



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

TÍTULO

ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO LTDA. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2014-SEPTIEMBRE 2015.

**INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO COMERCIAL**

AUTOR:

JOSÉ BRAVO NAULA

TUTOR:

ING. WILSON SALTOS AGUILAR

Riobamba - Ecuador

2017

CERTIFICADO

En mi calidad de tutor del proyecto de Investigación sobre el tema: **ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO LTDA. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA DURANTE EL PERÍODO SEPTIEMBRE 2014- SEPTIEMBRE 2015.**

Del señor **José Bravo Naula**, de la Carrera de Ingeniería Comercial he revisado y está aprobada la tesis de Investigación ya que reúne los requisitos y méritos suficientes.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba 15 de junio del 2017

Atentamente

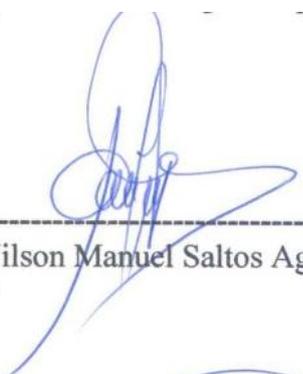


Ing. Wilson Saltos Aguilar
DIRECTOR DE TESIS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

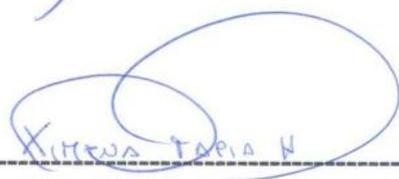
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO



Ing. Wilson Manuel Saltos Aguilar
Tutor

10

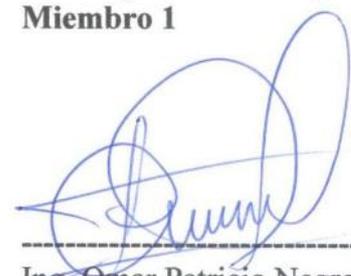
calificación



Eco. Ligia Ximena Tapia Hermida
Miembro 1

8,30

calificación



Ing. Omar Patricio Negrete Costales
Miembro 2

9,3

calificación

Nota Final: 9.13 (Sobre 10)

DERECHO DEL AUTOR

Yo **JOSÉ BRAVO NAULA**, soy responsable de todas las ideas, resultados, conclusiones, propuesta expuesta y análisis de la presente investigación y los derechos de autoría pertenecen a la “**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**”

Atentamente:



JOSE BRAVO NAULA
C.I. 060460451-2

AGRADECIMIENTO

Al terminar esta investigación quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios nuestro padre, quien nos guio, enseñándonos el verdadero valor, además quiero dejar en constancia mi gratitud a la Universidad Nacional de Chimborazo, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas y los Docentes que me apoyaron siempre:

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a su Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; por las oportunidad y facilidad brindada en el transcurso de mis estudios para optar el título de Ingeniero Comercial.

Finalmente, a mis amigos, compañeros en especial al docente, Eco. Patricio Sánchez Cuesta, Decano de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas y al Ing. Wilson Saltos Aguilar, tutor de mi tesis a todos ellos mil gracias

JOSÉ BRAVO

DEDICATORIA

A mis padres, José Bravo, Josefa Naula y a mi hermana Rosa Bravo, quienes son el pilar fundamental; a amigos que han sido instrumento de fortaleza y sabiduría para cultivar un corazón noble.

JOSÉ BRAVO

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO	i
CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO	ii
DERECHO DEL AUTOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I.....	2
1. MARCO REFERENCIAL	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.3. OBJETIVOS.....	3
1.3.1 Objetivo General	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES	5
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1. Crédito	7
2.2.2. Clases de crédito.....	8
2.2.2.1. Según el Origen	8
2.2.2.2. Según el Destino.....	10
2.2.2.3. Según el Plazo	10
2.2.2.4. Según la Garantía	11
2.2.3. Análisis de Crédito	11
2.2.3.1. Análisis de Crédito en el Sector Financiero	12
2.2.3.2. Aspectos de Análisis Crediticio	13
2.2.4. Clasificación de los Activos de Riesgos	13
2.2.4.1. Cartera de Crédito y Contingente	14
2.2.4.2. Créditos Comerciales	14
2.2.5. Cartera de Crédito	15
2.2.5.1. Cartera de Crédito por Vencer	15
2.2.5.2. Cartera de Crédito Vencida	15
2.2.6. Gestión de Riesgos	16
2.2.6.1. Tipos de Riesgo	16
2.2.6.1.1. Riesgo de Crédito	16
2.2.6.1.2. Riesgo de Mercado.....	17

2.2.6.1.3. Riesgo de Operacionalidad.....	17
2.2.6.1.4. Riesgos Inherentes.....	17
2.2.6.1.5. Riesgos de Control	18
2.2.6.1.6. Riesgos de detección	18
2.2.6.1.7. Riesgo Individual de un crédito	19
2.2.7. Herramientas para Evaluar la Cartera	19
2.2.8. Análisis de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.	20
2.2.8.1. Análisis Vertical.....	20
2.2.8.2. Análisis Horizontal.....	20
2.2.9. Indicadores Financieros.....	20
2.2.9.1. Indicadores de Rentabilidad	21
2.2.9.2. Indicadores de Liquidez	22
2.2.9.3. Indicadores de Endeudamiento	22
2.2.9.4. Índice de Morosidad.....	23
2.2.9.5. Indicadores de Actividad.....	23
2.2.9.6. Rotación de Cartera.....	24
2.3. HIPÓTESIS	25
2.4. VARIABLES	25
2.4.1. Variable Independiente	25
2.4.2. Variable Dependiente	25
2.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.....	26
CAPITULO III.....	28
3. MARCO METODOLÓGICO	28
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	28
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.4.1. Población.....	29
3.4.2. Muestra.....	30
3.5. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	30
3.5.1. Técnicas Estadísticas.....	30
3.5.2. Técnicas Lógicas	31
3.5.3. Procesamiento y Discusión de Resultados	31
3.5.4. Comprobación de la Hipótesis	31
CAPITULO IV	34
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	34
4.1. Análisis general del departamento de cobranza del COAC “PACÍFICO” Ltda. ...	34
4.2. Encuesta aplicada a los empleados de la COAC “PACÍFICO” Ltda.....	35
4.3. Entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.	43

CAPÍTULO V	44
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	44
5.1. CONCLUSIONES	44
5.2. RECOMENDACIONES	45
CAPÍTULO VI	46
6. PROPUESTA	46
6.1. TEMA.....	46
6.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	46
6.3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA	46
6.3.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pacífico” Ltda.	46
6.3.1.1. Ubicación Geográfica.....	47
6.3.1.2. Misión.....	47
6.3.1.3. Visión	47
6.3.1.4. Valores Corporativos.....	47
6.3.1.5. Principios.....	49
6.3.1.6. Producto y Servicio	50
6.4. BASE LEGAL.....	51
6.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	52
6.5.1. Organigrama Estructural Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PACÍFICO LTDA”.	53
6.6. Diagnósticos de la COAC Pacifico Cía. Ltda.	53
6.6.1. ANÁLISIS FODA.....	54
6.6.2. Análisis Vertical del Balance General	55
6.6.3. Análisis Horizontal Estado de Resultados	64
6.7. INDICADORES	69
6.7.1. De Rentabilidad.....	69
6.7.2. De Liquidez	70
6.7.3. Endeudamiento.....	71
6.7.4. Índice de Morosidad.....	71
6.7.5. De Actividad	73
6.8. POLÍTICAS CREDITICIAS.....	73
6.9. PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	74
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Indicadores de rentabilidad	21
Tabla N° 2 Indicadores de Liquidez	22
Tabla N° 3 Indicadores de endeudamiento	23
Tabla N° 4 Índice de morosidad	23
Tabla N° 5 Índice de actividad	24
Tabla N° 6 Indicaciones de índice de morosidad	25
Tabla N° 7 Operacionalización de la variable independiente.....	26
Tabla N° 8 Operacionalización de la variable dependiente.....	27
Tabla N° 9 Población.....	29
Tabla N° 10 Indicadores de rendimiento	32
Tabla N° 11 Recibió capacitación	35
Tabla N° 12 Aplican políticas de cobranza	36
Tabla N° 13 Existen reporte del nivel de morosidad.....	37
Tabla N° 14 Existe política de reestructuración de pago.....	38
Tabla N° 15 Cual riesgos crediticios cual es una amenaza.....	39
Tabla N° 16 Tipos de garantías.....	40
Tabla N° 17 Existe políticas crediticias para la otorgación de créditos.....	41
Tabla N° 18 Existe reglamento financiero.....	42
Tabla N° 19 Entrevista aplicada al gerente de la sucursal Riobamba	43
Tabla N° 20 Análisis FODA.....	54
Tabla N° 21 Análisis vertical del balance general.....	55
Tabla N° 22 Análisis horizontal resumido de las principales cuentas del estado de resultados	68
Tabla N° 23 Indicadores de rentabilidad	69
Tabla N° 24 Indicadores de Liquidez	70
Tabla N° 25 Indicadores de endeudamiento	71
Tabla N° 26 Indicaciones de índice de morosidad	71
Tabla N° 27 Indicadores de actividad.....	73

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Recibió capacitación	35
Gráfico N° 2 Aplican políticas de cobranza	36
Gráfico N° 3 Existen reporte del nivel de morosidad.....	37
Gráfico N° 4 Existe política de reestructuración de pago.....	38
Gráfico N° 5 Cual riesgos crediticios cual es una amenaza	39
Gráfico N° 6 Tipos de garantías	40
Gráfico N° 7 Existe políticas crediticias para la otorgación de créditos	41
Gráfico N° 8 Existe reglamento financiero.....	42
Gráfico N° 9 Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Credito “PACÍFICO LTDA”	52
Gráfico N° 10 Orgánico funcional de la Cooperativa de Ahorro y Credito “PACÍFICO LTDA”	53
Gráfico N° 11 Proceso de recuperación de cartera	74
Gráfico N° 12 Proceso y subproceso para la recuperación de cartera	74
Gráfico N° 13 Macro procesa de recuperación de cartera	75

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexos N° 1 Entrevista y Encuesta	83
Anexos N° 2 Guía de observación	85
Anexos N° 3 Ficha de indicadores.....	86

RESUMEN

El análisis financiero permite evidenciar datos comparativos de un año a otro, pues para el análisis se utiliza indicadores para determinar si existe incidencia en la rentabilidad, esta investigación hace referencia al estudio del análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico. Ltda.

Para el análisis de la cartera vencida se procedió a realizar el análisis vertical y horizontal de los estados financieros, se aplicaron indicadores que permitieron conocer la realidad económica de la cartera improductiva, así como medir el índice de morosidad a fin de considerar tomar acciones correctivas.

Capítulo I Hace referencia al problema, planteamiento, formulación, delimitación, justificación del problema y objetivos.

Capítulo II Hace referencia a la recopilación y análisis bibliográfico, en él se detallan los fundamentos teóricos que sirven de sustento para la elaboración del marco teórico.

Capítulo III Se realiza el marco metodológico donde se detalla el tipo, diseño técnicas de investigación, así como la población que es objeto de estudio.

Capítulo IV Se detallan los resultados obtenidos en la investigación de campo,

Capítulo V Están las conclusiones y recomendaciones, se presentan las conclusiones a las que se ha llegado con la presente investigación y sus respectivas recomendaciones.

Capítulo VI Se encuentra detallado el marco propósito o propuesta el mismo que consta de un título, factibilidad, objetivos y contenido.

ABSTRACT

The financial analysis makes it possible to show comparative data from one year to the next, because the analysis uses indicators to determine if there is an impact on profitability, this research refers to the study of the analysis of past due portfolio and its incidence on profitability in the “Cooperativa De Ahorro y Crédito Pacifico, Ltda”.

In order to analyze the past due portfolio, a vertical and horizontal analysis of the financial statements was carried out. Indicators were used to determine the economic reality of the unproductive portfolio, as well as to measure the delinquency ratio in order to consider corrective actions.

Chapter I it refers to the problem, approach, formulation, delimitation, justification of the problem and objectives.

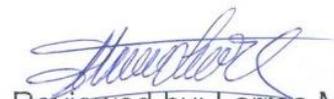
Chapter II it refers to the collection and bibliographical analysis, which details the theoretical foundations that support the elaboration of the theoretical framework.

Chapter III the methodological framework is carried out, which details the type, design of research techniques as well as the population that is the object of study.

Chapter IV the results obtained in field research are detailed,

Chapter V it contains the conclusions and recommendations, the conclusions reached with the present investigation and their respective recommendations are presented.

Chapter VI It is detailed the purpose frame or proposal the same that consists of a title, feasibility, objectives and content.



Reviewed by: Larrea Maritza
Language Center Teacher



INTRODUCCIÓN

Esta investigación es sobre el análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., cuyo objetivo fue analizar las políticas de recuperación de la cartera vencida en la COAC, e identificar los procesos óptimos para minimizar los niveles de morosidad.

La metodología utilizada fue el método científico centrándose en el método deductivo, inductivo, cuya aplicación fue de campo y descriptiva, se analizó a la COAC, a sus colaboradores aplicando una encuesta para el levantamiento de la información, dicho cuestionario fue realizado y aplicado, tabulado en una hoja de Excel para la validación de la información, y también se aplicó una entrevista al representante legal, gerente de la cooperativa; una ficha de indicadores de observación para su análisis, se procedió a tabular las preguntas para posteriormente convertirla en tablas y gráficos.

Al realizar el diagnóstico de la situacional actual de la COAC se pudo determinar que la cartera de crédito vencida del período septiembre 2014 - septiembre 2015 se centra en la cartera de crédito con el 73%, y las subcuentas que inciden son la cartera créditos microempresa por vencer con el 37.92%, centrándose en un rango de 181 a 360 días con el 10%, cartera crédito microempresa no devengada Intereses con el 16.69%, cartera de crédito para microempresa vencida con el 18.53%, en el rango más de 360 días con el 10%, cuentas por cobrar varias con el 10.20%.

Finalmente, con relación a los datos obtenidos se recomienda aplicar las políticas, procesos y mecanismos citados en la presente investigación los mismos que son apropiados, así mismo se debería actualizar mínimo cada dos años los manuales de procesos de cobranza, y otorgamiento de créditos, además el comité de vigilancia debería estar atento anticipando y evaluando índices de morosidad en la cartera, como prevención y control de la misma.

CAPITULO I

1. MARCO REFERENCIAL

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Uno de los principales riesgos al cual las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador a las que se ven expuestas es el riesgo de crédito, debido a que el cliente no puede cumplir con sus obligaciones contractuales de intereses y/o capital. Otros riesgos son las tasas de interés en el mercado y el operativo entre muchos otros han presentado una importancia creciente en el último tiempo debido a la mayor complejidad del negocio bancario nacional e internacional, existe abundante evidencia empírica que señala al riesgo de crédito como una de las principales causas de las crisis bancarias tanto de carácter sistémico como de carácter individual. (Franco & Moreira, 2016)

En la ciudad de Riobamba se han establecido varias entidades financieras (bancos privados y cooperativas) que han incursionado en diversos sectores productivos, con una amplia cartera, dirigida a cubrir las necesidades del sector comercial y productivo. Sin embargo, entregar los créditos ha llevado a que un alto porcentaje de deudores que “no puedan cubrir sus compromisos creando una cartera vencida alta, que con su difícil recuperación ha determinado que la rentabilidad financiera económica tenga un riesgo elevado. El incremento de la morosidad y la prolongación de los plazos de cobro distorsionan la gestión económica de las entidades bancarias, poniendo en peligro la credibilidad del sistema” (Sarabia, 2015).

Uno de los problemas más común es que pueden presentar las cooperativas de ahorro y crédito, es la cartera vencida debido a la acumulación de documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha. Por otro lado la falta de liquidez se hace evidente cuando en el ciclo operacional de la cartera de crédito existe por la falta de cobro de cuentas pendientes, es decir que las políticas crediticias son obsoletas, o que no se aplican correctamente dichas políticas, entre otros problemas también se debe a la débil gestión en la recuperación de cartera vencida y poco interés en la falta de capacitación al personal para el análisis de créditos, lo que provoca que la

Cooperativa presente un alto índice de morosidad agravando directamente la liquidez de la misma, y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico no es excepción ya que también se ve afectada con estos problemas.

Que, si bien es cierto al analizar el índice de morosidad, también se busca tener un diagnóstico situacional de la cartera de crédito vencida, así como de los problemas que afectan directamente a la Cooperativa.

1.2.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la Cartera vencida incidirá en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015 con la cartera vencida?

1.3.OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Analizar la cartera vencida para determinar su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el diagnóstico situacional de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015
- Analizar las políticas de recuperación de la cartera vencida en la COAC.
- Identificar los procesos para la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA.

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El trabajo de esta investigación trata sobre un análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad, los problemas que afectan directamente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito inciden en la rentabilidad y desenvolvimiento financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.

Cabe recalcar que esta investigación es importante porque a través de ella se va a efectuar un análisis de la cartera vencida, conocer la situación actual de la entidad financiera, además se podrá detectar claramente las debilidades e irregularidades que pudieran existir en el proceso crediticio como seriedad, capacidad de pago, situación patrimonial, garantías, riesgo del crédito, riesgo de cobranza, riesgo de pérdida, buscando una inmediata solución a las problemáticas detectadas.

Esta investigación es necesaria porque se pretende maximizar el valor del capital del accionista movilizándolo depósitos, prestándolos a cooperativas y clientes con proyectos de inversión. La institución financiera COAC, busca generar utilidades mediante ingresos provenientes de intereses, comisiones e inversiones o intercambio que excedan el interés pagado por depósitos, préstamos y todos los gastos operativos.

La evaluación de la cartera permite mejorar y tomar las mejores decisiones a favor de la cooperativa así maximizar las utilidades garantizando a los accionistas utilidades altas y seguras y mayor cobertura, confianza en los clientes cumpliendo indicadores de los organismos de control.

Los beneficiarios directos son los empleados que laboran en la institución quienes proporcionaran la información necesaria del área de crédito. Y de manera indirecta son todos los clientes que buscan un servicio financiero de calidad que cubra sus necesidades financieras a corto plazo.

Finalmente, la presente investigación será un aporte para la toma de decisiones gerenciales, lo que ayudará en la planificación como una herramienta de alta gerencia y ser más competitivo en el mercado financiero, garantizando los indicadores de gestión, y cobertura de la COAC, tanto a nivel local, regional y nacional.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Con la finalidad de tener bases científicas este trabajo de investigación se fundamenta en enfoques que poseen distintos autores con relación a la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad, a continuación, se cita puntos de vista que servirán para el desarrollo de la misma.

