



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.

IBAÑEZ AGUIRRE EDUARDO GABRIEL
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE
UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.

IBAÑEZ AGUIRRE EDUARDO GABRIEL
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

MACHALA
2018



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO TITULACIÓN
ANÁLISIS DE CASOS

LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.

IBAÑEZ AGUIRRE EDUARDO GABRIEL
INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

ORELLANA ULLOA MILCA NAARA

MACHALA, 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018

MACHALA
2018

Nota de aceptación:

Quienes suscriben, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.

ORELLANA ULLOA MILCA NAARA
0702510371
TUTOR - ESPECIALISTA 1

SOTO GONZALEZ CARLOS OMAR
0703463117
ESPECIALISTA 2

GUTIERREZ JARAMILLO NESTOR DANIEL
0702917311
ESPECIALISTA 3

Machala, 14 de septiembre de 2018

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TITULACION EDUARDO IBAÑEZ.docx (D41082082)
Submitted: 9/1/2018 3:43:00 AM
Submitted By: eibanez_est@utmachala.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

jose bravo 28 DE JUNIO 2017.docx (D29518623)
tesis revisión.docx (D29510664)
jose bravo 31 de mayo 2017.docx (D29536023)
JOSE NAULA 5 DE JULIO DEL 2017.docx (D29558633)
<https://tugesto.com/blog/la-morosidad-en-la-historia-deudores-ilustres/>
<https://www.scribd.com/document/359623940/Morosidad-y-Su-Incidencia-en-La-Rentabilidad>
<https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>

Instances where selected sources appear:

14

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, IBÁÑEZ AGUIRRE EDUARDO GABRIEL, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO,, otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

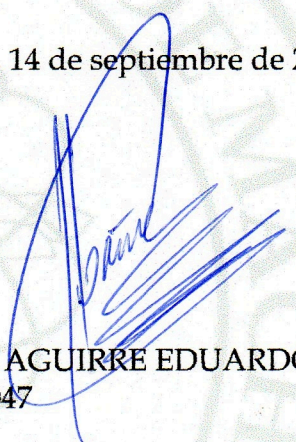
El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 14 de septiembre de 2018



IBÁÑEZ AGUIRRE EDUARDO GABRIEL
0703564047

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y continuar cumpliendo cada una de las metas que me he propuesto, a esos angelitos que están junto al todopoderoso y que con sus bendiciones me llenan de fuerzas para seguir luchando. A mi hija María Eduarda que amo y es por ella que cada meta cumplida quiero que sirva de ejemplo y dejarle como legado que para lograr el éxito en la vida siempre es una buena formación. A mis padres que con su ayuda y apoyo incondicional a servido de mucho en mi proceso universitario

AGRADECIMIENTO

Quiero dar gracias a Dios en primer lugar por guiar, fortalecer y darme sabiduría e inteligencia para culminar este trabajo de investigación y empezar un camino lleno de éxito.

A mi hija, mis padres, mis hermanas que, con sus consejos, paciencia y sobre todo amor han sido mi mayor inspiración y motivación para terminar mis estudios universitarios.

A mi tutora la Ing. Milca Orellana, mis más sinceros agradecimientos que con su conocimiento y guía sirvieron para poder desarrollar con éxito mi trabajo de titulación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está apegado a los reglamentos de titulación de la Universidad Técnica de Machala y su idea central es morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Es por eso que la delimitación del tema inicia con el estudio y análisis de los índices de morosidad y rentabilidad de la sucursal machaleña de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Cía. Ltda. Una institución reconocida en Machala y que sufre con el problema de la morosidad al igual que todas las instituciones financieras del Ecuador.

De esta manera, el objetivo y propósito de esta tesis es encontrar todos los factores que colaboran negativamente para que los índices de morosidad se mantengan altos y con tendencia al alta. Un problema gigante para la gestión administrativa de cualquier institución financiera, partimos del problema particular y lo generalizamos utilizando la correcta metodología de investigación.

El mecanismo primordial de la Cooperativa 29 de Octubre es la entrega de créditos a sus clientes. Nosotros estudiamos los procesos para la calificación de los posibles clientes de créditos y también los procesos de cobranzas y fue aquí que la investigación de campo nos permitió encontrar valiosa información para satisfacer los resultados esperados de este trabajo.

Al estudiar los resultados nos dimos cuenta que las falencias de los procesos radican en la mala aplicación de los manuales y reglamentos de entrega de créditos de la Cooperativa 29 de Octubre. Los trabajadores se saltan pasos vitales y esto se convierte en dolores de cabeza porque esos clientes no son calificados, un problema recurrente dentro de un negocio que

trata de blindarse cada día más con políticas exageradas para captar clientes y que además tiene como competencia ilegal a los usureros.

