación de créditos?

Si realizamos la aplicación de las políticas y procedimientos en los créditos ya que de ello también dependerá la calificación e informe que realicen los auditores con respecto al avance y desarrollo que estamos realizando en la cooperativa pero a pesar de aplicar las políticas, tenemos problemas en la recuperación de cartera.

Pregunta 4. ¿Después de realizar la colocación del crédito a los socios se realiza un seguimiento con el objetivo de verificar si el dinero solicitado es utilizado con el fin que se requirió?

Si se realiza el seguimiento del crédito pero de manera parcial, debido a que no existe mucho tiempo para poder realizar el seguimiento consecutivo porque se tiene que cumplir con el deber de ir a realizar las debidas inspecciones a la solicitud de nuevos créditos y también realizar citaciones a socios que se encuentran en estado de vencimiento en los pagos de

créditos aunque a veces también el invierno es lo que imposibilita trasladar a dar el seguimiento si los créditos solicitados han utilizado para el fin que lo requirieron.

Pregunta 5: ¿La cooperativa cumple con las metas que planteadas con respecto a la colocación y recuperación de cartera?

No se puede cumplir de forma total las metas que plantea por parte de la gerencia debido que consideran que son valores muy elevados y para poder cumplir no se dispone de todos los recursos (vehículo, ropa de invierno, viáticos de movilización) necesarios como para poder movilizarnos de una manera más rápido y poder cumplir con lo que nos disponen para obtener resultados positivos.

Pregunta 6: ¿Hace que tiempo recibieron capacitaciones con respecto a la colocación y recuperación de cartera?

No hemos recibido capacitación, algo que nos hace falta para poder desenvolvernos en el ámbito laboral ya que nos hace falta desde cómo tratar a un cliente hasta llegar a un acuerdo de pago en los créditos vencidos, solicitamos que se realice una capacitación efectiva de tal manera nosotros podamos desempeñar de una mejor manera en el trabajo y relacionarnos con los clientes.

Pregunta 7: ¿Qué medidas realiza antes que los créditos otorgados llegan a vencer?

Antes que se lleguen a vencer los créditos hemos realizado llamadas telefónicas, envíos de mensajes de texto dando a conocer que los créditos están próximos a vencer, pero hay socios que se molestan cuando realizamos el aviso, aun así seguimos insistiendo para evitar que lleguen a tener atrasos en los pagos de sus obligaciones con la cooperativa.

Pregunta 8: ¿Cuenta la cooperativa con un funcionario exclusivo para el manejo de la cartera vencida?

Por el momento la cooperativa no cuenta con una persona específica para cobranzas ya que los que se encargan de esa tarea son los mismos asesores y también estamos apoyados por dos abogados externos para realizar el proceso judicial si se requiere ya que hay veces que los socios esperan, llegan hasta ese proceso para proceder a realizar la cancelación de sus obligaciones con la cooperativa.

Pregunta 9: ¿Cuáles son las razones más frecuentes para que un socio presente atraso en los pagos del crédito?

Lo que los socios siempre nos mencionan y también podemos observar en el lugar donde viven es que en esta provincia existe mucha carencia de empleo, aunque no es solo aquí, últimamente se está dando a nivel nacional la falta de empleo que es el principal factor para presentar atrasos en los pagos de sus obligaciones, también otra situación es que los créditos que solicitan es para agricultura hay veces que llegan a cultivar y las plagas o la temporada del invierno echan a perder todos sus cultivos y también cuando sus productos llegan a ser baratos en el mercado y por más que produzcan no alcanzan a completar la letra a cancelar

Pregunta 10: ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la cooperativa para los socios que mantienen créditos atrasados?

Por lo general que se realiza es realizar el proceso legal, es una forma para poder recuperar siquiera el capital y así ayudar a la cooperativa incrementar los beneficios evitando pérdidas para la misma.

Pregunta 11: ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda?

El porcentaje de morosidad que la cooperativa mantiene por el momento es de 17,38% porcentaje que se encuentra muy alto con relación a las otras cooperativas, pero tenemos planteadas las metas para este año seguir disminuyendo la morosidad, menos de un digito, para poder seguir incrementando utilidades y así tener una buena rentabilidad económica para la cooperativa.