Los riesgos a lo que están expuestas las entidades bancarias el alto índice de morosidad que recae directamente en el riesgo de crédito, que es entendido como una de las causas principales de crisis bancarias, de carácter sistémico e individual. El índice de la cartera vencida (ICV), se define como la variación del stock de cartera vencida ajustada por castigos y normalizada por colocaciones, como la principal medida de riesgo de crédito a emplear para el sistema bancario.

Según (Sarabia, 2015) “El gasto en provisiones es una medida basada en pérdidas esperadas dado que corresponde al reconocimiento ex-ante por parte de los bancos de las pérdidas asociadas a la materialización del evento que no paga por parte de los deudores. En términos contables, el gasto en provisiones significa una disminución del patrimonio en conjunto con un aumento del pasivo de los bancos debido al incremento del stock de revisiones”.

Por otra parte, la estimación de los factores explicativos de la rentabilidad bancaria se centra en el riesgo de crédito como uno de los factores que siempre se incluyen como parte de la función de rentabilidad, sin embargo, el indicador que casi siempre se usa la razón de provisiones para riesgos crediticios respecto al total de préstamos, quizá debido a que los factores explicativos es la rentabilidad bancaria, casi siempre medí por el rendimiento sobre el capital (ROE). En estas funciones el signo esperado de la rentabilidad también puede ser positivo o negativo. En el primer caso, refleja una política expansiva de otorgamiento de crédito que puede incrementar las ganancias corrientes del banco, pero puede elevar los índices de morosidad en

períodos siguientes. En el segundo caso, el rendimiento puede reflejar una alta calidad en la administración del banco, lo cual reduciría el índice de morosidad. (Chavarín R, 2015)

El sistema financiero Ecuatoriano durante el año de 1999 enfrentó un entorno caracterizado por una aguda recesión económica, cierre de líneas de crédito, fugas de capital, alta tasa de interés, morosidad del pago de la deuda externa, fuerte depreciación de la moneda, presentando un colapso de casi el 66% en el sistema financiero, donde 22 instituciones financieras quebraron, toda esta situación perjudicó a miles de ecuatorianos y extranjeros que habían confiado en la banca nacional; se llegó hasta el congelamiento de depósitos, la pérdida de inversiones, pérdida del 6.3% del PIB, aumento descontrolado de la inflación, devaluación monetaria, degenerando en la pérdida de la moneda ecuatoriana “el Sucre” dando paso al dólar de los EEUU (Verdezoto, 2015).

Logrando que el sistema financiero en Ecuador se recuperara después de la crisis vivida en el 1999, partiendo desde el 2013 fecha donde arranca nuestra investigación. Según (Banco Central del Ecuador, 2014) “a través de la Dirección de Programación y Regulación Monetaria y Financiera, coordina la instrumentación de la programación monetaria y financiera mediante la generación de propuestas de regulación, análisis e investigaciones para la optimización de la gestión de la liquidez de la economía”.

Para la (Revista Líderes, 2016) “Los indicadores de morosidad vienen creciendo y esto ha generado un análisis en el sector financiero. Según cifras de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ABPE), el promedio de la cartera impaga creció de 3,4% en marzo del 2015 a 4,6% en el mismo mes de este año”.

Al revisar las cifras con mayor detalle se encuentra que existen segmentos con una morosidad más alta que otros. En créditos de consumo, por ejemplo, el índice en marzo del 2015 estuvo en 6,5% y para marzo de este año subió a 9%. Otro segmento en el que la morosidad se eleva es el microcrédito que pasó de 6,2 a 6,9% en el mismo período. (Revista Líderes, 2016).

Según Revista Líderes (2016), “la morosidad aumentó en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. En las 24 entidades, que se ubican en el primer segmento (con más de USD 80 millones en activos) este indicador se incrementó de 5,58 a 7,05%, en el período octubre de 2015 - marzo de 2016, de acuerdo con estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”.

En base a estos antecedentes el papel fundamental que desempeña el sistema financiero en el desarrollo de la economía al contribuir en el crecimiento económico y bienestar de la población, captar y promover el ahorro, facilitar el intercambio de bienes y servicios; gestionar medios de pago; es así que las cooperativa o instituciones gubernamentales con los financiamientos obtenidos por las instituciones financieras, realizan inversión productiva lo que genera un mayor número de empleos.

Según Angueta (2014), Las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de la Maná, año 2012. Cuya información sirvió para contrarrestar esta investigación.

Para esta investigación se recabo información que sirvió de sustento científico para la realización de esta investigación sobres temas relacionados de análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Crédito

“Es el uso de un capital ajeno por un tiempo determinado a cambio del pago de una cantidad de dinero que se conoce como interés. Obtención de recursos financieros en el presente sin efectuar un pago inmediato, bajo la promesa de restituirlos en el futuro en condiciones previamente establecidas. Es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, el cual deberá de devolver con intereses y comisiones según los plazos captados. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2009).

“Se entiende por crédito a un dinero que nos prestan por un determinado tiempo el cual se nos entrega a cambio de pagar una cantidad extra que se denomina interés. Es decir, una entidad financiera nos entrega los recursos con la finalidad y el compromiso de realizar pagos futuros mediante un acuerdo mutuo. Cierta cantidad de dinero que se entrega debe ser pagada con intereses y en un tiempo determinado”

El crédito es un término muy utilizado en diferentes áreas financieras y comerciales que significa que una cantidad de dinero debe ser devuelta en un determinado tiempo. La persona que entrega el dinero se denomina acreedor y quien lo recibe es el que tiene que pagar y se lo denominara deudor, las dos partes realizan una transacción desde puntos de vista contrapuestos.

2.2.2. Clases de crédito

2.2.2.1. Según el Origen

Créditos Comerciales

“Los fabricantes conceden a otros para financiar la producción y distribución de bienes; créditos a la inversión, demandados por las cooperativas para financiar la adquisición de bienes de equipo, las cuales también pueden financiar estas inversiones emitiendo bonos, pagarés de cooperativa y otros instrumentos financieros que, por lo tanto, constituyen un crédito que recibe la empresa” (Farez, 2016)

Se denomina crédito comercial los que se entregan para la producción y distribución de bienes, estos pueden ser utilizados para invertir y realizar la adquisición de equipos, que se puede financiar emitiendo bonos y otros documentos que acrediten la adquisición de los mismos, esto constituye un crédito que le dan a la cooperativa.

Crédito Bancario

En general las operaciones de crédito que realizan los bancos con los depósitos a la vista de sus clientes, las cuales constituyen el medio para emplear lucrativamente sus fondos disponibles, deben tener una garantía y ser a plazos cortos. Dentro de los

diversos préstamos a corto plazo que realizan los bancos las garantías o prendas, tales como valores mobiliarios o mercancías en depósito. (Ramos, 2007)

Las entidades financieras realizan sus operaciones de crédito con los depósitos que tienen sus clientes, esto lo utilizan para que los fondos que poseen se empleen de forma lucrativa para su beneficio, este crédito debe tener garantía y un determinado tiempo no muy largo. Existen varios préstamos que ofrecen las entidades financieras a corto plazo que tiene como garantía prendas, mercancías valores mobiliarios.

“Son los concedidos por los bancos como préstamos, créditos al consumo o créditos personales, que permiten a los individuos adquirir bienes y pagarlos a plazos” (Farez, 2016)

Estos créditos son entregados por entidades financieras ya sea para el consumo o como crédito personal, que sirve a las personas para la adquisición de algún bien y poder pagarlo en un determinado tiempo.

Créditos Hipotecarios

“Concedidos por los bancos y entidades financieras autorizadas, contra garantía del bien inmueble adquirido” (Farez, 2016)

Este tipo de crédito como principal característica tiene que el bien inmueble adquirido es su garantía, que entregan los bancos y entidades financieras que se encuentren legalmente reconocidas y autorizadas.

Créditos internacionales

Son los que concede un gobierno a otro, o una institución internacional a un gobierno, como es el caso de los créditos que concede el Banco Mundial. (Farez, 2016)

Estos se realizan entre países, es decir un gobierno realiza un préstamo a otro, o como lo viene realizando en Banco Mundial que concede créditos, también lo puede realizar alguna institución internacional a un gobierno.

2.2.2.2. Según el Destino

“**De producción:** Crédito aplicado a la agricultura, ganadería, pesca, comercios, industrias y transporte de las distintas actividades económicas. De consumo para facilitar la adquisición de bienes personales” (Farez, 2016).

Un crédito de producción está destinado a la agricultura ganadería, construcción, pesca, comercio, industria y transporte o cualquier actividad económica que esté relacionada con la producción. También se realizan préstamos para que se puedan obtener bienes personales, y para la adquisición de bienes inmuebles.

Un crédito puede ser para el consumo o la producción, el crédito a la producción, permite financiar la inversión para que produzca bienes y servicios. Según el campo al que son aplicados estos créditos pueden ser clasificados para poder estudiarlos uno a uno como en la agricultura, ganadería pesca, entre otras. (Ramos, 2007).

2.2.2.3. Según el Plazo

“**A corto y mediano plazo:** Otorgados por Bancos a proveedores de materia prima para la producción y consumo, a largo plazo: Para viviendas familiares e inmuebles, equipamientos, maquinarias”. (Farez, 2016)

El crédito está determinado de acuerdo al tiempo esto puede ser a corto y mediano plazo que entregan las entidades financieras a proveedores de materia prima para que haya producción y para el consumo. A largo plazo se otorgan los créditos para vivienda, maquinaria, equipos, etc.

En lo que concierne a su duración, pueden distinguirse los créditos a corto, mediano y largo plazo (Sin que exista una limitación precisa por cuanto al tiempo que implica cada una de estas variedades, la distinción esencial que permite diferenciar unos de otros, es la función económica que van a cumplir). Así el crédito a corto plazo, generalmente no más de dos años, procura a las cooperativas comerciales e industriales su capital circulante o de trabajo, que les permitirá pagar salarios, adquirir materias primas, en espera de ingresos provenientes de ventas. El crédito a largo plazo permitirá la constitución de activos fijos a las cooperativas ya sea maquinaria o equipo. El crédito a mediano plazo se aplica o puede aplicarse al

desarrollo de la producción o para financiar una producción cuyo ciclo es mayor en tiempo que cubre un crédito a corto plazo. (Ramos, 2007)

2.2.2.4. Según la Garantía

Personal. “Son créditos donde se analizan los antecedentes personales y comerciales. Real (hipotecas). Prendarias cuando el acreedor puede garantizar sobre un objeto que afecta en beneficio del acreedor” (Jaya, 2013)

Hay créditos que solo es necesaria la firma de la persona verificando simplemente sus antecedentes personales y comerciales. También existen los créditos prendarios que consiste en poner en garantía un objeto o bien que pueda estar en beneficio de la entidad financiera.

Se distingue el crédito real, que es el garantizado por uno de los bienes del deudor, sea mueble o un inmueble y el crédito personal, el garantizado por el conjunto del patrimonio del prestatario, sin afectar ningún bien en especial. (Ramos, 2007, pág. 17).

Según Ramos existe el crédito en la cual es necesario que exista de garantía un bien mueble o inmueble por parte del deudor, y el crédito personal que solamente se basa en la persona en sí, sin ningún tipo de garantía.

2.2.3. Análisis de Crédito

Para el análisis de crédito se consideran el buró de crédito, es decir las formas de pago que adquirió ante una entidad bancaria, existe abundante evidencia empírica que señala al riesgo de crédito como una de las principales causas de las crisis bancarias tanto de carácter sistémico como de carácter individual. (Samaniego, 2008).

El análisis de crédito o estudio financiero hace referencia al estado crediticio que tenga la persona para adquirir un crédito, para ellos son los siguientes aspectos fundamentales como:

- ✓ La solvencia del deudor,
- ✓ Información sobre el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor,
- ✓ Capital de la firma
- ✓ Garantías (colateral)
- ✓ Ciclo Económico (condiciones cíclicas o estacionales).

Con ello se podrá obtener la calificación idónea para la adquisición de un crédito en las entidades bancarias.

2.2.3.1. Análisis de Crédito en el Sector Financiero

Según Ministerio de Inclusion Económica y Social (2010) Las Cooperativas de ahorro y Crédito se regularán por lo previsto en la presente ley, las normas del presente título y de su Reglamento Especial, que será dictado por el Ejecutivo, con normas específicas en cuanto a límites de crédito, vinculaciones por administración o presunción, administración de riesgos, calificación de activos de riesgo, prevención de lavado de activos, cupos de créditos vinculados, requisitos para representantes a la asamblea general, vocales de los consejos de administración, vigilancia y gerentes y otros aspectos propios de su particular, funcional y operativa, en forma diferenciada, según el nivel en que sean ubicadas, de acuerdo con las normas de segmentación que responderán a su vínculo común, número de socios, monto de activos, volumen de operaciones y ámbito geográfico de acción.

Cada cooperativa tiene su propia reglamentación tal como lo estipula el art 89 de la ley de Economía Popular y Solidaria, herramientas que le permitirán analizar el crédito en cada Institución Bancaria. Si bien es cierta la superintendencia de bancos exigen a las entidades financieras que establezcan un sistema de administración de riesgo crediticio que este enfocada a la identificación de riesgo y a la determinación de la capacidad de pagos, además obligan a las entidades financieras el uso de herramientas tecnológicas que permiten analizar el crédito empresarial basadas en las políticas de créditos y con ello el gobierno tiene un mejor control.

2.2.3.2. Aspectos de Análisis Crediticio

Conocimiento del sujeto de crédito: Tiene que ver con su solvencia moral, su reputación y su disposición para cumplir sus compromisos con terceros; conocer su historial crediticio. Se podría afirmar que el tiempo que tiene la cooperativa en el mercado es un buen indicador de su reputación en materia de crédito.

Capacidad de pago: Se analiza mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante, de tal manera que se refleje las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe garantizar la capacidad de pago de la firma.

La **evaluación de la capacidad de pago:** Esperada de un deudor o proyecto a financiar es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis debe hacerse a los codeudores, avalistas, deudores solidarios y, en general, a cualquier persona natural o jurídica que resulte o pueda resultar directa o indirectamente obligada al pago de los créditos (Hernández, Mineses, & Benavides, 2005).

2.2.4. Clasificación de los Activos de Riesgos

Según (Derecho Ecuador, 2011) la clasificación de los activos se efectuará para los créditos comerciales, sobre cada sujeto de crédito, sea ésta persona natural o jurídica, considerando las obligaciones directas y contingentes vigentes, vencidos y que no devengan intereses.

Cuando se trate de créditos de consumo, para la vivienda o microcréditos, la calificación se realizará por cada operación. Se calificarán las cuentas por cobrar, inversiones, bienes realizables, adjudicados por pago y arrendamiento mercantil, y otros activos; observando para ello las normas señaladas en el presente capítulo y, además, otros factores que la respectiva institución contemple dentro de los manuales operativos y de crédito. (Derecho Ecuador, 2016)

2.2.4.1. Cartera de Crédito y Contingente

Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos:

- ✓ Comercial,
- ✓ Consumo,
- ✓ Vivienda,
- ✓ Microcrédito,
- ✓ Educativo
- ✓ Inversión pública. (Derecho Ecuador, 2011)

La calificación de las obligaciones de cada deudor será de acuerdo al tipo de crédito y al riesgo que corresponda. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones. Se entenderá que constituyen un solo deudor o sujeto de crédito. (Derecho Ecuador, 2011)

Cuando el deudor de un préstamo comercial sea parte de un grupo económico, para efectos de la evaluación de cualquier cooperativa, se considerará como mínimo la peor calificación que se haya asignado en la misma institución del sistema financiero, a aquella cooperativa que tenga el 20% o más del total de préstamos concedidos al grupo, para lo cual deberá constituir el monto de provisiones específicas que corresponda a la nueva categoría de riesgo homologada. (Derecho Ecuador, 2011).

2.2.4.2. Créditos Comerciales

Se entiende por créditos comerciales al ofrecimiento de montos de dinero a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases, cuya fuente de pago constituyen los ingresos por ventas u otros conceptos eventuales, directamente relacionados con la actividad financiada.

Asimismo, se incluirán los créditos concedidos a gobiernos seccionales y otras entidades del sector público. Además, son las operaciones otorgadas a través de tarjetas de crédito con destino comercial, los créditos entre instituciones del sistema financiero y las operaciones de arrendamiento mercantil. (Derecho Ecuador, 2011)

Los créditos comerciales se dividen en tres subsegmentos:

- ✓ Corporativos,
- ✓ Empresariales
- ✓ Pequeñas y medianas empresas (Derecho Ecuador, 2011)

2.2.5. 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 dichos o cartera se reserve el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto. (Bello, 2010).

Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito. (Samaniego, 2008).

2.2.5.1. Cartera de Crédito por Vencer

Préstamos otorgados a clientes, en las distintas modalidades por las instituciones cuyo plazo no ha vencido, se convierten en cuentas vencidas las operaciones que no han sido canceladas hasta después de 15 días de su vencimiento. (Sarabia, 2015)

2.2.5.2. Cartera de Crédito Vencida

La cartera vencida se define 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, referenciados 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. (Sarabia, 2015)

2.2.6. Gestión de Riesgos

Las instituciones del sistema financiero deben contar con procesos formales de administración integral de riesgos que permitan identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear las exposiciones de riesgo en las actividades de tesorería, Manual de políticas y procedimientos para la gestión de inversión, que contendrá la política de inversión que la institución del sistema financiero ha definido para gestionar su portafolio, los criterios de clasificación, las metodologías de valoración y la contabilización a ser utilizados; así como, los procesos, procedimientos y controles necesarios para una adecuada función en la área de tesorería, que incluye el manejo de las posiciones en derivados; las políticas deben establecer, además, el grado de relacionamiento y coordinación, de tal manera que se asegure la independencia entre las áreas encargadas de la negociación, verificación del cumplimiento de políticas, límites de exposición y control de riesgos y de la liquidación, valoración y registro de las operaciones. (Derecho Ecuador, 2011).

2.2.6.1. Tipos de Riesgo

2.2.6.1.1. Riesgo de Crédito

El riesgo de crédito surge cuando las contrapartes están indispuestas o son totalmente incapaces de cumplir sus obligaciones contractuales. El riesgo de crédito abarca tanto el riesgo de incumplimiento como el riesgo de mercado que mide la pérdida financiera que será experimentada si se incumple (Elizondo, 2012)

También conocido como *riesgo de crédito* o de *insolvencia*, el *riesgo financiero* hace referencia a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la cooperativa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (principalmente, al pago de los intereses y la amortización de las deudas). Es decir, el riesgo financiero es debido el único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre (Mascareñas, 2008)

2.2.6.1.2. Riesgo de Mercado

“Se define como la pérdida potencial que podría sufrir un tenedor de un portafolio de préstamos, instrumentos financieros o derivados, como consecuencia de que el valor de mercado disminuya” (Elizondo, 2012)

Es el riesgo de que se produzcan pérdidas en las posiciones de la cartera de negociación de balance y de fuera del balance por movimientos adversos de los precios de mercado.