La presente investigación se sustenta además con la colaboración importante de la gente de la Cooperativa 29 de Octubre. Todos conformes porque saben que el resultado de este trabajo le ayudará enormemente a su empresa. Por eso realizaron entrevistas a las principales autoridades y trabajadores de la Cooperativa 29 de Octubre.

A través de las entrevistas, notamos que la razón de la elevación del índice de morosidad es por la falta de compromiso y seriedad de los clientes con los pagos mensuales. Además, nos percatamos que no existe un efectivo proceso de cobranzas, nosotros concluimos este trabajo con un sistema de acción para que esto mejore en la Cooperativa 29 de Octubre.

Este sistema de acción no lo inventamos puesto que toda la información y consejos los respaldamos de las páginas de los principales libros y revistas científicas de economía y contaduría del Mundo, sacados de los repositorios de nuestra biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Machala. Libros y revistas que los encontrarán correctamente citados y referenciados en nuestra bibliografía.

Vale la pena destacar, que esta es la primera investigación realizada a la Cooperativa 29 de Octubre, de este tipo, con referencia al estudio de su cartera. Cumpliendo con los objetivos trazados, este trabajo servirá para que las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador realicen futuras investigaciones con la meta de mejorar su rentabilidad y calidad de servicio.

Palabras clave: Morosidad, Rentabilidad, Gestión de Cobranzas, Indicadores, Rentabilidad, Cartera Vencida, Cooperativa.

SUMMARY

This research work is attached to the regulations of the Technical University of Machala and its central idea is delinquency and its impact on the profitability of a Savings and Credit Cooperative.

That is why the delimitation of the topic begins with the study and analysis of the rates of delinquency and profitability of the branch office of the Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Cía. Ltda. An institution recognized in Machala and suffering from the problem of default as well as all financial institutions in Ecuador.

In this way, the objective and purpose of this thesis is to find all the factors that contribute negatively so that delinquency rates remain high and with a tendency to be high. A giant problem for the administrative management of any financial institution, we start from the particular problem and generalize it using the correct research methodology.

The main mechanism of the Cooperativa 29 de Octubre is the delivery of credits to its clients. We studied the processes for the qualification of the possible clients of credits and also the processes of collections and it was here that the field research allowed us to find valuable information to satisfy the expected results of this work.

When studying the results we realized that the shortcomings of the processes lie in the bad application of the manuals and regulations for the delivery of credits of the Cooperativa 29 de Octubre. The workers skip vital steps and this becomes a headache because those customers are not qualified, a recurring problem within a business that tries to shield itself every day more with exaggerated policies to attract clients and that also has as an illegal competition to the usurers.

This research is also supported by the important collaboration of the people of the Cooperativa 29 de Octubre. All satisfied because they know that the result of this work will greatly help your company. That is why they conducted interviews with the main authorities and workers of the Cooperativa 29 de Octubre.

Through the interviews, we noticed that the reason for the increase in the delinquency rate is due to the lack of commitment and seriousness of the clients with the monthly payments. In addition, we realize that there is no effective collection process, we conclude this work with a system of action for this to improve in the Cooperativa 29 de Octubre.

We do not invent this system of action since all the information and advice are backed by the pages of the main books and scientific journals of the world economy and accounting, taken from the repositories of our virtual library of the Technical University of Machala. Books and magazines that will find them correctly cited and referenced in our bibliography.

It is worth noting that this is the first investigation made to the Cooperativa 29 de Octubre, of this type, with reference to the study of its portfolio. Fulfilling the objectives set, this work will help the Savings and Credit Cooperatives of Ecuador conduct future research with the goal of improving their profitability and quality of service.

Keywords: Defaults, Profitability, Collection Management, Indicators, Profitability, Past Due Portfolio, Cooperative.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1.	GENERALIDADES DEL OBJETO DEL ESTUDIO.....	14
1.1	Definición y contextualización del objeto del estudio.....	14
1.1.1	Tema de la Investigación.....	14
	“La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito”.	
1.1.2	Objeto del Estudio.....	14
1.1.3	Contextualización.....	15
1.2	Hecho de Interés.....	17
1.2.1	Problemática de la empresa.....	17
1.2.2	Justificación de la Investigación.....	17
1.3	Objetivo de la Investigación.....	18
1.3.1	Objetivo General.....	18
1.3.2	Objetivos Específicos.....	18
2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICO DEL ESTUDIO.....	19
2.1	Descripción del enfoque epistemológico de referencia.....	19
2.1.1	Antecedentes Investigativos.....	19
2.1.2	Fundamentación legal.....	21
2.2	Bases teóricas de la investigación.....	24
2.2.1	Cartera Morosa.....	24
2.2.2	Causas de la Morosidad.....	24
2.2.3	Impacto de la morosidad.....	26
2.2.4	Gestión de Recuperación.....	26
2.2.5	Reducción de Morosidad.....	27