Pregunta 12: ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?

Si han existido pérdidas debido a la morosidad que existe con la cartera vencida meses que hemos tenido un mayor porcentaje de riesgo y veces que han existido una disminución debido a que muchas de las veces la situación económica no permite a los socios cancelar a tiempo sus obligaciones, de allí entonces la cooperativa tiene la obligación de provisionar para cuentas incobrables de acuerdo al tiempo y monto vencido son las pérdidas que se tiene cada año.

ESQUEMA TEMÁTICO

CAPÍTULO I 1
INTRODUCCIÓN 2
CAPÍTULO II 10
REVISIÓN DE LA LITERATURA 12
CAPÍTULO III 36
METODOLOGÍA 37
CAPÍTULO IV 42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 43
CONCLUSIONES 74
RESULTADOS 75
LIMITACIONES 76
CAPÍTULO V 77
DISEÑO DE LA PROPUESTA 77

CRONOGRAMA

DIAGRAMA DE GANTT

	de ta	CRONOGRAMA DE TITULACIÓN 2018-2019	Dura	Comienzo	Fin
1		Inscripción de estudiantes en la Unidad de Titulación de la Facultad	10 días	lun 25/06/18	vie 06/07
2		Explicación de las diferentes modalidades de graduación a los inscritos en la Unidad de Titulación, con una duración de 8 horas.	1 día	lun 09/07/18	lun 09/07
3		Selección de la modalidad del trabajo de Titulación	15 días	lun 09/07/18	vie 27/07
4		Entrega del certificado de haber culminado la fase académica con resolución de Consejo Directivo	4 días	sáb 22/12/18	mié 26/1
5		Preparación de la documentación para la presentación de la denuncia del tema a realizar (Investigación, Etnografía, Análisis de casos).	14 días	mié 01/08/18	lun 20/08
6		Presentación de la denuncia del tema para su análisis.	1 día	lun 20/08/18	lun 20/08
7		Análisis de la denuncia del tema por parte de las comisiones de la Unidad de Titulación, y su aprobación en Consejo Directivo; designación de Tutores y Pares Académicos.	5 días	lun 17/09/18	vie 21/09
8		Correción, modificación, reformulación de la denuncia del tema.	5 días	lun 24/09/18	vie 28/09
9		Presentación de la denuncia del tema reformados para su análisis.	1 día	vie 05/10/18	vie 05/10
10		Análisis de la denuncia del tema por parte de las comisiones de la Unidad de Titulación, y su aprobación en Consejo Directivo (Temas que requirierón reformas).	29 días	vie 05/10/18	mié 14/1
11		Revisión por parte de los Pares Académicos los temas propuestos.	4 días	sáb 10/11/18	mié 14/1
12		Preparación de la documentación para la presentación del proyecto a realizar (Investigación, Etnografía, Análisis de casos, el proyecto será pasado al sistema URKUND).	5 días	lun 15/10/18	vie 19/10
13		Aprobación del proyecto en Consejo Directivo.	1 día	mar 16/10/18	mar 16/1
14		Desarrollo del trabajo de Titulación	89 días	mar 16/10/18	vie 15/02
15		Presentación del informe del trabajo de graduación y entrega del mismo a los Pares Académicos y emitan su respectivo informe.	5 días	lun 18/02/19	vie 22/02
16		Entrega de informe por parte de los Pares Académicos.	10 días	lun 25/02/19	vie 08/03
17		Presentar estudiantes 3 ejemplares anillados del informe final, conjuntamente el certificado del Director y Pares Académicos.	10 días	lun 11/03/19	vie 22/03
18		Pares Académicos emitirán la calificación del documento escrito sobre 5 puntos. (Rúbrica de califición)	5 días	lun 25/03/19	vie 29/03
19		Defensa del trabajo de Titulación.	9 días	lun 01/04/19	jue 11/04