2.2.6.1.3. Riesgo de Operacionalidad

Es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de la inadecuación de procesos, sistemas, equipos; técnicos y humanos, o por fallos en los mismos, así como por hechos externos, incluido el riesgo legal. (Eurosistema, 2012)

El riesgo operativo se define como el riesgo de pérdida debido a la inadecuación o a fallos de los procesos, el personal y los sistemas internos o bien a causa de acontecimientos externos. (Báez, 2010)

2.2.6.1.4. Riesgos Inherentes

El riesgo inherente es propio del trabajo o proceso, que no puede ser eliminado del sistema, es decir, todo trabajo o proceso se encontrara riesgos para las personas sea cual sea el rubro que se encuentre. Por ende se entiende por riesgos inherentes a que cierto tipo de cooperativa, que en si tiene sus propios riesgos los cuales no se pueden evitar, ya que los riesgos son parte de dicho trabajo los cuales la única forma de evitarlos es aumentando las señalizaciones del peligro, efectuar charlas y dejar en conocimientos a los trabajadores de dichos peligros a los cuales ellos están expuesto constantemente, por eso siempre lleva la seguridad necesaria y la precaución en todo aspecto de la realización de su trabajo. (Pinto, 2012, pág. 1).

Riesgo inherente es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa,

individualmente o cuando se agrega con representación errónea en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados. (International Federation of Accountants, 2002) .

2.2.6.1.5. Riesgos de Control

Riesgo de control es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno. (International Federation of Accountants, 2002).

El riesgo de control es la medida de la evaluación que hace el auditor de la probabilidad de existencia de errores superiores a un monto tolerable en una cuenta de los estados contables, que no sean prevenidos o detectados por los controles internos del ente auditado. (Macias, 2009).

El riesgo de control es la probabilidad de que los sistemas de control interno y control contable, diseñados e implementados por la administración de una entidad, sean incapaces de prevenir, o en su defecto de detectar y corregir, errores de importancia relativa en las cifras de sus estados financieros. (Mesén, 2009, pág. 11)

2.2.6.1.6. Riesgos de detección

Riesgo de detección es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en el saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases. (International Federation of Accountants, 2002)

El riesgo de detección planeado es un tamaño del riesgo donde las evidencias de auditoría para una cuenta determinada no detectarán los errores superiores a un monto tolerable. (Macias, 2009)

2.2.6.1.7. Riesgo Individual de un crédito

El riesgo de crédito individual para la cartera de la SOCIEDAD es identificado, medido y controlado mediante un sistema paramétrico (scoring) que incluye factores de riesgo demográficos, socioeconómicos y económicos financieros entre otros. (Banorte.com, s/f).

2.2.7. Herramientas para Evaluar la Cartera

Los factores que se consideran para una evaluación son:

- ✓ Balance general
- ✓ Estado de resultados
- ✓ Estado de pérdida y ganancia
- ✓ Estado de flujo
- ✓ Liquidez
- ✓ Apalancamiento
- ✓ Rentabilidad y eficiencia

Los indicadores financieros permite obtener datos que estadísticamente son descriptivos pues se centra en la media, mediana, desviación estándar, moda o percentiles, que permitan diferenciar los límites máximos y mínimos entre los que está contenido un indicador en una determinada categoría de riesgo; la estimación de dichos parámetros deberá inferirse a través de distribuciones estadísticas que presenten los indicadores de la industria al que pertenece el sujeto de crédito evaluado. Las entidades que no desarrollen estas metodologías, deberán acogerse a los umbrales que defina la Superintendencia de Bancos y Seguros, la tabla de umbrales de los indicadores financieros por cada categoría de riesgo se remitirá al sistema financiero a través de circular. (Derecho Ecuador, 2016)

2.2.8. Análisis de Cartera Vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.

2.2.8.1. Análisis Vertical

El análisis financiero es una herramienta que permite analizar e interpretar los estados financieros. Que tiene como propósito de determinar el peso proporcional, es decir; se expresa en porcentaje a cada una de las cuentas.

El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una cooperativa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. (Gerencia.com, 2010)

2.2.8.2. Análisis Horizontal

“El análisis horizontal es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un período respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un período determinado. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la cooperativa en un período fue bueno, regular o malo” (Gerencia .com , 2010).

Para determinar la variación absoluta (en números) sufrida por cada partida o cuentas de un estado financiero en un período 2, respecto a un período 1, se procede a determinar la diferencia (restar) al valor 2 – el valor 1.

2.2.9. Indicadores Financieros

Las razones o indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias. Los resultados así obtenidos por si solos no tienen mayor significado; sólo cuando nos relacionamos unos con otros y comparamos con los de años anteriores o con la cooperativa del mismo sector y a su vez el analista se preocupa por conocer a fondo la operación de la compañía, podemos obtener resultados más significativos y sacar conclusiones sobre la real

situación financiera de una cooperativa. Adicionalmente, nos permiten calcular los indicadores y promedio de la cooperativa del mismo sector, para emitir un diagnóstico financiero y determinar tendencias que no son útiles en las proyecciones financieras. (Martinez, 2015)

“La utilización de las razones financieras, también conocidas como *ratios*, representa la base tradicional del análisis e interpretación de los estados financieros. Esta técnica propone el uso de estos coeficientes para la evaluación de la situación y evolución, tanto financiera como económica, de la cooperativa” (Martinez, 2015)

“Sin embargo, las ratios a pesar de ser un instrumento de uso frecuente, cuyo un buen diseño y conocimiento permiten resolver algunos aspectos concretos para la toma de decisiones financieras, tienen una limitada capacidad para cuantificar de forma eficiente el éxito o fracaso de una cooperativa” (Martinez, 2015).

2.2.9.1. Indicadores de Rentabilidad

Son las razones financieras que nos permiten establecer el grado de rentabilidad para los accionistas y a su vez el retorno de la inversión a través de las utilidades generadas (Martinez, 2015)

El índice de rentabilidad entre varios métodos que existen para medir las utilidades de la cooperativa; este índice se analizará respecto a las ventas, a los activos y a la inversión de los accionistas.

Tabla N° 1 Indicadores de rentabilidad

TIPO	FORMULA
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA	$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos} * 12}{\text{Número de mes}}}{\text{Activo Total Promedio}}$
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE	$ROE = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos} * 12}{\text{Número de mes}}}{\text{Patrimonio Promedio}}$

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

2.2.9.2. Indicadores de Liquidez

Son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una cooperativa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas (WEB del Profesor)

Es la capacidad de pago que tiene la cooperativa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

Tabla N° 2 Indicadores de Liquidez

TIPO	FORMULA
Relación corriente o de liquidez	$Relacion\ corriente = \frac{Activo\ corriente}{Pasivo\ corriente}$
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.	$Relacion = \frac{Fondo\ Disponible}{Total\ Déposito\ a\ corto\ plazo}$
Cobertura de los 25 mayores depositantes	$Relación = \frac{Fondos\ Mayor\ Liquidez}{Saldo\ de\ los\ 25\ Mayores\ Depositantes}$
Cobertura de los 100 mayores depositantes	$Relación = \frac{Fondos\ Mayor\ Liquidez\ Ampliado}{Saldo\ de\ los\ 100\ Mayores\ Depositantes}$

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

2.2.9.3. Indicadores de Endeudamiento

Son las razones financieras que nos permiten establecer el nivel de endeudamiento de la cooperativa o lo que es igual a establecer la participación de los acreedores sobre los activos de la cooperativa (Martinez, 2015)

Este índice muestra en porcentaje la aportación de dinero por personas internas y externas a la cooperativa, que se utiliza para generar utilidades. La sumatoria de estas dos razones siempre debe dar la unidad, pues indica que, de cada dólar invertido en los activos, una parte es financiada por personas ajenas a la cooperativa (acreedores, proveedores, etcétera; cuentas que representan el pasivo) y la otra por los socios o accionistas y las cuentas que representan el capital contable. (Robles, 2012).

Tabla N° 3 Indicadores de endeudamiento

TIPO	FORMULA
Nivel de endeudamiento	<i>Endeudamiento:</i> $\frac{\text{total pasivo}}{\text{total activo}}$
Levergare o apalancamiento	<i>Nivel de enduedamiento :</i> $\frac{\text{total pasivo}}{\text{total patrimonio}}$

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

2.2.9.4. Índice de Morosidad

Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente a la total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. (Sarabia, 2015)

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación. Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos resolventes, 60 días, y para los créditos a la vivienda, 90 días.

Tabla N° 4 Índice de morosidad

TIPO	FORMULA
Índice de morosidad	<i>IMOR</i> $\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

2.2.9.5. Indicadores de Actividad

Son los que establecen el grado de eficiencia con el cual la administración de la cooperativa, maneja los recursos y la recuperación de los mismos. Estos indicadores nos ayudan a complementar el concepto de la liquidez. También se les da a estos indicadores el nombre de rotación, toda la vez que se ocupa de las cuentas del

balance dinámicas en el sector de los activos corrientes y las estáticas, en los activos fijos (Martinez, 2015).

Es la capacidad de pago que tiene la cooperativa para hacer frente a sus obligaciones.

Tabla N° 5 Índice de actividad

TIPO	FORMULA
Número de días de cartera a mano	$\text{Nro. días de cartera a Mano} \frac{\text{Ctas x cobrar brutas x 360}}{\text{ventas netas}}$

Fuente: (Martinez, 2015)

2.2.9.6. Rotación de Cartera

Nos indica el número de veces que el total de las cuentas comerciales por cobrar, son convertidas a efectivo durante el año. (WEB del Profesor)

Cartera de Crédito Bruta. - Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Cartera de Crédito Neta. - Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera Improductiva. - Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

Morosidad Bruta Total. - Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones.

Tabla N° 6 Indicaciones de índice de morosidad

TIPO	FORMULA
Morosidad bruta total	$\text{Morosidad cartera} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$
Morosidad comercial cartera	$\text{Morosidad cartera comercial} = \frac{\text{Cartera improductiva Comercial}}{\text{Cartera Bruta Comercial}}$
Morosidad consumo cartera	$\text{Morosidad cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$
Morosidad Cartera de Microempresa	$\text{Morosidad cartera Microempresa} = \frac{\text{Cartera improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$
Rotación de cartera	$\text{Rotación de cartera} = \frac{360}{\text{N}^\circ \text{ de días de cartera a mano}}$

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

2.3. HIPÓTESIS

El análisis de la cartera vencida incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

2.4. VARIABLES

2.4.1. Variable Independiente

Cartera vencida

2.4.2. Variable Dependiente

Rentabilidad

2.5. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Tabla N° 7 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

Variable Independiente	Concepto	Categoría	Indicador	Técnicas e instrumentos de Investigación
Cartera vencida	Facilita la evaluación crediticia de clientes al momento de la asignación de un crédito, de la apertura de cuentas bancarias o de una tarjeta de crédito. Está orientado a mejorar las entidades financieras, incrementando la rentabilidad, reduciendo costos, aumentando la productividad y por ende mejorando los servicios y la relación con los clientes. (Lexor, s/f)	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Créditos • Análisis del crédito • Financiamiento • Políticas de créditos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rentabilidad ✓ Liquidez ✓ Endeudamiento ✓ Morosidad ✓ La solvencia del deudor, ✓ Información sobre el cumplimiento actual y pasado de las obligaciones del deudor ✓ Insolvencia ✓ Morosidad en cartera a 30, 60, 90 y más de 180 días ✓ Aprobación y requisitos de créditos 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista

Tabla N° 8 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

Variable dependiente	Concepto	Categoría	Indicador	Técnicas e instrumentos de Investigación
Rentabilidad	La rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio. En otras palabras, puede entenderse a la rentabilidad o “return on equity” en inglés (ROE), como el retorno que recibe un accionista en una cooperativa por participar económicamente de la misma. (Definiciones ABC, 2007)	Rentabilidad financiera Inversión	<ul style="list-style-type: none"> • Rendimiento Operativo sobre Activo • Rendimiento sobre Patrimonio • Medir la calidad de cartera de crédito e inversiones • Determinar el nivel de concentración o diversificación de los activos que están produciendo ingresos 	<p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta • Entrevista <p>Instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario • Guía de entrevista

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Es un conjunto de procedimientos lógicos que sirven para descubrir las relaciones existentes, esta investigación se fundamentó en el método científico por ser aplicativa, pues permitió conocer la realidad de una manera sistemática.

Además, se utilizó los siguientes métodos generales:

- ✓ **Deductivo:** Este método permitió relacionar conceptos con la práctica, se analizó los hechos que son contrastados con la realidad a fin de comprobar si se cumplen o no las hipótesis planteadas, pues el proceso de investigación se consideró los siguientes pasos a seguir: aplicación de teorías, comparación de la práctica con las teorías.
- ✓ **Inductivo:** Se utilizó para analizar casos específicos encontrado en la investigación relacionados al análisis de la cartera vencida y su rentabilidad, a través de la aplicación de la observación de los incrementos y decrementos de las cuentas intervinientes, se realizó una comparación de dos períodos, así como abstracción de hallazgos que se encaminen a determinar el problema existente.
- ✓ **Método Analítico:** Este método permitió hacer un análisis de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elementos en estudio. Pues permitió explicar hecho y sucesos encontrados en la investigación y comprender de una mejor manera a fin de relacionarlo con teorías.

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es no experimental pues se analizó los resultados obtenidos sobre el análisis de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

Se considera no experimental ya que la investigación se realizó sin la manipulación deliberada de las variables, estas permanecieron tal y como son y simplemente se hará un análisis.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

En la presente investigación fue:

- ✓ **Investigación de campo:** Porque acudimos al lugar de los hechos a investigar cómo se desarrollan los procesos administrativos y financieros en la otorgación de créditos de la Cooperativa.
- ✓ **Descriptiva:** Porque fue dirigida a determinar como es y cómo está la situación de las variables de la investigación, se pretende analizar la cartera de riesgo, la eficiencia y productividad, la gestión financiera y su rentabilidad.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

El presente proyecto de investigación tuvo como población:

Tabla N° 9 Población

POBLACIÓN	NUMERO
Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "PACÍFICO LTDA"	1
Agente de cobranza	2
Caja	2
Atención al cliente	1
Contabilidad	2
Asesor jurídico	1
Agente de crédito	2
Total	11

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., 2015)

3.4.2. Muestra

En la presente investigación no amerito sacar la muestra, porque el universo de la población no es muy extenso, se procedió a trabajar con el 100% de la población.

3.5. INSTRUMENTOS Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas Estadísticas

Las técnicas utilizadas son:

✓ Observación

Se consideró la técnica de recolección de datos que permitió acumular y sistematizar información sobre la problemática detectada. En esta técnica se registró lo observado, más no se utilizará preguntas orales o escritas.

✓ Entrevistas

En su fase de recolección de datos se aplicó un conjunto de preguntas, orales o escritas, que se hicieron a las personas involucradas en el problema de estudio en este caso al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.

✓ Encuestas

En su fase de recolección de datos se aplicó un conjunto de preguntas escritas mediante un cuestionario, y se fue dirigida a las personas involucradas en el problema de estudio en este caso al personal de la Pacífico Ltda.

✓ Ficha de indicadores

Se utilizó para medir el grado de rentabilidad, liquidez y morosidad con que se encuentra en la actualidad la cartera de crédito.

INSTRUMENTOS

- ✓ Guías de entrevista
- ✓ Cuestionario

3.5.2. Técnicas Lógicas

Se utilizó las técnicas matemáticas, informáticas y lógicas para el procesamiento de información para su respectivo análisis y discusión de resultados.

Después, se aplicó las encuestas se procedió a tabular las preguntas que contiene cada encuesta en la que se pudo descubrir la frecuencia, con el objetivo de representarlas en porcentajes posteriormente ubicarlas a esos porcentajes en cuadros estadísticos, histogramas o diagramas de pastel.

3.5.3. Procesamiento y Discusión de Resultados

Se sistematizo, organizo y tabulo los datos obtenidos de la investigación establecida en las encuestas. Se aplicó el Microsoft Word y el Excel.

- ✓ **Tabulación:** Cuantifico y califico a través de cuadros y gráficos estadísticos (técnicas matemáticas).
- ✓ **Procesamiento:** Excel (técnicas informáticas).
- ✓ **Interpretación:** Inducción y deducción (técnicas lógicas).
- ✓ **Discusión:** Análisis y síntesis (técnicas lógicas).

3.5.4. Comprobación de la Hipótesis

HI: El análisis de la cartera vencida incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

HO: El análisis de la cartera vencida NO incide en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

Tabla N° 10 Indicadores de rendimiento

TIPO	FORMULA	PROMEDIO	
		2014	2015
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA	$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$	-12%	-11%
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE	$ROE = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Patrimonio Promedio}}$	32%	20%
Rotación de activo	$\frac{\text{cartera de crédito}}{\text{activo total}}$	0,72	0,76

Fuente: Estados Financiero 2014-2015 COAC Pacífico Ltda.

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

Para el análisis utilizaron estos indicadores la cual permitieron analizar el rendimiento que tiene la cooperativa y de esta manera determinar su incidencia en la rentabilidad.

- Para el análisis del ROA, pues permite medir la rentabilidad, es decir el beneficio obtenido de los activos en un período de tiempo, pues en el año 2014 se puede decir que se obtuvo un -12% pues la cooperativa no está utilizando adecuadamente su capital, pues no tiene el suficiente capital para financiar sus operaciones diarias, es decir están invirtiendo mayor cantidad de capital en la colocación de préstamos y obteniendo pocos ingresos de los mismos, lo que se refleja es que colocan mayor cantidad de préstamos y obteniendo menor cantidad de beneficios, esto suele pasar cuando existe poca o nula recuperación de la cartera incidiendo en altos índices de morosidad, mientras que en el 2015 este indicador subió en 1%, lo que significa han provisionado cuentas y han realizado gestión de cobro y recuperación de cartera.
- Mientras que para el análisis del ROE es la rentabilidad sobre sus propios recursos, es decir permite medir la capacidad que tiene la cooperativa de remunerar a sus accionistas. Pues en el año 2014 este era del 32% mientras

que para el 2015 esto bajó en un 12% debido a que se incrementó la pérdida de utilidades en pocas palabras por la falta de recuperación de cartera la cooperativa tuvo que asumirla como gasto es de ahí su incidencia.