2.2.6 Control de Gestión.....	27
2.2.7 Cartera de Créditos.....	28
2.2.8 Riesgo de Crédito.....	28
2.2.9 Provisión.....	29
2.2.10 Indicador de Liquidez.....	29
2.2.11 Indicador de Rentabilidad.....	30
2.2.12 Indicador Financiero.....	30
3. PROCESO METODOLÓGICO.....	31
3.1 Diseño o tradición de la investigación seleccionada.....	31
3.1.1 Modalidades básicas de la investigación.....	31
3.1.2 Metodología de la Investigación.....	31
3.1.3 Análisis de factibilidad de la investigación.....	32
3.2 Proceso de recolección de datos de la investigación.....	33
3.2.1 Plan de recolección de la información.....	33
3.2.2 Plan de procesamiento y análisis de la información.....	34
3.3 Sistema de categorización en el Análisis de Datos.....	35
3.3.1 Aplicación del Instrumento.....	35
4. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
4.1 Descripción y argumentación de Resultados.....	49
4.2 Conclusiones.....	50
4.3 Recomendaciones.....	51
BIBLIOGRAFÍA.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Jefe de Agencia – Asesor de Créditos - Gestor de Cobranzas

Tabla 2. Proceso de otorgación de crédito.

Tabla 3. Renovar políticas de créditos y cobranzas

Tabla 4. Gestión de Cobranzas

Tabla 5. Recaudadora Externa

Tabla 6. Revisión Gestión de Cobranzas

Tabla 7. Tipo de Gestión

Tabla 8. Gestión Recaudadora Externa

Tabla 9. Cobranzas área de Créditos

Tabla 10. Días de Gestión

Tabla 11. Índice de Morosidad 2015

Tabla 12. Índice de Morosidad 2016

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Jefe de Agencia -Asesor de Créditos - Gestor de Cobranzas

Gráfico 2. Proceso de otorgación de crédito.

Gráfico 3. Renovar políticas de créditos y cobranzas

Gráfico 4. Gestión de Cobranzas

Gráfico 5. Recaudadora Externa

Gráfico 6. Revisión Gestión de Cobranzas

Gráfico 7. Tipo de Gestión

Gráfico 8. Gestión Recaudadora Externa

Gráfico 9. Cobranzas área de Créditos

Gráfico 10. Días de Gestión

Gráfico 11. Índice de Morosidad 2015

Gráfico 12. Índice de Morosidad 2016

Gráfico 13 Índice de Rentabilidad

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras han evolucionado y el crédito no es otra cosa que el elemento indispensable para unir a la institución con el cliente y viceversa, se necesitan ambos. La cooperativa necesita prestar dinero y los clientes necesitan el dinero, ese es el desarrollo económico, cuando todo se cumple de acuerdo a las leyes y reglas entonces hablamos de éxito de la economía.

Sin embargo, como todo lo que pasa en esta vida, nada es perfecto y estamos aquí para analizar las falencias o principales errores de este vital elemento del sistema financiero: Los empresarios poseen la visión para gestionar políticas de créditos y cobranza para impulsar la competencia comercial y los clientes tienen el albedrío de elegir la cooperativa que cumpla con sus expectativas financieras. Nuestra misión será analizar nuestro mercado tomando una muestra de la población otorgada por la cartera de clientes de la Cooperativa 29 de Octubre de Machala.

Esta sinergia cliente-cooperativa nos permitirá el estudio de las leyes y reglas vigentes en el Mercado siempre direccionado a los procesos de otorgamiento de créditos y las estrategias de cobranzas dentro de la Cooperativa 29 de Octubre de Machala.

Detallaremos nuestro plan de trabajo a continuación, estructurado por capítulos y de acuerdo a un cronograma:

Capítulo I: El punto de partida será la definición del tema y su delimitación. La problemática de la empresa y la justificación de nuestra investigación de acuerdo a la formulación de preguntas científicas acertadas seguidas de la estipulación de objetivos.

Capítulo II: El estudio obligatorio de investigaciones relacionadas o con el mismo enfoque de nuestro trabajo. Presentación de los antecedentes y fundamentos legales acerca del tema. Publicación de los conceptos básicos relacionados con nuestro tema.

Capítulo III: Presentación de la metodología de estudio como guía para nuestra investigación. Diagnóstico y análisis de la información recabada. Transformar la información en datos relevantes para cumplir con nuestros objetivos propuestos.

Capítulo IV: Aquí cerramos nuestra investigación con la publicación de los resultados obtenidos, junto a las respectivas conclusiones y recomendaciones. Realizamos además un diagnóstico exhaustivo de la realidad comercial de la Cooperativa 29 de Octubre.