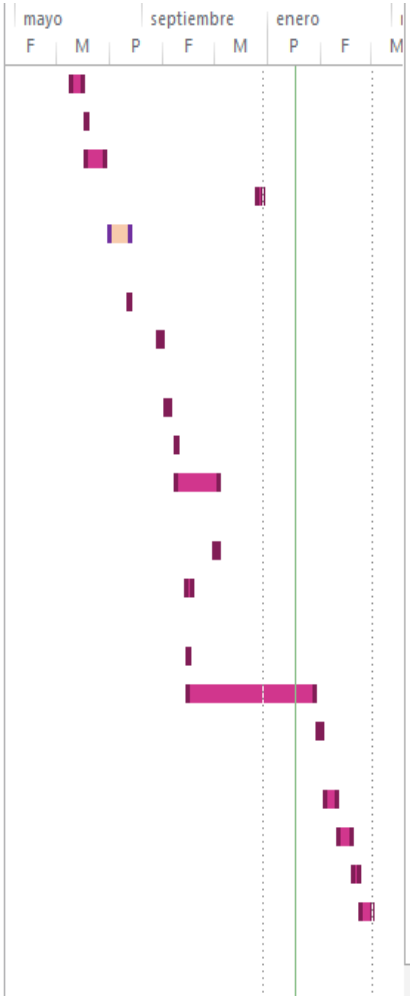


Tabla 10

Recursos del proyecto

DETALLE	TOTAL
Copias y materiales	$ 35,00
Impresiones y anillados	$ 150,00
Empastados	$ 60,00
Transporte	$ 10,00
Otros gastos	$ 100,00
TOTAL	**$ 355,00**

Elaborado por: Tatiana Jiménez, Lucía Sarango

BIBLIOGRAFÍA

Arias Cortez, M. F. (2017). *"El nivel de morosidad y las provisiones de la cartera de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por la superintendencia de economía popular y solidaria segmento 2".* Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 04 de 01 de 2019, de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25230/1/T3981M.pdf

Chála Ramírez, R. (2011). *"Manual para recuperar la cartera vencida de la empresa Eléctro éxito Santo Domingo de los Tsachilas.* Universidad Tecnológica Equinocial, Santo domingo de los Tsáchilas. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/4092/1/47553_1.pdf

CUENCA ZAPATA , E. E. (2017). *ANÁLISIS DEL PROCESO DE CARTERA VENCIDA EN EL NEGOCIO "ALMACENES DERICK" EN ELPERIODO 2015-2016*. Recuperado el 04 de 01 de 2019, de http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7643/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf

Hernández, L., & Parro, F. (Diciembre de 2015). Obtenido de SISTEMA FINANCIERO Y CRECIMIENTO ECONOMICO EN CHILE: https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/1064736.pdf

Lara , a. (2004). En *Medición y Control de Riesgos Crediticios* (págs. 12,13,14). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/laex/garcia_s_m/capitulo2.pdf

López Londo, P. A., & Usca Tuquinga, L. I. (2012). *Elaboración de un Balanced Scorecard, como modelo de administración estratégico para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC. Ltda., de la Ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua.* Escuela Superior Politécnica de Chimborazo , Riobamba. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7060/1/22T0170.pdf

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2013). *Definicion.DE*. Recuperado el 04 de 01 de 2019, de https://definicion.de/credito/

Altamirano Calapucha, Y. A., & Tubón Lindo, S. A. (2015). *"Auditoría integral a la cooperativa de ahorro y crédito indígena SAC. Ltda., del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, período 2014.".* Riobamba. Recuperado el 09 de 01 de 2019

Araujo Santana , E. P. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la Compañia Delta Plastic C.A.* Universidad Politécnica Saleciana Ecuatoriana , Guayaquil. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12634/1/UPS-GT001654.pdf

Ballesta Acosta, L., & Anderson Enrique, N. C. (2015). *EVOLUCION DEL SISTEMA FINANCIERO COLOMBIANO.* UNIVERSIDAD DE CARTAGENA, Colombia. Obtenido de

http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2710/1/EVOLUCION%20DEL%20SISTEMA%20FINANCIERO%20COLOMBIANO.pdf

Bancafacil.cl. (s.f.). Recuperado el 03 de 01 de 2019, de http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=30000000000000029&idCategoria=5

Bermúdez Mero, M. J., & Peña Rosero, A. D. (2016). *"Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil".* UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, Guayaquil. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf

Booz-Allen, & Hamilton. (2012). Crisis bancarias en el mundo. *Dinero*.