- Por cada dólar invertido en activo total la COAC colocó en 2014, \$ 0,72 centavos, también podemos decir que en el año 2014 los activos totales rotaron 0,72 veces, mientras que para el 2015 la rotación fue de 0,76 veces.

Para la comprobación de la hipótesis planteada se puede decir que la cartera vencida incide directamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis general del departamento de cobranza del COAC “PACÍFICO” Ltda.

La función que realiza el departamento de cobranza es indispensable para el funcionamiento de la misma, para lograr la efectividad en la recuperación de la cartera es necesario establecer un proceso adecuado que garantice el cumplimiento de los objetivos deseados.

Del estudio realizado al departamento de cobranza podemos rescatar que la cooperativa no cuenta con un manual de cobranza a fin de que pueden proteger la cartera vencida, que las políticas no son aplicadas de manera correcta, y cuando lo hacen es de manera esporádica, pero esto depende de gerencia, por ello el alto índice de morosidad por la falta de aplicación y seguimiento.

Podemos recalcar que la cooperativa debe implementar políticas de cobranza y hacerlas cumplir para evitar alto índice de morosidad. Plantear estrategias y proponer soluciones estableciendo los métodos más adecuados para agilizar la recuperación de acuerdo a políticas de cobranza establecidas por la cooperativa.

4.2. Encuesta aplicada a los empleados de la COAC "PACÍFICO" Ltda.

1. ¿Cuándo usted ingreso a la cooperativa le capacitaron para el puesto a ocupar?

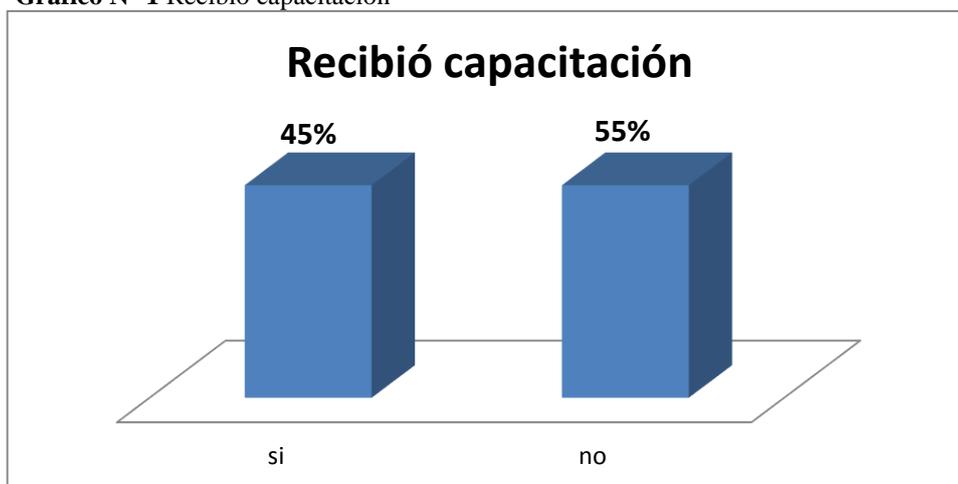
Tabla N° 11 Recibió capacitación

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	5	45%
No	6	55%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 1 Recibió capacitación



Fuente: Tabla N° 11

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 55% del personal que labora en este departamento no fue capacitado y el otro 45% acotan que si fueron capacitados a cada uno en el puesto que se va ocupar en la COAC.

INTERPRETACIÓN

Se pudo evidenciar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito realiza capacitación al nuevo personal, considerando que es la forma de dar a conocer las funciones que se debe realizare en la COAC.

2. ¿La COAC aplica políticas de cobranza?

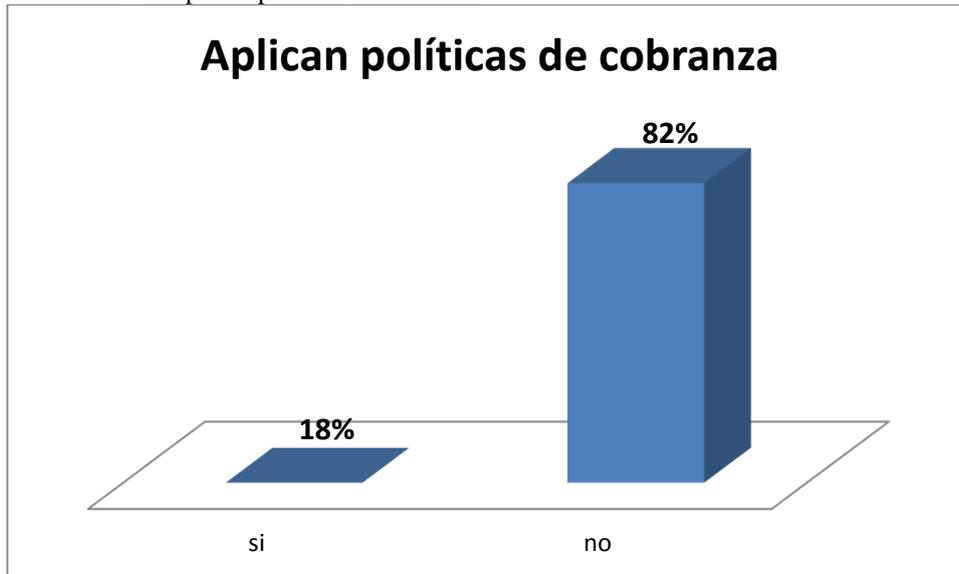
Tabla N° 12 Aplican políticas de cobranza

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	2	18%
No	9	82%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 2 Aplican políticas de cobranza



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 18% del personal que labora en la cooperativa acotan que si aplican políticas de cobranza, mientras que el 82% que no.

INTERPRETACIÓN

Las políticas de cobranza no son aplicadas por parte del personal encargado de esta área, la falta de políticas y procedimientos de cobro de la cartera vencida provocan que existe altos índices de morosidad, pero al crear este tipo de políticas ayudan a la COAC a orientar efectiva y eficientemente la gerencia de crédito y cobranzas y evitar que incurran en mora los clientes.

3. ¿En la COAC existen reportes sobre el nivel de morosidad?

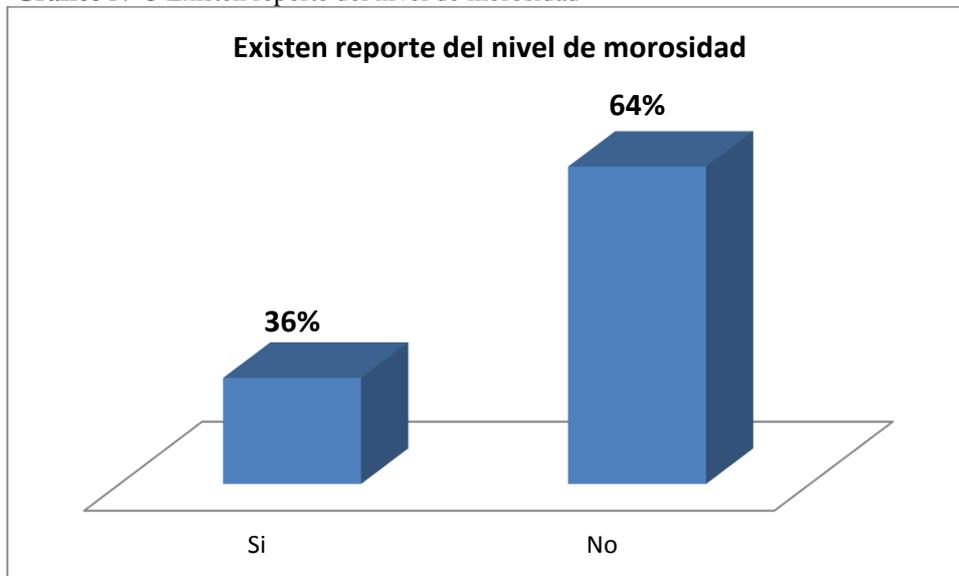
Tabla N° 13 Existen reporte del nivel de morosidad

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	36%
No	7	64%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 3 Existen reporte del nivel de morosidad



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 36% acotan que, si existen reportes de morosidad, mientras que el 64% desconocen sobre el nivel de morosidad de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN

Es importante que la persona de esta área realice reportes a fin de los jefes inmediatos que puedan tomar acciones en el caso de que existen altos índices de morosidad, por otro lado, este tipo de actividades también ayuda a evaluar el desempeño que tiene los colaboradores de esta área.

4. ¿En la cooperativa existe la política de reestructuración de pago?

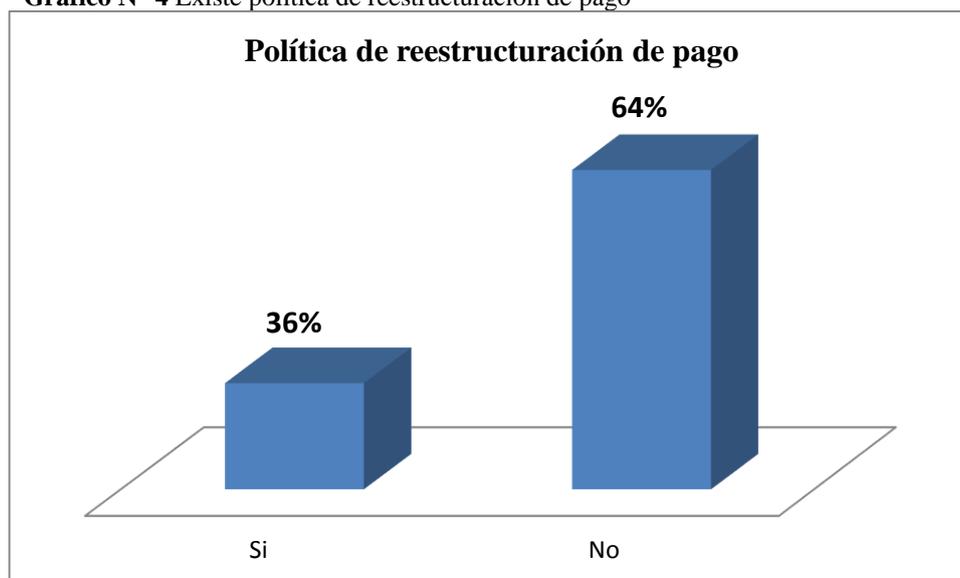
Tabla N° 14 Existe política de reestructuración de pago

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	4	36%
No	7	64%
Total	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 4 Existe política de reestructuración de pago



Fuente: Tabla N° 14

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 64% de los colaboradores del COAC, acotan en la cooperativa que no existe la política de reestructuración de pago, mientras el 36% de los colaboradores dicen que sí existe reestructuración del pago.

INTERPRETACIÓN

La falta de aplicación de política ha provocado que el nivel de morosidad se incrementa y la alta tasa de morosidad pueden provocar la falta de liquides, debido a que no existe circulante. Con la aplicación de las políticas, la cooperativa evita alta tasa de morosidad.

5. ¿De los siguientes riesgos crediticios usted a cuál considera como una amenaza para la cooperativa?

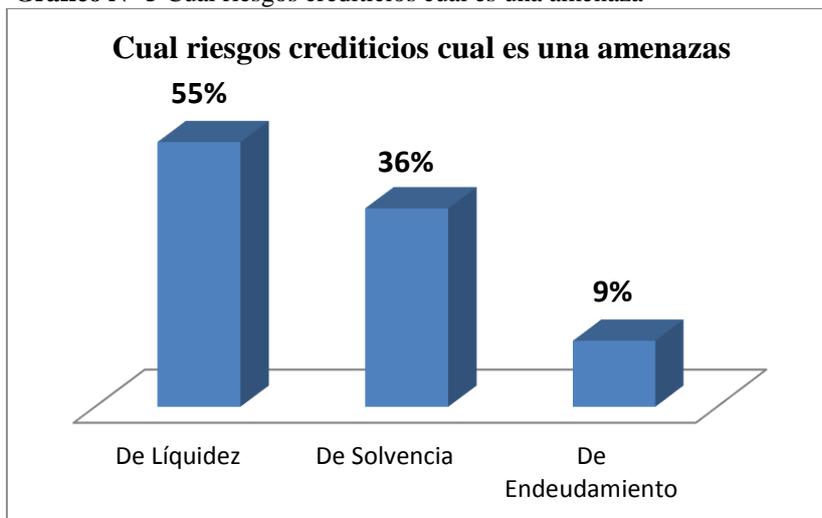
Tabla N° 15 Cual riesgos crediticios cual es una amenaza

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
De Liquidez	6	55%
De Solvencia	3	36%
De Endeudamiento	2	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 5 Cual riesgos crediticios cual es una amenaza



Fuente: Tabla N° 15

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 55% dicen que la liquidez es el riesgo más alto que afecta a la cooperativa, mientras el 36% dicen es de la solvencia y por último el 9% es el endeudamiento.

INTERPRETACIÓN

Todos estos indicadores son importantes, dentro de la cooperativa no es la excepción ya que estos indicadores permiten minimizar las amenazas, fortaleces sus debilidades a fin de que puedan tomar acciones que permita minimizar los riesgos.

6. ¿Qué tipos de garantía debe implementar la cooperativa para reducir la morosidad?

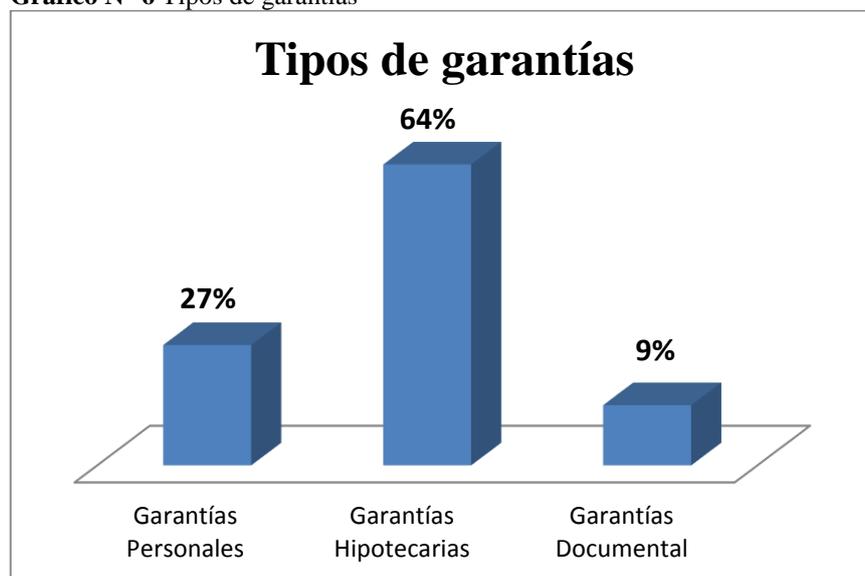
Tabla N° 16 Tipos de garantías

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Garantías Personales	3	27%
Garantías Hipotecarias	7	64%
Garantías Documental	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 6 Tipos de garantías



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 64% dicen, que se deben implementar las garantías hipotecarias, mientras el 27% las garantías personales y tan solo el 9% las garantías documentales.

INTERPRETACIÓN

Desde la perspectiva del personal de esta área deberían implementar las garantías tales como hipotecarias, documentales y personales a fin de minimizar el alto índice de morosidad de la cartera vencida.

7. ¿La cooperativa cuenta con políticas crediticias para la otorgación de créditos?

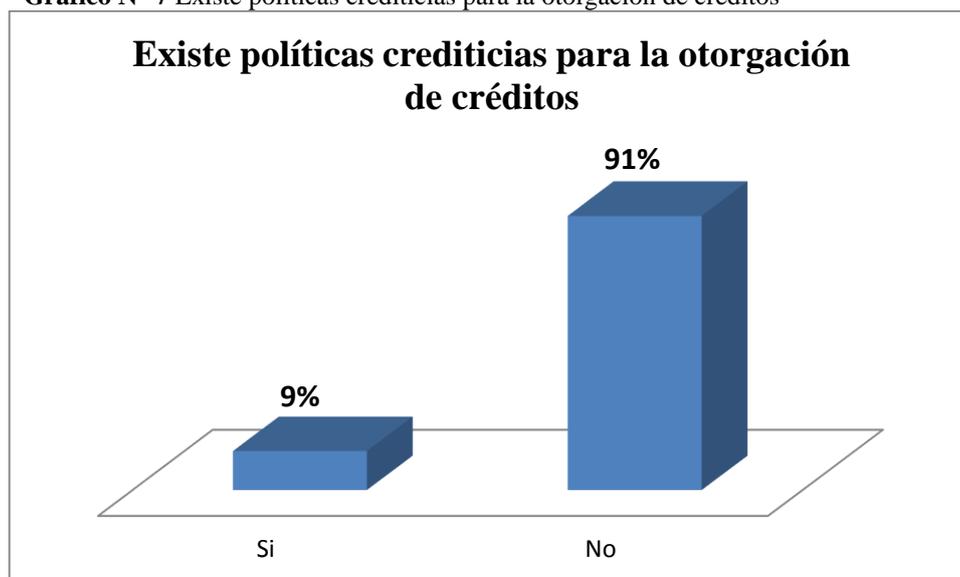
Tabla N° 17 Existe políticas crediticias para la otorgación de créditos

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	1	9%
No	10	91%
Total	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 7 Existe políticas crediticias para la otorgación de créditos



Fuente: Tabla N° 17

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 91% de los colaboradores de la cooperativa dicen que no cuenta con políticas crediticias para la otorgación de créditos, mientras el 9% dicen que si existen las políticas crediticias.

INTERPRETACIÓN

Las cooperativas existen políticas que no son efectivamente aplicadas para otorgar un crédito y que no tiene nada que ver con la realidad de la cooperativa, por ello se debería revisar, complementar, modificar a fin de minimizar el impacto negativo en la recuperación de cartera.

8. ¿En la Cooperativa existe un reglamento de gestión financiero?

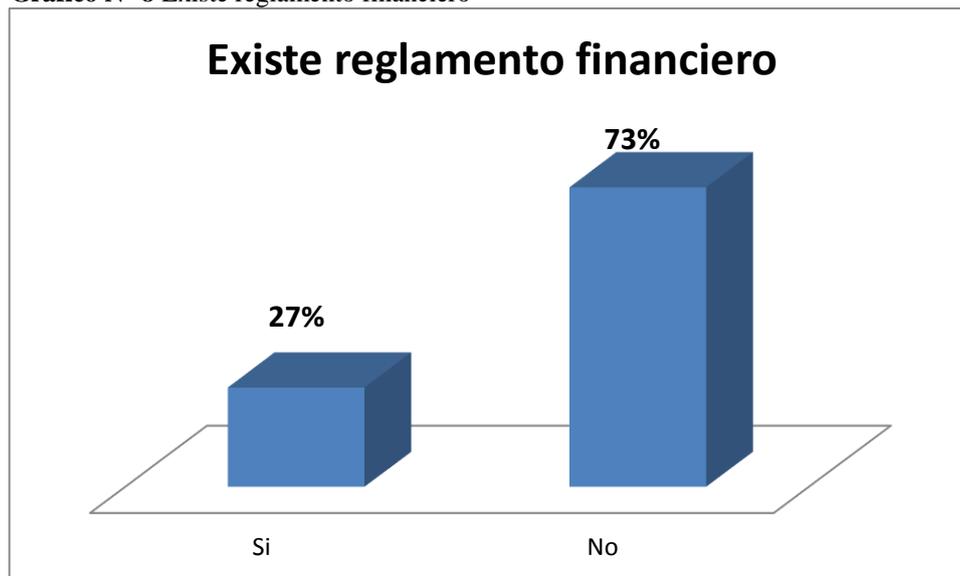
Tabla N° 18 Existe reglamento financiero

VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	3	27%
No	8	73%
Total	11	100%

Fuente: Personal de la COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

Gráfico N° 8 Existe reglamento financiero



Fuente: Tabla N° 18

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS

El 73% del personal del crédito consideran que no existe un reglamento financiero y tan solo el 27% dicen que si existe pero que no aplica estas políticas dentro de la cooperativa.

INTERPRETACIÓN

El reglamento financiero se basa en las políticas y principios contables los cuales le han permitido tomar decisiones correctas dentro de la cooperativa para brindar sus productos y servicios a los riobambeños. Pero los colaboradores de la cooperativa no aplican estas políticas.

4.3. Entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.

Tabla N° 19 Entrevista aplicada al gerente de la sucursal Riobamba

PREGUNTAS	RESPUESTA
Existen políticas o manual de créditos en la cooperativa	Si existen manuales de procesos para la generación de créditos
Qué tipo de garantía considera para otorgar un crédito	Las garantías que se requieren es la carta predial para saber si tiene un bien inmueble y la planilla de un servicio básico y la ubicación domiciliaria
El departamento financiero realiza análisis de razones de liquides y con qué frecuencia	Cada vez que el director financiero solicita o cuando lo requiera los jefes inmediatos
Se realiza el análisis de la cartera de crédito	Sí. pero a veces por la falta de asesores de crédito se pasan por alto
La cooperativa cuenta con el manual para la recuperación de cartera	En procesos
Qué tipo de riesgos considera usted dentro de la cooperativa más latente y que hay que minimizar su impacto	En la cartera de crédito vencida
Mencione que estrategias ustedes aplican para la recuperación de cartera y reducir la morosidad	Las llamadas telefónicas, visitas de puerta en puerta, salidas grupales, notificaciones a los garantes
Usted considera que la cooperativa está preparada para aplicar nuevas estrategias para la recuperación de cartera y reducir la morosidad	Constantemente se aplican nuevas estrategias a la necesidad que amerite la cooperativa

Fuente: Gerente de la sucursal Riobamba COAC PACÍFICO

Elaborado por: José Bravo Naula

INTERPRETACIÓN

Desde una perspectiva práctica en la entrevista podemos resaltar que la cooperativa cuenta con manuales de procesos que no son aplicadas, pero no cuenta con políticas bien definidas en cobranza, otorgamiento de créditos, ya que en instancia depende directamente del gerente en algunos préstamos. Por otro lado, las garantías son básicas, aunque una de las políticas es evitar el papeleo se debería considerar e implementar otro tipo de garantía para evitar morosidad en la cartera siendo este la mayor incidencia, y finalmente, se deberían aplicar estrategias que deben cumplirse a cabal.

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

En esta investigación realizada se puede determinar las siguientes conclusiones:

1. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., se realizó un diagnóstico para determinar la situación actual de la cuenta cartera de crédito vencida del período septiembre 2014 - septiembre 2015 pudiendo evidenciar que la cooperativa cuenta con grandes debilidades entre los principales podemos decir; que existe deficientes políticas créditos, escasa o poca recuperación de cartera vencida, con excesivo gasto y la falta de control en la recuperación de cartera, que inciden directamente en la rentabilidad de la COAC, es decir la cooperativa está en condiciones de afrontar el ambiente interno de manera adecuada, utilizando las fortalezas para enfrentar las debilidades.
2. Se analizaron las políticas que aplica la COAC para la recuperación de la cartera vencida, donde se evidenció que la cooperativa cuenta con manuales de procesos y políticas que no están acorde a la realidad de la cooperativa. Por otro lado, las garantías son básicas, aunque una de las políticas es evitar el papeleo se debería considera implementar otros tipos de garantía para evitar morosidad en la cartera, así como aplicar estrategias que deben cumplirse a cabal.
3. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda. no cuenta con procesos definidos para la recuperación de la cartera vencida, y las escasas políticas existentes son deficientes; cabe recalcar que no existe mecanismos apropiados para la recuperación de la cartera vencida, y por ello su mayor índice de morosidad, lo que no ha permitido un declive en el crecimiento de la cooperativa por la falta de circulante.

5.2. RECOMENDACIONES

En esta investigación realizada se puede determinar las siguientes recomendaciones:

1. Potencializar las fortalezas para minimizar las debilidades, a través de la aplicación de estrategias, acciones y políticas que le permitan a la COAC Pacífico para minimizar la cartera vencida considerando tomar acciones preventivas y correctivas antes sucesos o procesos que facilite la recuperación y disminuir el índice de morosidad.
2. Aplicar los manuales que estén acorde a la realidad de la COAC a fin de reducir el nivel de morosidad, además debería actualizarse mínimo cada dos años los manuales de procesos, de cobranza, y otorgamiento de créditos; para no permitir que se infrinja esta política, el comité de vigilancia debería realizar actividades de control para evitar la falta de circulante por la falta de control de cobranza así evitar alto índice de morosidad en la cartera.
3. Se termine los procesos que se están desarrollando en el área de recuperación y se apliquen inmediatamente, además, que mientras no exista los procesos, la gerencia deberá emitir lineamientos para su gestión.

CAPÍTULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TEMA

Diseño de un sistema de recuperación de cartera vencida para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda.

6.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Este diseño contribuirá al sistema de recuperación de cartera vencida, para ello se considerará teoría referente a la aplicación de nuevas estrategias para la recuperación de cartera vencida, además de la ley de economía popular solidaria.

6.3. CONTENIDO DE LA PROPUESTA

6.3.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pacífico” Ltda.

Líderes voluntarios con propósito de promover el ahorro y proporcionar fuentes de financiamiento para todos sus miembros con miras de contribuir al desarrollo económico y social se crea la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico en el año 2010.

De conformar una cooperativa de ahorro y crédito fue la idea e iniciativa del Ing. Juan Isaías Mungabusi a fin de apoyar al desarrollo de la colectividad y fortalecerse sustentados en el principio de unión y de solidaridad. (Curillo, 2012)

Después de cuatro reuniones formaron una pre cooperativa el 25 de marzo del 2009, en vista de que se necesita un nombre para la Cooperativa se solicita a los presentes manifiesten alternativas de cómo ha de llamarse la naciente cooperativa, existiendo la moción del señor Ángel Pacari de que esta lleve el nombre de Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico, moción que es apoyada por todos los presentes.

Previo a la presentación de los documentos pertinentes ante la institución competente fue aprobada y creada mediante Acuerdo Ministerial # 0078 del 04 de diciembre del 2009, emitido por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social, con 14 socios, el mismo inicia sus operaciones normales al público el 16 de agosto del 2010. (Curiel, 2016)

6.3.1.1. Ubicación Geográfica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico se encuentra ubicada en la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Parroquia Lizarzaburu en la calle Colombia 30 – 17 y La valle. (Curiel, 2016).

6.3.1.2. Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., que apoyamos solidariamente para que los socios encuentren el apoyo necesario para grandes y pequeños proyectos de vida e incentivando de esta manera su capacidad productiva y poniendo a disposición, productos y/o servicios financieros y complementarios. (Curillo, 2012)

6.3.1.3. Visión

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico será una institución más sólida, fortalecida, ágil e innovadora con mayor cobertura y profundización solventando las necesidades de sus socios, clientes y creando oportunidades de financiamiento para todos los sectores. (Curiel, 2016)

6.3.1.4. Valores Corporativos

- Honestidad
- Propiedad
- Seguridad y Solvencia
- Creatividad
- Vocación de Servicio

- Trabajo en Equipo
- Solidaridad
- Compromiso (Coac Pacifico Cia. Ltda , 2015)

Responsabilidad con la Comunidad.

1. Honestidad

Trabajamos con transparencia y honradez, cumpliendo siempre lo que ofrecemos. La honestidad es una calidad humana que consiste en comprometerse y expresarse con coherencia y autentica (decir la verdad) de acuerdo con los valores de verdad y justicia conforme a como se piensa y se siente.

En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el simple respeto a la verdad en relación con el mundo, los hechos y las personas. En otros sentidos, la honestidad también implica la relación entre el sujeto y los demás, y del sujeto consigo mismo.

2. Propiedad

Cuando una persona se afilia en una Cooperativa, adquiere el derecho de copropiedad de la organización. Todo miembro de una Cooperativa debe adquirir para considerarse como tal las aportaciones mínimas para llenar el requisito de ley, donde su aportación en una sociedad mercantil se conoce como acción.

3. Seguridad y Solvencia

Somos una organización que genera confianza, en base a la solidez moral y financiera que nos caracteriza.

4. Creatividad

En todas partes del mundo las cooperativas han sido capaces de desarrollarse y crecer solamente porque logran proporcionar servicios financieros a sus cooperativistas, con distintos grados de eficiencia, con el mérito de adaptarse a su medio y a su mercado. Sus operaciones han logrado cambios dramáticos en ahorros y políticas de crédito en casi toda institución financiera. Servicios tales como: los seguros sobre los ahorros y préstamo sin costo adicional para el cooperativista.

5. Vocación de Servicio

Desarrollamos nuestro trabajo con calidez humana y profesionalismo, esforzándonos por brindar el mejor servicio.

6. Solidaridad

Apoyamos el mejoramiento de calidad de nuestros socios y clientes, buscando el fortalecimiento de sus finanzas y actuando con equidad.

7. Compromiso

Actuar convencidos de que debemos dar más de lo esperado, con un alto sentido de pertenencia a nuestra Cooperativa. (Curiel, 2016)

8. Responsabilidad con la Comunidad

Contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad, promoviendo sinergia entre la Cooperativa, su personal, los socios y clientes y el conjunto de la sociedad. (Curiel, 2016)

6.3.1.5. Principios

La Cooperativa regulará sus actividades de conformidad y de acuerdo con los siguientes principios:

- Adhesión voluntaria
- Gestión democrática por parte de los socios
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e independiente
- Educación, formación e información
- Cooperación entre Cooperativas
- Interés por la comunidad
- Libre acceso y retiro voluntario
- Se guiará la actuación de los socios, directivos, funcionarios y empleados en los valores éticos de la honestidad, transparencia, responsabilidad, y vocación social.

6.3.1.6. Producto y Servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico ofrece a sus socios y clientes los siguientes productos y /o servicios.

- Microcréditos
- Emergentes
- Ordinarios
- Depósitos retiros a la vista
- Depósito a Plazo Fijo
- Servicios complementarios
- Pago de servicios básicos
- Recargas
- Giros
- Pago del Bono de Desarrollo Humano. (Curillo, 2012)

Depósitos y retiros a la vista:

El interés mensual destinado a su cuenta de ahorros (2% promedio) el cual es considerado como uno de los mejores del mercado, además de participar de múltiples beneficios como:

- 0 costo de mantenimiento
- Fondo Mortuario de hasta 800 USD de acuerdo al movimiento de la cuenta
- Seguro de accidentes gratuito
- Incentivos

Depósitos a plazo fijo:

Desde 100 USD obteniendo el mejor interés el cual varía en función de montos y tiempos pactados al momento de la transacción, así como también le otorga seguridad del mercado financiero, además de múltiples ventajas en la concesión de créditos, este producto se da bajo las siguientes condiciones:

- Monto y plazo negociables.
- La tasa se pacta al momento del depósito.
- Pago de interés mensual, bimensual, trimestral, semestral o al vencimiento.
- El plazo fijo le sirve como garantía en el acceso a créditos.

Microcréditos:

Es sistema flexible y oportuno de crédito, creado con el objetivo de impulsar el desarrollo productivo de actividades formales e informales de la ciudad y la provincia, dirigido a:

- Pequeñas Industrias
- Microempresarios
- Comercio
- Artesanía
- Turismo

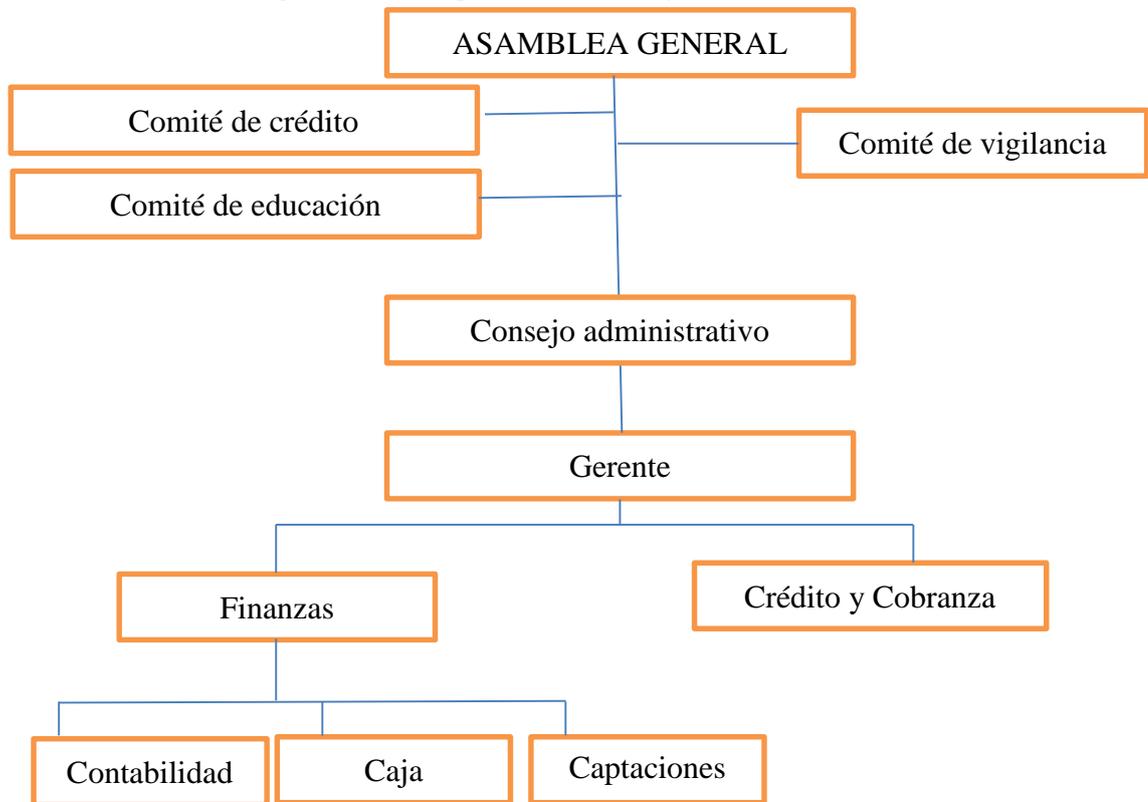
6.4. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda. Fue creada mediante Acuerdo Ministerial # 0078 del 04 de diciembre del 2009, emitido por la Dirección Nacional de Cooperativas del Ministerio de Bienestar Social, con 14 socios. El mismo inicia sus operaciones con el público el 16 de agosto del 2010.

- ✓ Ley de Economía Popular y solidaria.
- ✓ Ley de Régimen Tributaria Interna
- ✓ Reglamento a la ley de régimen tributaria interno.
- ✓ Ley de Cooperativas
- ✓ Ley de Seguridad Social. (Curiel, 2016)

6.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

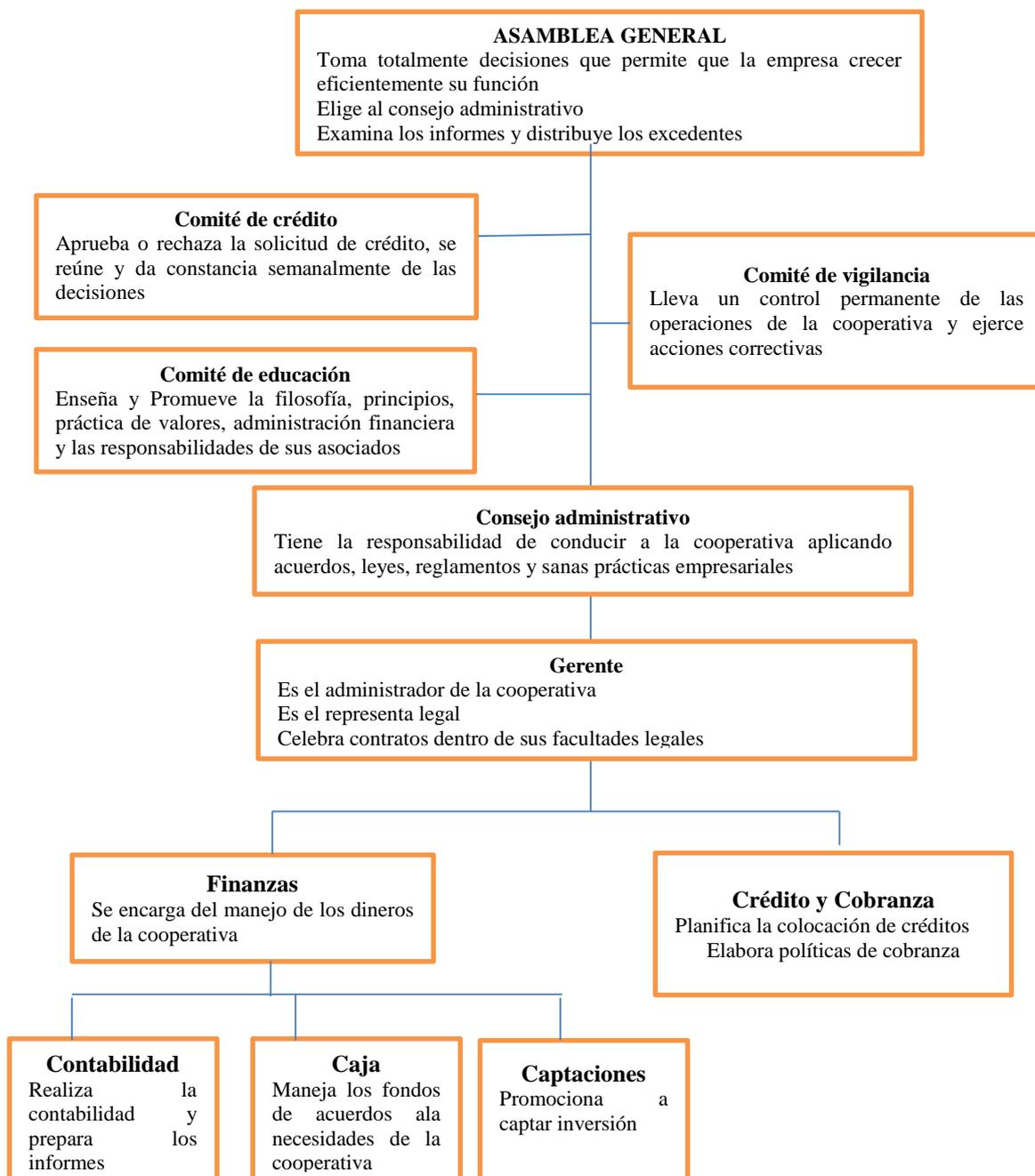
Gráfico N° 9 Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Credito “PACÍFICO LTDA”.