Castro Reina, C. (20 de Marzo de 2015). *Prestadero*. Recuperado el 09 de 1 de 2019, de https://prestadero.com/blog/conoce-que-es-un-prestatario/

Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero.* Quito. Recuperado el 10 de 1 de 2019, de https://www.eltelegrafo.com.ec/images/eltelegrafo/banners/2014/Codigo-Organico-Monetario-y-Financiero.pdf

Contabilidad Bancaria y de Seguros. (20 de Junio de 2015). *Blogspot*. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html

Deloitte. (2012). Obtenido de https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf

Espinobarros, A., & Gutierrez, A. (2009). *"SISTEMA FINANCIERO MEXICANO".* INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL, Mexico. Obtenido de https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/4654/CP2009E873a.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Evolución del Sistema Financiero. (s.f.). Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Memoria/1999/cap5.PDF

Evolución del Sistema Financiero. (s.f.). Obtenido de https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Memoria/1999/cap5.PDF

Finanzas para todos . (2010). Obtenido de http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/diferenciaprestamoycredito.html

Fontaine, J. A. (1993). *TRANSICIÓN ECONÓMICA Y POLÍTICA.*

Frías Villamarín, , N. E. (2015). *Diseño de un modelo de gestión administrativa financiera de crédito y cobranzas en la empresa ECUAWAGEN S.A de la ciudad de Quito, año 2014.* Quito. Recuperado el 04 de 01 de 2019, de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14170/1/Frias_Villamarin_Norma_Elizabeth.pdf

Gabriela, B. G. (2015). *LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA cooperativa de ahorro y credito Nuevo Pais del Canton Ambato EN EL AÑO 2013.* UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, AMBATO. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17030/1/T2926i.pdf

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

Glosario de Contabilidad. (s.f.). *debitoor*. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de https://debitoor.es/glosario/definicion-credito

Jiménez Carpio , A. J., & Villalta Castro, A. S. (2011). *"ANÁLISIS DE LA GESTION DE CARTERA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREA PERIODO 2008 – 2009.".* Universidad de Cuenca, Cuenca. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1523/1/tif84.pdf

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Norma para la gestión del riesgo de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Recuperado el 10 de 1 de 2019, de https://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion129f.pdf?dl=0

La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. (15 de 05 de 2016). *LÍderes* . Obtenido de https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html

Margoth , L. (09 de 05 de 2015). *Contabilidad bancaria y Seguros*. Recuperado el 04 de 01 de 2019, de https://7moutmach.blogspot.com/2015/05/34-cartera-de-credito.html

Millonaria , H. (19 de 07 de 2010). *Crediticios* . Obtenido de http://crediriesgo.blogspot.com/2010/07/factores-que-determinan-el-riesgo-de.html

MyTripleA. (2018). *MyTripleA*. Recuperado el 09 de 1 de 2019, de https://www.mytriplea.com/diccionario-financiero/prestamistas/

Ochoa Alvarado, I. P., & Quiñonez Abril, A. P. (s.f.). *EL CREDITO BANCARIO: UN ESTUDIO DE EVALUACION DE RIESGOS PARA NORMALIZAR LAS DECISIONES SOBRE CREDITOS CORPORATIVOS EN EL ECUADOR PERIODO 1992-1996.* ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL, Guayaquil. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3453/1/5980.pdf

Parra Pintado, J. C. (2016). *La Cartera Vencida Y El Impacto En El Flujo De Liquidez En LA Unidad Educativa Indoamérica.* Ambato. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21758/1/T3559M.pdf

Pasto Guaquipana , A. O. (2017). *PLAN DE ACCIÓN PARA MINIMIZAR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LIMITADA. SUCURSAL GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, CANTÓN GUARANDA PERÍODOS 2016.* ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE, Riobamba. Recuperado el 09 de 01 de 2019, de http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7737/1/22T0404.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

Patin Pantin , R. E., & Guaquipana Guaquipana , N. Y. (2018). *comportamiento de la cartara vencida y su influencia en la gestión administrativa financiera.* Guaranda. Recuperado el 22 de 01 de 2019, de http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/2748/1/INFORME%20FINAL.pdf?fbclid=IwAR3s7PGceecNrR488W_y5emq4mteYkqtSa_u7dLDwwoQXdQXCgg-Tr7U_I0

Quesada Madriz , G. (21 de 04 de 2010). *Gestiopolis*. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/administracion-de-riesgos-empresariales-definicion-y-proceso/

Ramírez Montece, V. C. (2016). *Modelo de crédito y cobranza y gestión financiera de la empresa comercial facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provinci de los Rios.* Santo Domingo. Recuperado el 08 de 01 de 2019, de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf

Revista de Análisis Económico. (Abril de 2012). *Scielo, 27*(1), 27-54.