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., 2015)

6.5.1. Organigrama Estructural Funcional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PACÍFICO LTDA”.

Gráfico N° 10 Orgánico funcional de la Cooperativa de Ahorro y Credito “PACÍFICO LTDA”.



Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., 2015)

6.6. DIAGNÓSTICOS DE LA COAC PACIFICO CÍA. LTDA.

Para el análisis de la situación actual de la cooperativa se consideró analizar la cuenta cartera de crédito vencida del período septiembre 2014 - septiembre 2015.

6.6.1. ANÁLISIS FODA

Tabla N° 20 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Posicionamiento en el mercado financiero ➤ Sistema informático regulado por el ministerio de economía popular y solidario ➤ Cobertura territorial 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Están dispuesto al cambio de buenas prácticas de seguridad para la cooperativa ➤ Brindar servicios físicos y digitales (red anexos) ➤ Apoyo del estado al cooperativismo
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Políticas de créditos deficientes ➤ Escasa o poca recuperación de cartera vencida ➤ Excesivo gasto administrativo y de operaciones ➤ Falta de control en la recuperación de cartera ➤ Altos índices de cartera improductiva ➤ Adaptaciones de las nuevas regulaciones de Superación y control de MEPS ➤ Incremento del índice de morosidad ➤ Insuficientes fondos disponibles a corto plazo ➤ Bajo índice de rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Incumplimiento de las políticas crediticias para la asignación de créditos a socios referenciados por gerencia ➤ Perdida de cartera de clientes ➤ Menor cobertura

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., 2015)

Además podemos acotar que la rentabilidad de la cooperativa para el año 2014 la no estaba utilizando adecuadamente su capital, pues no tiene el suficientes capital para financiera sus operaciones diarias, es decir están invirtiendo mayor cantidad de capital en la colocación de préstamos y obteniendo pocos ingresos de los mismo, la liquidez fue mayor para el año 2015, ya que redujo el monto para la otorgación de crédito en la cuenta microcrédito debido a que esta tenía un alto nivel de morosidad; el nivel de endeudamiento disminuyo debido a que hubo recorte de personal,. Pero en cuanto a acciones para reducir el índice de morosidad podemos resaltar que deberían aplicar los lineamientos propuesto para minimizar dichas incidencias.

6.6.2. Análisis Vertical del Balance General

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO LTDA. BALANCE GENERAL CONSOLIDADO AÑOS 2014-2015

Tabla N° 21 Análisis vertical del balance general

Activo	2014			Porcentaje			2015			Porcentaje		
FONDOS DISPONIBLES			125548,96			8%			41362,91			3%
<i>Caja</i>		81804			5%			40205,28			3%	
Efectivo	81447,12			5%			40061,59			3%		
caja general	81447,12			5%			36450,95			2%		
caja chica	356,88			0,02%			143,69			0,01%		
fondo de cambio caja	0						3610,64					
<i>bancos y otras int. Finan</i>		43744,96			3%			1157,63			0%	
bancos e instituciones locales	43744,96			2,91%			1157,63			0,08%		
CARTERA DE CRÉDITO			1092006,46			73%			934331,58			77%
<i>cartera de crédito consumo por vencer</i>		5009,64			0,33%			1236,63			0,10%	
de 1 a 30 días	724,08			0,05%			176,67			0,01%		
de 31 a 90 días	1016,96			0,07%			353,34			0,02%		
de 91 a 180 días	1533,69			0,10%			530,01			0,04%		
de 181 a 360 días	1734,91			0,12%			176,61			0,01%		
<i>cartera de crédito microempresa por vencer</i>		570615,24			38%			408345,77			33%	
de 1 a 30 días	61941,94			4,12%			47938,25			3,19%		
de 31 a 90 días	118151,38			7,85%			87382,68			5,81%		
de 91 a 180 días	139707,36			9,28%			96315,32			6,40%		
de 181 a 360 días	148241,34			9,85%			102151,37			6,79%		

de más de 36 días	102573,22			6,82%			74558,15			4,96%		
<i>cartera crédito consumo no devengado intereses</i>		1373,25			0,1%			0			0,0%	
de 1 a 30 días	271,93			0,02%			0			0,00%		
de 31 a 90 días	277,73			0,02%			0			0,00%		
de 91 a 180 días	292,44			0,02%			0			0,00%		
de 181 a 360 días	531,15			0,04%			0			0,00%		
<i>cartera crédito microempresa no devg. Interés</i>		251130,84			17%			259885,15			21%	
de 1 a 30 días	27041,21			1,80%			25034,71			1,66%		
de 31 a 90 días	42475,02			2,82%			37086,13			2,46%		
de 91 a 180 días	47543,94			3,16%			43158,64			2,87%		
de 181 a 360 días	58386,34			3,88%			53347,95			3,55%		
de más de 360 días	75684,33			5,03%			101257,72			6,73%		
<i>cartera de crédito de consumo vencida</i>		7556,9			1%			4821,46			0%	
de 1 a 30 días	88,33			0,01%			0			0,00%		
de 31 a 90 días	178			0,01%			0			0,00%		
de 91 a 180 días	349,06			0,02%			0			0,00%		
de 181 a 270días	310,23			0,02%			0			0,00%		
de más de 270 días	6631,28			0,44%			4821,46			0,32%		
<i>cartera de crédito para microempresa vencida</i>		278858,56			19%			282580,54			23%	
de 1 a 30 días	20213,79			1,34%			17599,24			1,17%		
de 31 a 90 días	27848			1,85%			27764,81			1,85%		
de 91 a 180 días	28644,4			1,90%			23548,7			1,57%		
de 181 a 360 días	44171,75			2,94%			39157,49			2,60%		
de más de 360 días	157980,62			10,50%			174510,3			11,60%		
<i>provisión para ctas incobrables</i>		-22537,97			-1%			-22537,97			-1%	
(cartera de crédito de consumo)	-408,82			-0,03%			-408,82			-0,03%		
(cartera de créditos vivienda)	-63,89			0,00%			-63,89			0,00%		

(cartera de crédito para microempresa)	-22065,26			-1,47%			-22065,26			-1,47%		
cuentas por cobrar			159855,26						134865,1			11%
<i>intereses por cobrar cartera de crédito</i>		6408,14			0,4%			4885,72			0,3%	
cartera de crédito consumo	75,72			0,01%			3,77			0,00%		
cartera de crédito microempresa	6332,42			0,42%			4881,95			0,32%		
<i>cuentas por cobrar varias</i>		153447,12			10,2%			129979,38			8,6%	
anticipo personal	60			0,00%			2505			0,17%		
otras	153387,12			10,19%			127474,38			8,47%		
pago del bono de desarrollo humano	950			0,06%			744,69			0,05%		
cuentas por cobrar gerencia	98829,55			6,57%			101304,05			6,73%		
por cobrar a empleados	53607,57			3,56%			25425,64			1,69%		
propiedad y equipo			59136,4						41064,47			3%
<i>muebles, enseres y equipo de oficina</i>		25082,7			1,7%			25082,7			1,7%	
muebles de oficina	19653,31			1,31%			19653,31			1,31%		
equipo de oficina	5429,39			0,36%			5429,39			0,36%		
<i>equipo de computación</i>		28891,81			1,9%			30716,61			2,0%	
equipo de computo	29891,81			1,99%			30716,61			2,04%		
<i>unidades de transporte</i>		32126			2,1%			15126			1,0%	
Vehículo	32126			2,14%			15126			1,01%		
<i>Otros</i>		5281,93			0,4%			5397,93			0,4%	
otros activos	5281,93			0,35%			5397,93			0,36%		
<i>(depreciación acumulada)</i>		-33246,04			-2,2%			-35258,77			-2,3%	
(depreciación muebles, enseres y equipos d oficina)	-5614,78			-0,37%			-738294			-49,07%		
(dep. equipo de cómputo)	-19050,54			-1,27%			-19697,23			-1,31%		
(dep. acumulada de vehículo)	-7843,21			-0,52%			-7261,51			-0,48%		
(otro)	-737,51			-0,05%			-917,09			-0,06%		
otros activos			68138,88						68075,41			6%

<i>gastos y pagos anticipados</i>		48579,27			3,2%			49732,1			3,3%	
Intereses	26427,05				1,76%			26855,22			1,78%	
anticipo a tercero	22152,22				1,47%			22876,88			1,52%	
<i>gastos diferidos</i>		17638,54			1,2%			16422			1,1%	
gastos de instalación	9322,09				0,62%			9322,09			0,62%	
gasto de adecuación	9600				0,64%			9600			0,64%	
amortización acumulada gastos diferidos	-1283,55				-0,09%			-2500,09			-0,17%	
amortización gastos de instalación	-1283,55				-0,09%			-2500,09			-0,17%	
<i>materiales, mercadería e insumos</i>		1921,07			0,1%			1921,07			0,1%	
Proveeduría	1921,07				0,13%			1921,07			0,13%	
total activos			1504685,96					1219699,23				100%
PASIVO												
obligaciones con el público			1982374,41					1789818,59				95%
<i>deposito a la vista</i>		307845,99			15%			234946,37			11%	
depósito de ahorro	273059,25				13%			228380,43			11%	
cuentas activas	257486,69				13%			215802,33			10%	
cuentas inactivas	15572,56				1%			12578,1			1%	
otros depósitos	34786,74				2%			6565,94			0%	
<i>depósito a plazo</i>		1545207,55			75%			1429211,66			69%	
de 1 a 30 días	294825,79				14%			217839,27			11%	
de 31 a 90 días	478399,44				23%			460833,99			22%	
de 91 a 180 días	364756,02				18%			360419,57			18%	
de 181 a 360 días	297701,3				14%			371180,28			18%	
de más de 361 días	109585				5%			18938,55			1%	
<i>deposito restringido</i>		129320,87			6%			125660,56			6%	
ctas por pagar			76028,28					86009,81				4%
<i>intereses por pagar</i>		56106,07			3%			64506			3%	

deposito a la vista	1824,1			0,09%			3901			0,19%		
deposito inversiones	54335,97			2,64%			60605			2,94%		
<i>obligaciones patronales</i>		16229,02			1%			17888,38			1%	
Remuneración	751,52			0,04%			126,41			0,01%		
provisión beneficios sociales	12976,77			0,63%			12915,43			0,63%		
XIII sueldo	6477,66			0,31%			7602,74			0,37%		
XIV sueldo	3728,53			0,18%			3722,84			0,18%		
Vacaciones	2770,58			0,13%			1589,85			0,08%		
aporte al IESS	1711,11			0,08%			3876,22			0,19%		
aporte personal	663,76			0,03%			1640,11			0,08%		
Aporte patronal	1047,35			0,05%			2236,11			0,11%		
fondo de reserva IESS	789,62			0,04%			970,32			0,05%		
<i>retenciones</i>		3622,53			0,18%			3405,23			0,17%	
retenciones fiscales	3622,53			0,18%			3405,23			0,17%		
retención a la fuente	1512,69			0,07%			1380,66			0,07%		
8% honorarios profesionales y dietas	458,69			0,02%			25,33			0,00%		
1% publicidad y comunicación	0			0,00%			4,38			0,00%		
1% transporte privado de pasajes serv. Público o priv	0,25			0,00%			0,25			0,00%		
8% bienes inmuebles (persona natural y sociedad)	827,21			0,04%			1001,16			0,05%		
aplicable 1%	0			0,00%			8,8			0,00%		
aplicables 2%	84,03			0,00%			45,18			0,00%		
10% honor. Con otro relación título profesional	142,51			0,01%			295,56			0,01%		
retención impuesto al valor agregado	1522,7			0,07%			1320,68			0,06%		
30% IVA compra bienes	0			0,00%			28,52			0,00%		
100% IVA prestación ser, profesionales	1095,02			0,05%			630,99			0,03%		
100% IVA arriendo inmueble	298,44			0,01%			577,62			0,03%		
100% IVA compra bienes servicios	129,24			0,01%			83,55			0,00%		

rendimiento financiero	587,14			0,03%			703,89			0,03%		
<i>cuentas por pagar varias</i>		16,66			0,00%			210,2			0,01%	
Otros	16,66			0,00%			210,2			0,01%		
ctas por pagar proveedores	16,66			0,00%			201,52			0,01%		
total pasivo			2058402,69						1875828,4			100%
Patrimonio												
capital social			84596,94						110276,28			
<i>certificados de aportación</i>		84596,94						110276,28				
certificados socios	84596,94						110276,28					
Reservas			144,01						144,01			
<i>Legales</i>		144,01						144,01				
Resultados			-638457,68						-766549,46			
<i>utilidades o excedentes acumulados</i>		1541,28						1541,28				
<i>pérdidas acumuladas</i>		-463929,37						-463929,37				
<i>pérdida del ejercicio</i>		-176069,59						-304161,37				
TOTAL PATRIMONIO			-553716,73						-656129,17			
total pasivo + patrimonio + resultados			1328616,37						1219699,23			

Fuente: (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda., 2015)

Elaborado por: José Bravo Naula

1. La inversión que realiza la cooperativa se centra en la cartera de crédito con el 73% para el 2014 dentro en las cuales con mayor importancia relativa son cartera créditos microempresa por vencer con el 37.92%, centrándose en cartera de crédito microempresa por vencer con el 10% en rango de 181 a 360 días, cartera crédito microempresa no devengada intereses con el 16.69%, cartera de crédito para microempresa vencida con el 18.53%, centrande en más de 360 días con el 10%, cuentas por cobrar varias con el 10.20% centrándose en la cuenta otras .
2. Las demás partidas carecen de importancia relativa, lo cual es coherente con el negocio de la cooperativa, ya que por su naturaleza y modalidad de trabajo presta los servicios de créditos encontrándose que existe un nivel alto de cartera vencida, para ello hay que considerar y revisar las políticas crediticias a este segmento que por su incidencia existe vencimiento en 181 a 360 días.
3. Mientras para el 2015 la inversión de la cooperativa se centra en la cartera de crédito con el 77%, ascendiendo un 4%. Dentro de las cuales se consideran las citas de mayor importancia para su análisis cartera de crédito microempresa por vencer con el 33% se centra su mayor incidencia en créditos de 91 a 360 días con un 8%; otra cuenta a estudiar es la cartera de crédito microempresa no devengados intereses con el 21% y su mayor incidencia se centra en créditos mayores a 360 días: Cartera de crédito para microempresa vencida es del 23% y su mayor incidencia es en créditos mayores a 360 días. Y finalmente la cuenta por cobrar a varios con el 11% se centra en la cuenta otras con el 10%.
4. Las obligaciones que contrae a la cooperativa en el 2014 a tercero se centran en la cuenta con el 96% en las obligaciones con el público, y el pago de interés en la cuenta depósito a plazo con el 75% centrándose e incidencia de pagos en la cuenta de 31 a 90 días y de 91 a 180 días. Mientras que para el 2015 existe un decremento del 1% con relación al año anterior, y aumentando su incidencia en depósitos a plazos con el 76% y su mayor incidencia en las cuentas de 31 a 91 días, y de 181 360 días.

5. El patrimonio de la cooperativa está distribuido de la siguiente manera para el 2014: el capital social de los socios representa el 15%, la reserva legal se mantiene para los dos años, pero los resultados obtenidos a consecuencia de excedentes o utilidades se mantienen, mientras, existe una pérdida acumulada del 84%. Mientras que para el 2015 este disminuye en un 13%, pero la cifra sigue siendo negativa con un 71%.

CONCLUSIÓN GENERAL ANÁLISIS VERTICAL BALANCE GENERAL

1. Se analizaron dos períodos 2014 y 2015 encontrándose como que existe variación en la inversión de un año a otro, porque para el 2015 existe un decremento de los fondos disponibles de la cooperativa del -5%; centrandose su mayor incidencia en caja un -2.14%, en bancos y otras instituciones financieras existe un -2.81%; en cartera de crédito de consumo por vencer del -0.23% y en cartera de crédito microempresa por vencer de -4.44%.
2. Existen otras cuentas que hay que considerar como un impacto alto, aumentado en un 4.62% la cuenta microcrédito no devengado; 4.64% cartera de microcrédito vencida, las cuentas por cobras se mantienen en un 11%, por otro lado, en el 2015 se ha invertido en muebles, enseres y equipo de oficina en 0.39% y otros activos se incrementaron en un 1%. Mientras que por otro lado han minimizados los impactos de cartera de un año a otro, esto no quiere decir que descuidemos la incidencia en cartera vencida ya que recae en créditos de 91 a 360 días, otra cuenta que se analizó es la cuenta de fondo disponibles que ha disminuido, entendiéndose que disminuyó el flujo de cajas, es decir afecta al circulante de la cooperativa. Para ello se considera revisar las políticas crediticias de la cooperativa.
3. Se evidencia que la cooperativa el pago generado a tercero tuvo un 1% menos en relación al año 2015. Lo que nos permite evidenciar que todo lo que ingresa a la cooperativa es pagado a los mismos socios lo que representa el 75% y 76% respectivamente para el año 2014/2015 y la cuenta con más intereses a plazo fijo genera es 23% de 91 a 180 días. Y tan solo 1% es para el pago de los gastos administrativos. Es decir, que todo lo que a la cooperativa le ingresa como

activo, le falta para pagar a terceros, generando pérdidas involucrando en si las reservas de los socios para cubrir los pagos.

4. Toda la inversión que la cooperativa se financia a través de los ingresos de la cartera de crédito, y las utilidades obtenidas en cada período. Es decir; que todos los ingresos como activos es pagadas a terceros y en ocasiones generando pérdidas a los socios de la cooperativa.

6.6.3. Análisis Horizontal Estado de Resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO LTDA. BALANCE DE RESULTADO CONSOLIDADO AÑOS 2014-2015

INGRESOS	2014		2015		VARIACIÓN ABSOLUTA	V. RELATIVA
Ingresos						
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		245999,93		253256,17	7256,24	2,95%
<i>interés de cartera de crédito</i>		245999,93		253256,17	7256,24	2,9%
<i>cartera de crédito de consumo</i>	2502,89		1420,27		-1082,62	-43,3%
<i>cartera de crédito de vivienda</i>	108,51		0		-108,51	-100,0%
<i>cartera de crédito para microempresa</i>	205417,25		188118,36		-17298,89	-8,4%
<i>de mora</i>	37971,31		63717,54		25746,23	67,8%
INGRESOS POR SERVICIOS		37547,69		27194,65	-10353,04	-27,57%
<i>afiliaciones y renovaciones</i>		5672		15642		
<i>otros servicios</i>		31875,69		11552,65		
<i>honorarios de abogados</i>	791,3		1288,61			
<i>otros ingresos</i>	31084,39		10264,04			
OTROS INGRESOS OPERACIONALES		71288,97		45950,74	-25338,23	-35,54%
<i>Otros</i>		71288,97		45950,74		
<i>otros ingresos operacionales</i>	71288,97		45950,74			
TOTAL INGRESOS		354836,59			-354836,59	-100,00%
GASTOS						
intereses causados		177420,57		178571,4	1150,83	0,65%
<i>obligaciones con el público</i>		177420,57		178571,4		
<i>interese pagados depósito de ahorros</i>	6613,66		7938,64			
<i>intereses pagados aplazo</i>	170806,91		170632,76			
Provisiones		11233,77		0	-11233,77	-100,00%
<i>cartera de crédito</i>		11233,77		0		

precisión cartera de consumo	116,95			0				
provisión cartera microempresa	11116,82			0				
GASTOS OPERACIONALES			342251,84			275321,94	-66929,9	-19,56%
<i>gasto de personal</i>		<i>181818,92</i>			<i>143322,34</i>			
remuneraciones mensuales	131508,83			105213,46				
sueldo y salarios	113672,52			89242,68				
horas extras	5857,78			6896,98				
Comisiones	11978,53			9073,8				
beneficios social	17243,7			14852,76				
XIII sueldo	9472,71			7476,89				
XIV sueldo	7726,52			6593,25				
Vacaciones	44,47			0				
liquidación empleados	0			782,62				
aporte IESS	13643,15			10832,89				
fondo de reserva IESS	5096,54			4350,22				
Otros	14326,7			8073,01				
viáticos y movilizaciones	3315,56			2073,17				
refrigerio y alimentación	1765,48			1249,94				
Combustible	5717,2			3603,66				
Uniformes	1983,74			867,63				
capacitación	1343,76			161,11				
Otros	200,96			117,5				
<i>Honorarios</i>		<i>24694,57</i>			<i>30767,57</i>			
Directores	3081,15			3785,03				
dietas directores	2504,66			3601,03				
otros gastos directivos	576,49			184				
honorarios profesionales	21613,42			26982,54				

<i>servicios varios</i>		84447,63			70762,94		
movilización fletes y embalaje	1727,29			616,89			
movilización y fletes	69,3			143,36			
combustible y lubricantes	1657,99			473,53			
publicidad y propaganda	21679,28			6838,1			
servicios básicos	22381,41			24897,48			
Electricidad	2449,84			2557,56			
Teléfono	9128,12			9375,99			
Agua	58,25			245,95			
Internet	10737,2			12667,2			
Comunicaciones	8			50,78			
Seguros	1820,09			0			
Arrendamientos	33346,9			36536,47			
otros servicios	3492,66			1874			
credi report	2038,4			1596			
servicios bancarios	11,06			43,6			
servicios comisión pagos SRI	14,9			18,8			
servicios de instalaciones	957,08			28			
servicios de encomiendas	153			127,2			
comisión pago IESS	5,22			0			
servicio de copias	0			9,4			
servicios varios	313			51			
<i>impuestos construcciones y multas</i>		6223,69			5790,26		
impuestos fiscales	1058,61			376,19			
impuestos municipales	1331,93			428,81			
aporte a la Super inten de economía popular solidaria	651,55			0			
multas y otras sanciones	3181,6			4308,15			

<i>Depreciaciones</i>		14232,56			6512,73			
depreciaciones muebles y enseres	2012,6			927,22				
depresión equipo de oficina	683,45			807,8				
depreciación equipo de computo	5078,58			679,33				
unidades de transporte	6040,08			3918,3				
Otros	471,85			179,58				
<i>Amortizaciones</i>		1283,55			1216,54			
gastos de instalaciones	1283,55			1216,54				
<i>otros gastos</i>		29550,92			17549,56			
suministros diversos	8404,53			14439,9				
suministros y materiales	3182,81			2930,3				
suministros de oficina	607,53			531,3				
suministros de computación	1036,45			553,4				
suministros de limpieza	806,39			392,77				
materiales respuestas y accesorios	2580,17			32				
otros suministros	191,18			75				
mantenimiento y reparaciones	8034,66			7553,12				
mantenimiento y reparación de equipos de oficina	646,42			155				
materiales y reparación de equipo de computo	672,15			98,76				
mantenimiento y reparación de vehículo	6716,09			7299,36				
Otros	13111,73			5481,54				
agasajo a socios	3489,33			2510,29				
otros gastos	31			0				
otros gastos no deducibles	9591,4			2971,25				
TOTAL GASTOS			530906,18			454493,34	-76412,84	-14,39%

Tabla N° 22 Análisis horizontal resumido de las principales cuentas del estado de resultados

DESCRIPCIÓN	2014	2015	% variación
Intereses y descuentos ganados	245999,93	253256,17	2,95%
Ingresos por servicios	37547,69	27194,65	-28%
Otros ingresos operacionales	71288,97	45950,74	-36%
Total ingresos	354836,59	326401,56	-8%
Gastos			
Intereses causados	177420,57	178571,4	1%
Gastos operacionales	342251,84	275321,94	-20%
Total gastos	530906,18	454493,34	-14%

Fuente: Estados financiero COAC Pacífico Ltda.

Elaborado por: José Bravo Naula

ANÁLISIS DEL ESTADO DE RESULTADO AÑO 2014-2015

1. Se analizaron dos períodos 2014 y 2015 encontrándose como que existe variación porcentual del 2.95% de un año a otro, Encontrándose que para el 2015 existe un incremento en la cuenta. Intereses y descuentos ganados en un 7256.24 dólares, es decir; se logra recuperar cartera de crédito para microempresas en un 67.8%. otra cuenta se sufrió cambios negativos es la de intereses causados ya que para el año 2015 genero 0.65% de deudas y en valor monetario es de 1150.83 dólares.

Pero entra las cuentas que inciden positivamente que disminuyeron o cesaron son: Provisiones para el año 2014 existía, mientras que para el 2015 cesaron en un 100%. El gasto operacional disminuye debido a que hubo despido de personal en un 20%, pero por otro lado la dieta a los directores aumentó en un 44%.

CONCLUSIÓN

Se analizó los dos períodos 2014 y 2015, resaltando que de un año al otro los intereses ganados incremento, generando gastos, pero cabe resaltar que esto se debe al incremento se nuevos socios que han solicitado prestamos, los ingresos por servicios a disminuido a causa de que no ha existido circulante para colocación de los dineros en otras entidades financiera. Por otro lado, los gastos operacionales han disminuido debido al recorte de personal que dio en el período 2015. Podemos decir que la cooperativa recorta gastos, para reducir el impacto de morosidad y cartera

vencida aún no ha podido recuperarse, debido a la falta de aplicar políticas crediticias que estén acorde a la realidad de la COAC, lo que le ha permitido no recuperarse económicamente.

6.7. INDICADORES

6.7.1. De Rentabilidad

Tabla N° 23 Indicadores de rentabilidad

TIPO	FORMULA	PROMEDIO	
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA	$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Activo Total Promedio}}$	2014	2015
		-12%	-11%
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE	$ROE = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} * 12}{\text{Patrimonio Promedio}}$	32%	20%

Elaborado por: José Bravo Naula

CONCLUSIONES

Para el análisis del ROA, pues permite medir la rentabilidad, es decir el beneficio obtenido de los activos en un período de tiempo, pues en el año 2014 se puede decir que se obtuvo un -12% pues la cooperativa no está utilizando adecuadamente su capital, pues no tiene el suficiente capital para financiar sus operaciones diarias, es decir están invirtiendo mayor cantidad de capital en la colocación de préstamos y obteniendo pocos ingresos de los mismos, lo que se refleja es que colocan mayor cantidad de préstamos y obteniendo menor cantidad de beneficios, esto suele pasar cuando existe poco o nula recuperación de la cartera incidiendo el alto índice de morosidad, mientras que en el 2015 este indicador bajó en 1%, lo que significa, han provisionado cuentas y han realizado gestión de cobro y recuperación de cartera.

Mientras que para el análisis del ROE es la rentabilidad sobre sus propios recursos, es decir permite medir la capacidad que tiene la cooperativa de remunerar a sus accionistas. Pues en el año 2014 este era del 32% mientras que para el 2015 este indicador bajó en un 12% debido a que se incrementó la pérdida de utilidades en pocas palabras, por la falta de recuperación de cartera la cooperativa tuvo que asumirla como gasto es de ahí su incidencia.

6.7.2. De Liquidez

Mediante estos indicadores se evaluará la capacidad que tiene la cooperativa para atender sus obligaciones a corto plazo, la liquidez de la cooperativa depende directamente de la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivos de sus depositantes. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014)

Tabla N° 24 Indicadores de Liquidez

TIPO	FORMULA	VALORES	
Relación corriente o de liquidez	$\text{Relacion corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	2014	2015
		0.75	0.68
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.	$\text{Relacion} = \frac{\text{Fondo Disponible}}{\text{Total Déposito a corto plazo}}$	478399.87	460834.18

Elaborado por: José Bravo Naula

CONCLUSIÓN

La liquidez de la cooperativa depende directamente del encaje que realizan los depositantes, podemos decir que en el año 2014 se captó mayor número de depositantes en relación al 2015, existe una disminución de 0.07% de la captación de nuevos clientes.

Pero para el análisis de los fondos disponibles esta varía en mayor proporción debidos a que 0.013% ya que la carteara de crédito y específicamente en la línea de consumo y microcrédito incrementa para este año.

Para el 2015 este indicador baja debido a que no existe captación y poco circulantes, y la línea de consumo desaparece, este servicio recayendo su mayor incidencia por la falta de pago de las obligaciones de los clientes.

6.7.3. Endeudamiento

Tabla N° 25 Indicadores de endeudamiento

TIPO	FORMULA	PROMEDIO	
Nivel de endeudamiento	$\text{Endeudamiento: } \frac{\text{total pasivo}}{\text{total activo}}$	2014	2015
		1,36%	0,15%
Leverage o apalancamiento	$\text{Nivel de endeudamiento: } \frac{\text{total pasivo}}{\text{total patrimonio}}$	3,71%	0,28%

Elaborado por: José Bravo Naula.

CONCLUSIÓN

Endeudamiento: El nivel de endeudamiento para el 2014 fue de 1,36%, es decir la cooperativa por cada activo que tiene la cooperativa debe 0,36% y para el 2015 la cooperativa disminuye la deuda en un 0,15%.

Nivel de Endeudamiento: El apalancamiento de la empresa para el 2014 la cooperativa tiene comprometida 3,71 veces y 0,28 veces existiendo una reducción de los pagos tanto a corto como a largo plazo.

6.7.4. Índice de Morosidad

Tabla N° 26 Indicaciones de índice de morosidad

TIPO	FORMULA	PROMEDIO	
Morosidad bruta total	$\text{Morosidad cartera} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	2014	2015
		3.92	4.92
Morosidad cartera consumo	$\text{Morosidad cartera Consumo} = \frac{\text{Cartera improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$	1.39	0.79
Morosidad Cartera de Microempresa	$\text{Morosidad cartera Microempresa} = \frac{\text{Cartera improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$	0.62	0.78
Índice de morosidad	$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	0.26	0.31
Activos Productivos / Pasivos con Costo	$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$	0.31	0.22

Elaborado por: José Bravo Naula

CONCLUSIÓN

Para el análisis de morosidad se consideraron los siguientes indicadores:

Morosidad Bruta: Se analiza la Cartera de Crédito de la Cooperativa en dos períodos 2014 con 3.92 y para el 2015 con el 4.92 donde ve una incidencia de crecimiento en la cartera específicamente en la de consumo, microempresa.

Morosidad cartera consumo: En este indicador se hace referencia a la cartera improductiva vs a la cartera bruta, donde se evidencia que el año 2014 fue de 1.39 y para el 2015 fue de 0.79, existió una baja ya que en este período se realizó un reajuste eliminando este servicio y ofertando otro debido a que el mayor índice de morosidad recae en este servicio.

Morosidad Cartera de Microempresa: Este indicador permite visualizar otro servicio que presta la institución. Para el 2014 fue de 0.62 y para el 2015 fue de 0.78. Lo que indica que se potencializa el servicio brindando mayor cobertura.

Índice de morosidad: Este indicador mide el volumen de crédito moroso que tiene la cooperativa, para el año 2014 fue de 0.26, mientras que para 2015 fue de 0.31 evidenciando que en este año existió mayor índice de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los clientes, y su mayor incidencia de morosidad fue en la cartera de crédito de consumo en un 43.3% de incidencia y mayor a 18 días de morosidad.

Activos Productivos / Pasivos con Costo: Pues esta relación permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación periódica de costos. Para el 2014 fue de 0.31 mientras que para el 2015 fue de 0.22 siendo que esta sirve como fuentes de financiación ajena, los pasivos sirven para realizar colocaciones de activos, por ello, es necesaria que éstos produzcan más de lo que cuestan los pasivos.

6.7.5. De Actividad

Tabla N° 27 Indicadores de actividad

TIPO	FORMULA	PROMEDIO	
		2014	2015
Número de días de cartera a mano	$\text{Nro. dias de cartera a Mano} \frac{\text{Ctas x cobrar brutas x 360}}{\text{ventas netas}}$	162.18	148.75

Elaborado por: José Bravo Naula

CONCLUSIONES

Los indicadores pues permite evidenciar en porcentaje la cantidad de cuentas por cobras que surgen de la actividad, la misma del giro del negocio, es decir la capacidad de ventas que se realizó en el período, para el 2014 fue de 162.18, es decir se incrementó las ventas o la captación de créditos, mientras que para el 2015 este indicador bajo en un 13.42, es decir para este año no se captó nuevos clientes debido a la falta de circulante y capital.

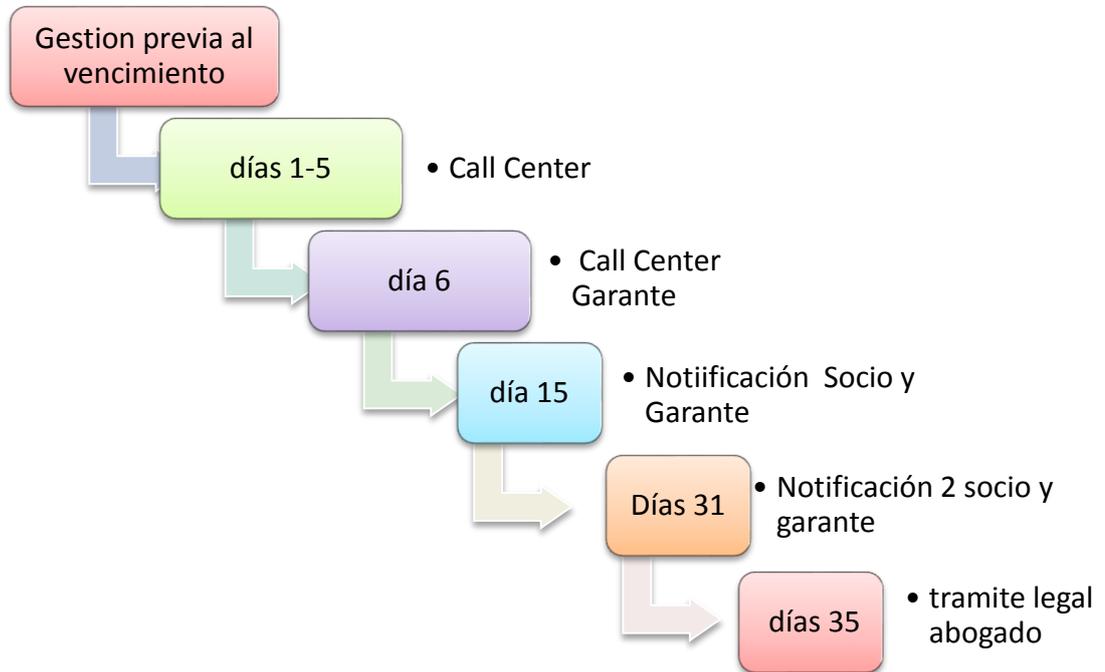
6.8. POLÍTICAS CREDITICIAS

Para determinar políticas de crédito y recuperación de la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Pacífico Ltda., de una manera eficiente existen elementos que permiten una adecuada labor al departamento de cobranza y por ello se a planteados las siguientes políticas para la recuperación de desde el punto académico debe ser acogida.

- Cumplir con las políticas crediticias.
- Sirve para facilitar el cumplimiento del compromiso de pagos
- Mejora la recuperación de cartera.