Román, K. R. (2012). *Sistema financiero Peruano.* Perú. Obtenido de http://www.aempresarial.com/servicios/revista/265_9_KLHHWEYODZXIJWLUQCGUXCBKSZOMAEPLPXSMBRAFRXNBTZVJCB.pdf

Sagner T., A. (Abril de 2012). EL INFLUJO DE CARTERA VENCIDA COMO MEDIDA DE RIESGO DE CREDITO: ANALISIS Y APLICACION AL CASO DE CHILE. *SciELO Analytics*, *27*(1), 28. Recuperado el 10 de 1 de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702012000100002

Superientencia de Económia Popular y Solidaria. (2016). *Tabla de indicadores.* Recuperado el 09 de 01 de 2019, de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf

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

Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (2018). REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA. 65. Recuperado el 04 de 01 de 2019

Yancha Chacha , M. T. (2014). *la recuperacion de la cartera vencida inciden en el rendimiento financiero de la empresa Amigo Taxi.* Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. doi:http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20689/1/T2713i.pdf

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

ANEXOS

ANEXO 1

FORMATO DE ENTREVISTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA REALIZADA AL JEFE OPERATIVO Y ASESORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA

Objetivo.- Recopilar información sobre las situaciones que presentan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda

Pregunta 1: ¿Con cuántos socios cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda? ……..

…….

Pregunta 2: ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?……

…….

Pregunta 3: ¿La cooperativa cumple con las políticas y procedimientos que determina en la otorgación de créditos?

……..

……

Pregunta 4. ¿Después de realizar la colocación del crédito a los socios se realiza un seguimiento con el objetivo de verificar si el dinero solicitado es utilizado con el fin que se requirió?

……

…….

Pregunta 5: ¿La cooperativa cumple con las metas que planteadas con respecto a la colocación y recuperación de cartera?

……..

……

Pregunta 6: ¿Hace que tiempo recibieron capacitaciones con respecto a la colocación y recuperación de cartera? …….

……

Pregunta 7: ¿Qué medidas realiza antes que los créditos otorgados llegan a vencer?

Pregunta 8: ¿Cuenta la cooperativa con un funcionario exclusivo para el manejo de la cartera vencida? …….

……

Pregunta 9: ¿Cuáles son las razones más frecuentes para que un socio presente atraso en los pagos del crédito? …….

……

Pregunta 10: ¿Cuáles son las estrategias que utiliza la cooperativa para los socios que mantienen créditos atrasados? ……

……

Pregunta 11: ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda?

……..

…….

Pregunta 12: ¿Han existido pérdidas para la cooperativa a causa de la cartera vencida?……

…….

ANEXO 2

FORMATO ENCUESTA

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS QUE MANTIENEN CRÉDITOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC PILLARO LTDA., AGENCIA GUARANDA

Objetivo.- Con la aplicación de la siguiente encuesta, su finalidad es determinar la gestión de crédito, lo que involucra en la cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta y de acuerdo a su consideración marque con una X la respuesta que crea conveniente

1. **¿Cómo considera la atención que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Pillaro LTDA., Agencia Guaranda?**

Muy buena ☐

Buena ☐

Regular ☐

Mala ☐

2. **¿Considera usted que los créditos que la cooperativa le ofrece ha mejorado su nivel de vida?**

Sí ☐ No ☐

3. ¿Con qué fin solicita usted un crédito?

Comercio ☐

Agricultura/Ganadería ☐

Vehículo ☐

Vivienda ☐

Estudios ☐

3. ¿Está usted de acuerdo sobre los requisitos y garantías que solicita la cooperativa?

Sí ☐ No ☐

4. ¿Cómo calificaría usted la tasa de interés que maneja la cooperativa en los créditos?