6.9. PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

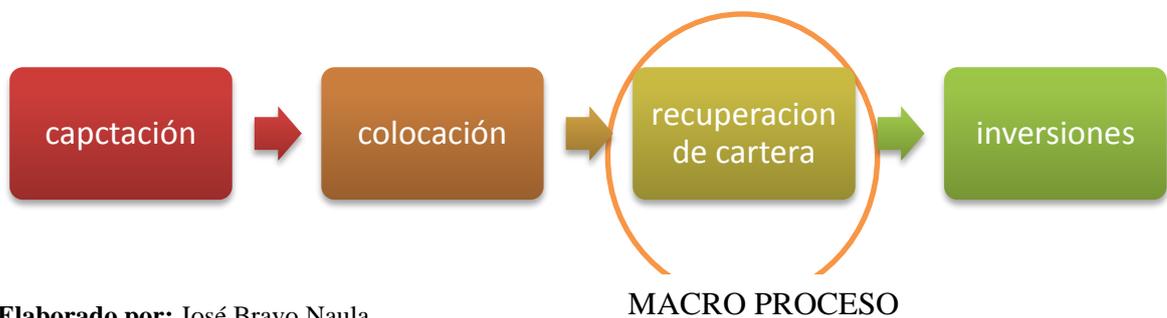
Gráfico N° 11 Proceso de recuperación de cartera



Elaborado por: José Bravo Naula

Posteriormente se identifica los Subprocesos como acciones a considerarse como acciones secuenciales para evitar el alto índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda. Cuyo objetivo es identificar claramente cuatro grandes procesos o macro procesos que motivan su accionar:

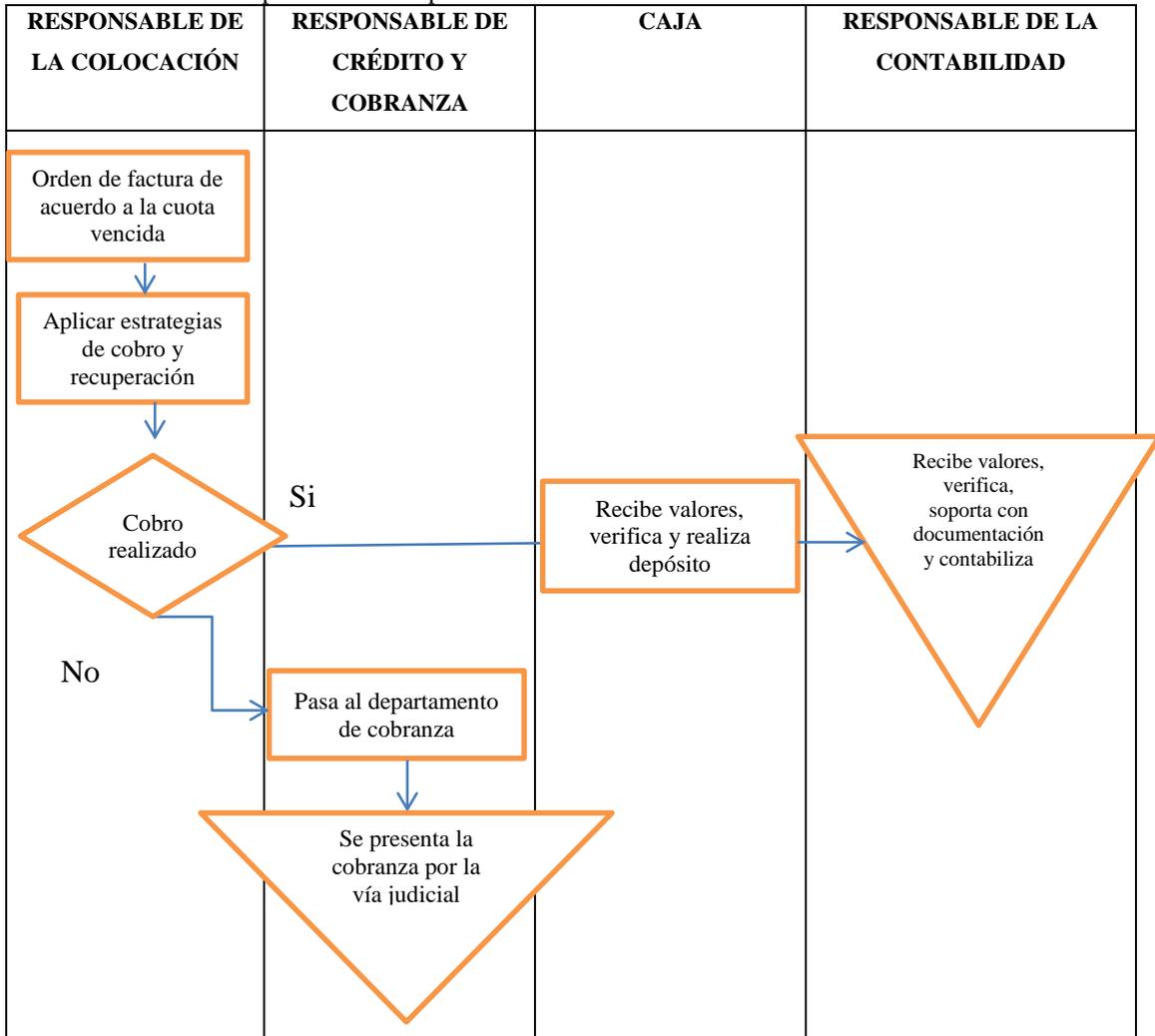
Gráfico N° 12 Proceso y subproceso para la recuperación de cartera



Elaborado por: José Bravo Naula

MACRO PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Gráfico N° 13 Macro proceso de recuperación de cartera



Elaborado por: José Bravo Naula

POLÍTICAS DE CRÉDITO (INFORME DE LA COAC “PACÍFICO” LTDA).

Para la recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito se propone los siguientes lineamientos que servirán para proporcionar a los socios y clientes los recursos financieros necesario y adecuado a sus posibilidades de pago, condicionados a las disposiciones del reglamentos y políticas interna de la COAC.

Para la otorgación de los créditos serán el resultado del estudio efectuado por el jefe de crédito, el asistente de crédito y la comisión de crédito sobre la base del análisis, evaluación y calificación del riesgo crediticio en base a las 5C del crédito.

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Concisiones
- Colateral

Sujeto de crédito

Los socios debidamente registrados de la cooperativa, clientes y empleados deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser socio activo
- Cubrir el encaje correspondiente al crédito solicitado
- Calificación del crédito
- Estar al día en el pago de los aportes mensuales (ahorro cautivo, certificados de aportación)
- Estar al día en el pago de las obligaciones crediticias como son:
 - crédito emergente
 - microcrédito
- No ser garante de socio en mora
- Cumplir positivamente en la calificación del buró de crédito con un score mínimo de 800 puntos
- El socio o cliente que tenga calificación menos de 800 hasta 600 puntos será sujetos de crédito previo a otras exigencias ya sean por resoluciones que puedan adoptar la cooperativa.
- Menores de 599 puntos de score. En el buró de crédito será negado su solicitud, hasta cuando soluciones sus obligaciones con a la entidad financiera y presente un certificado de la misma.

Requisitos para el otorgamiento del crédito

- Solicitud de crédito
- Ser socio o cliente de la COAC Pacífico

- Fotocopias de cedula de identidad y certificado de votación del deudor; garante y cónyuges
- Cumplir con el encaje respectivo
- Poseer un historial crediticio favorable
- Certificado de servicio básicos
- Certificación de ingresos
- Presentar las garantías legales a favor de la cooperativa (escritura, predio, certificado de desgravamen)
- Para el otorgamiento del crédito montos mayores a 10,000, en adelante deberá mostrarse un movimiento mínimo de la cuenta por el lapso de 25 días. (Coac Pacifico Cia. Ltda , 2015)

Políticas de recuperación de la cartera vencida

a) *Gestión previa al vencimiento:*

1. Si el socio se atrasa de 1 a 5 días a partir de la fecha de vencimiento del pago el responsable de cobro debe realizar llamada por call center.
2. Si el atraso es de 6 días se llamará al garante recordándole que existe una letra pendiente de pago
3. Si el atraso es de 1 a 15 días se realizará notificación al socio y garante
4. Atraso mayor a 31 días se realizar la segunda notificación al socio y garante
5. Si el atraso es mayor a 35 días se pasará al abogado para que realice el trámite respectivo para el cobro de la cartera vencida. (Coac Pacifico Cia. Ltda , 2015)

b) *Paso a cumplir para la recuperación dela cartera*

1. El responsable de la colocación del crédito emite la orden de la factura de acuerdo a la cuota vencida.
2. Se recomienda aplicar los pasos descritos con anterioridad

c) *Gestión previa al vencimiento*

Para la recuperación de la cartera vencida.

1. Si el cobro se realiza los valores debe ser registrados por caja posterior a verificación del depósito, caja debe pasar un reporte al departamento de cobranza de los valores acreditados a la deuda.
2. Si el cobro no se lo realiza pasa al departamento de cobranza se aplica la estrategia a literal 5, para el cobro por la vía judicial.

Análisis:

Las políticas de la cartera de crédito son de mucha importancia para la cooperativa, este contexto donde se genera pasos para cubrir y retener el alto índice de morosidad, proponiendo los siguientes lineamientos a los socios y clientes a que cumplan con las condiciones del pago.

BIBLIOGRAFÍA

- Báez, B. (2010). *Matriz de Riesgo Operacional* . Paraguay: DGRV.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Programas y regulación monetaria y financiera*.
Obtenido de Programas de regulación:
<https://www.bce.fin.ec/index.php/component/k2/item/758>
- Banorte.com. (s/f). *Estados Financieros* . Recuperado el 2016, de Definición:
https://www.banorte.com/cms/gfb/RI/EstadosFinancieros/archivos/Nota_RC_EEFF_3T07_ProNegocio_2_.pdf
- Bello, G. (2010). *Operaciones Bancarias en Venezuela*. Caracas: Universidad Católica Andres Bello.
- Chavarín R, R. (1 de enero- junio de 2015). Morosidad en el epago der créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / Mexican Journal of*, X(1), 71-83.
- Coac Pacifico Cia. Ltda . (2015). *Políticas Crediticias* . Riobamba- Ecuador : Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacifico Cia. Ltda.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda. (2015). *Informacion general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico Ltda*. Riobamba- Ecuador : s/n.
- Curiel, J. (2016). *Propuesta e implementación de un sistema de control interno para la cooperativa de ahorro y crédito Pacífico Ltda., ubicada en la ciudad de Riobamba, período 2015*. Riobamba - Ecuador: ESPE.
- Curillo, M. A. (2012). *Estrategias para la captación de fondos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico de la ciudad de Riobamba.* . Riobamba - Ecuador: ESPOCH.
- Definiciones ABC. (2007). *diccionario Electronico* . Obtenido de definicion de Rentabilidad : <http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>
- Derecho Ecuador. (19 de Abril de 2011). *Registro Oficial N° 430* . Obtenido de Normas Generales para las instituciones del sistema financiero:
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/abril/>
- Derecho Ecuador. (11 de Abril de 2016). *Registro Oficial N°730*. Obtenido de Catalogo de productos:
<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2016/>

- Elizondo, A. (2012). *Medición Integral del Riesgo de Credito*. Mexico: Limusa, S.A de C.V Grupo Noriega Editores.
- Eurosistema. (2012). *Guía paa la elaboración de la matriz de riesgo* . España: Banco de españa .
- Farez, L. E. (7 de Julio de 2016). *Crédito Comerciales* . Obtenido de Definición: <http://blogdeadministracionfinanciera.blogspot.com/2016/07/>
- Franco, V., & Moreira, M. (2016). *DIAGNÓSTICO ECONÓMICO DE LOS MICROCRÉDITOS DE CRECIMIENTO OTORGADOS AL SECTOR COMERCIAL EN EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL CALCETA, PERIODO 2013-2014*. Calceta - Manabí: ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ.
- Gerencia .com . (12 de Junio de 2010). *Analisis Horizontal* . Obtenido de Economía y finainzas: <http://www.gerencie.com/analisis-horizontal.html>
- Gerencia.com. (12 de Junio de 2010). *Analisis vertical*. Obtenido de Economía y Finanzas: <http://www.gerencie.com/analisis-vertical.html>
- Hernández, L., Mineses, L., & Benavides, J. (Oct/Dic de 2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera . *Revista SCielo: Estudios Gerenciales* (21), 1-25.
- International Federation of Accountants. (2002). *Norma Internacional de Auditoria 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Seccion 400* (Primera ed.). Ecuador, Pichincha , Ecuador : Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.
- Jaya, N. d. (2013). *PORTAL WEB DE GESTIÓN DE VENTAS PARA COMERCIALIZADORAS DE SERVICIO DE BANDA ANCHA DE CNT-EP*. Quito - Ecuador : ESPOL.
- Lexor. (s/f). *Empresa de servicios contables* . Obtenido de Sistema de Evaluación Crediticia: <http://www.lexor.com.ar/evaluacioncrediticia.html>
- Macias, G. (2009). *Riesgo de auditorías y significación* (Vol. I). Buenos Aires: Facpce.
- Martinez, H. (2015). *Indicadores Financieros*:. Obtenido de Productora Andina de Electrodomesticos. Activos año 1 año2: <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20I/IndicadoresFinancieros.pdf>

- Mascareñas, J. (2008). Riesgos Económico y Financiero. *Universidad Complutense de Madrid*, 1-6.
- Mesén, V. (2009). El riesgo de Auditoria y sus efectos sobre el trabajo del Auditor Independiente. *Revista de Auditoría*(3), 9-12.
- Pinto, B. (2012). *Riesgo Inherente*. s.c: Universidad Santo Tomas .
- Ramos, A. (2007). *Las microfinanzas estudio de caso: caja de ahorros de la ciudad de Oaxaca de Juárez*. Mexico: Eumed.net.
- Revista Líderes. (15 de Mayo de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. *Revista Lideres electronica*. Obtenido de Revista Electronica Lideres: <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Robles, C. (2012). Fundamentos de Administración Financiera. *Red Tercer Milenio*, 33-36.
- Samaniego, R. (2008). *El riesgo de crédito en el marco del Acuerdo Basilea II*. Madrid: DELTA.
- Sarabia, D. C. (2015). *ANÁLISIS DE LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL LA MANÁ, AÑO 2014*. QUEVEDO - ECUADOR: UNIVERSIDAD ESTATAL DE QUEVEDO.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2009). *Glosario de Términos financieros*. Recuperado el 2 de Septiembre de 2016, de Crédito: http://www.superbancos.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). *Norma Tecnica N°5: Boletines financieros*. Quito: Subdirección de estadísticas.
- Verdezoto. (29 de marzo de 2015). *El sistema Financiero*. Obtenido de Historia: <https://studylib.es/doc/1529306/t1956-mfgr-verdezoto-elaboracion.pdf>
- WEB del Profesor . (s.f.). *Indicadores financieros* . Obtenido de <http://webdelprofesor.ula.ve/economia/mendezm/analisis%20I/IndicadoresFinancieros.pdf>

ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ENTREVISTA

Objetivo: Analizar la cartera vencida para determinar su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

1. Existen políticas u manual de créditos en la cooperativa
2. Qué tipo de garantía considera para otorgar un crédito
3. El departamento financiero realiza análisis de razones de liquides y con qué frecuencia
4. Se realiza el análisis de la cartera de crédito
5. La cooperativa cuenta con un manual de recuperación de cartera
6. Qué tipo de riesgos considera usted dentro la cooperativa más latente y que hay que minimizar su impacto
7. Mencione que estrategias usted aplica para la recuperación de cartera y reducir la morosidad
8. Usted considera que la cooperativa está preparada para aplicar nuevas estrategias para la recuperación de cartera y reducir la morosidad.



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA PACIFICO**

Objetivo: Analizar la cartera vencida para determinar su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA., en la ciudad de Riobamba durante el período septiembre 2014-septiembre 2015.

- 1. ¿Cuándo usted ingreso a la cooperativa le capacitaron para el puesto a ocupar?**
 - a) Si
 - b) No
- 2. ¿La COAC aplica política de cobranza?**
 - a) Si
 - b) No
- 3. ¿En la COAC existen reportes sobre el nivel de morosidad?**
 - a) Si
 - b) No
- 4. ¿En la cooperativa existe la política de reestructuración de pago?**
 - a) Si
 - b) No
- 5. ¿De los siguientes riesgos crediticios usted a cuál considera como una amenaza para la cooperativa?**
 - a) De liquidez
 - b) De solvencia
 - c) De endeudamiento
- 6. ¿Qué tipos de garantía debe implementar la cooperativa para reducir la morosidad?**
 - a) Garantías personales
 - b) Garantías hipotecarias
 - c) Garantía documental
- 7. ¿La cooperativa cuenta con políticas crediticias para la otorgación de crédito?**
 - a) Si
 - b) No
- 8. ¿En la Cooperativa existe un reglamento de gestión financiera?**
 - c) Si
 - d) No

Anexos N° 2 Guía de observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Objetivo: Elaborar el diagnóstico situacional de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico LTDA

Fecha: _____

Indicadores: 1 aplican 2 no aplican 3 no tiene

Indicaciones: Marque con un X lo que observa.

Descripción	1	2	3
Manual de funciones			
Procesos de inducción al personal			
Políticas de cobranzas			
Manuales de cobranza, créditos, proceso de reclutamiento de personal			
Evaluación del índice de morosidad			
Analizan la cartera improductiva			
Reglamento de gestión financiera			
Los colaboradores cumplen con la norma vigente de la COAC			
Guías de entrevista			
Cuestionario			

Elaborado por: José Bravo Naula

Anexos N° 3 Ficha de indicadores



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Objetivo: Elaborar el diagnóstico situacional de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacifico LTDA

Estados financieros: Estado de resultado _____

Balance General _____

Períodos: **2014**____ **2015**_____

TIPO	FORMULA	Valore obtenidos	
		2014	2015
Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA	$ROA = \frac{\text{Ingresos-Gastos} * 12}{\text{Número de mes}} \div \text{Activo Total Promedio}$		
Rendimiento sobre Patrimonio – ROE	$ROE = \frac{\text{Ingresos-Gastos} * 12}{\text{Número de mes}} \div \text{Patrimonio Promedio}$		
Relación corriente o de liquidez	$Relacion corriente = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$		
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.	$Relacion = \frac{\text{Fondo Disponible}}{\text{Total Depósito a corto plazo}}$		
Nivel de endeudamiento	$Endeudamiento: \frac{\text{total pasivo}}{\text{total activo}}$		
Levergare o apalancamiento	$Nivel de enduedamiento : \frac{\text{total pasivo}}{\text{total patrimonio}}$		
Morosidad bruta total	$Morosidad cartera = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$		
Morosidad cartera consumo	$Morosidad cartera Consumo = \frac{\text{Cartera improductiva Consumo}}{\text{Cartera Bruta Consumo}}$		
Morosidad Cartera de Microempresa	$Morosidad cartera Microempresa = \frac{\text{Cartera improductiva Microempresa}}{\text{Cartera Bruta Microempresa}}$		
Índice de morosidad	$IMOR = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$		
Activos Productivos / Pasivos con Costo	$Relación = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$		

Elaborado por: José Bravo Naula