Alta ☐ media ☐ Baja ☐

5. ¿Cree usted que el personal asignado en la colocación de créditos están debidamente capacitados?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Ha tenido usted retraso en el pago de los créditos?

Sí ☐ A veces ☐ Nunca ☐

Si la respuesta es afirmativa, ¿Cuáles son las razones?.....

7. ¿Cree usted que con el historial crediticio le ayudará a usted, como una garantía para solicitar los próximos créditos?

Sí ☐ No ☐

8. ¿Considera usted que los créditos que solicita, se direccionan a su necesidad?

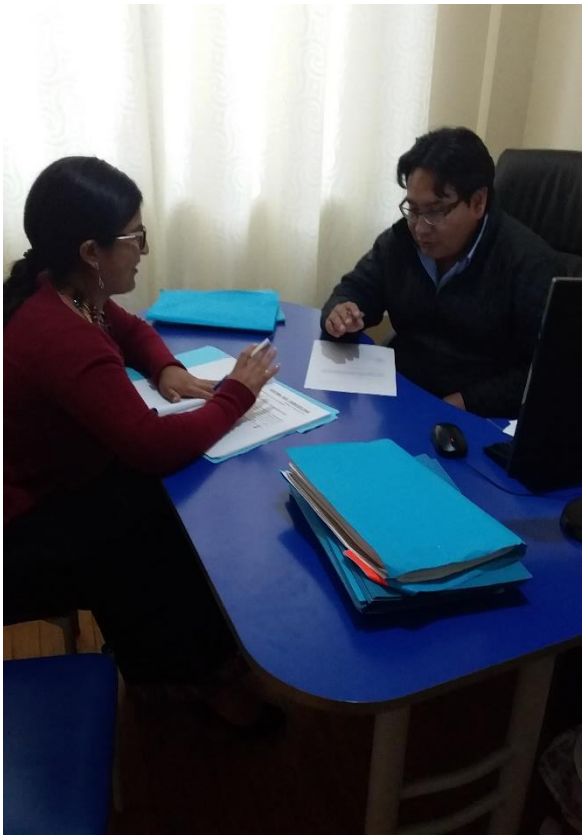
Sí ☐ No ☐

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

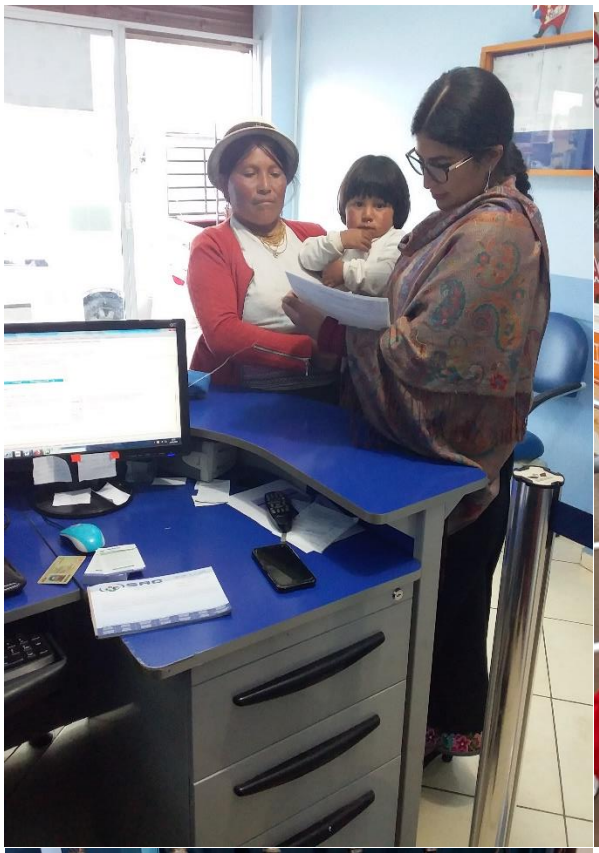
ANEXO 3

FOTOGRAFÍAS

- Entrevistas realizadas al Jefe Operativo y Asesores de crédito



- Aplicación de encuestas a los socios de la Cooperativa




Restaurant
AL CARBÓN
Un lugar para todo