1. GENERALIDADES DEL OBJETO DEL ESTUDIO

1.1 Definición y contextualización del objeto del estudio

1.1.1 Tema de la Investigación.

“La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una Cooperativa de Ahorro y Crédito”

1.1.2 Objeto del Estudio.

Se realizará un análisis a los indicadores de morosidad del período 2015 – 2016, revisaremos políticas de créditos y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Que otorga créditos a sus socios.

Nos enfocaremos al área de créditos y cobranzas para realizar un análisis, se revisará los créditos otorgados a los socios en consumos, microcrédito, vivienda, productivo y comercial y las gestiones realizadas en cobranzas a los créditos vencidos.

1.1.3 Contextualización.

Según (Galí, 2015) especialista en cuentas por cobrar en una de sus publicaciones manifiesta romper una creencia muy extendida pero absolutamente falsa que tiene que ver con la opinión

popular de que los problemas de incumplimientos de pagos son fruto de la actual situación de crisis económicas por la que atraviesan los países.

Además, manifestó que la morosidad ha sido un problema constante en la historia, incluso detalla de personajes ilustres que, aunque han sido conocidos por otros motivos vivieron acuciados por las deudas.

La morosidad aumentó en las cooperativas de ahorro y créditos en el Ecuador. En las 24 entidades, que se ubican en el primer segmento (con más de USD 80 millones de activos) este indicador se incrementó del 5.58 al 7.05% en el período de Octubre 2015 – Marzo 2016 de acuerdo con las estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Según Juan Pablo Guerra, director de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur explica que el mayor nivel de morosidad en las entidades del segundo segmento (entre USD 20 millones a 80 millones de activos) el índice incremento del 11.57 a 13.76 se puede atribuir a la diferencia en el tamaño de estas entidades financieras.

La cartera está concentrada, principalmente, en el microcréditos y consumo, aunque el riesgo puede ser inminente en todos los tipos de préstamos. En un préstamo de consumo, al no ser productivo, el pago depende de la capacidad de la familia y si alguien pierde el empleo hay problemas. En el caso de microcrédito, en cambio, su cumplimiento está sujeto a la dinámica del negocio. (Líderes, 2016).

La Cooperativa 29 de Octubre tiene una amplia trayectoria en el segmento cooperativo, ubicándose en el Quinto lugar de las COAC del segmento 1, de acuerdo al monto de activos.

La COAC se direcciona principalmente a la cartera de consumo. Seguida por la de microcrédito y la hipotecaria, la rentabilidad de la COAC se ha visto potencializada y le ha permitido mejorar su posición dentro de un segmento, ubicándose entre las 10 mayores cooperativas en base a este factor. La medición completa de la eficiencia de las estrategias y decisiones de la administración actual es limitada por el reducido periodo de tiempo de ejecución, sin embargo, se evidencian mejoras en la estructura organizacional y gobierno corporativo de la Cooperativa.

Al igual que se ha observado en el sistema financiero en general, la demanda de créditos se ha visto levemente recuperada permitiéndole aumentar la colocación de las COAC. Adicionalmente, la gestión en la recuperación de activos ha generado una reducción de la cartera improductiva, impactando positivamente en sus indicadores de morosidad, pero de igual manera son superiores a los del segmento. La Cooperativa mantiene reducidos sus convenios y contratos con originadoras de cartera orientándose a incorporar cartera de mejor calidad a su portafolio.

1.2 Hecho de Interés

1.2.1 Problemática de la empresa.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda. Hemos podido notar que al momento de otorgar créditos no se está cumpliendo con las políticas de créditos.

- · No se pide toda información a los socios que se requiere para realizar una gestión de cobranza en caso de caer en mora.
- · Por falta de gestión de cobranzas los socios no cumplen con el pago puntual y por tal motivo aumenta la cartera de clientes vencidos.
- ·El departamento de créditos no realiza una buena gestión de los socios en mora preventiva lo cual aumenta la provisión que afectará sino se hace un mejor control.
- Los gestores de cobranzas no realizan una buena gestión y no se le da seguimiento a los compromisos de pago.

1.2.2 Justificación de la Investigación.

Nos enfocaremos en conocer el nivel de morosidad con el que se manejó la cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda., que tipo de créditos afectan y que montos asignados son los más propensos a caer en mora.

Se revisará si se aplica las políticas de créditos a socios y empleados de la institución, análisis a los estados financieros, evaluación de la cartera de crédito que nos permitirá la recopilación de información para conocer la rentabilidad actual de la cooperativa, por otra parte la cartera vencida nos llevará a analizar los diferentes factores que inciden en la morosidad de crédito.

La finalidad de esta investigación, es solucionar los problemas operativos como el mal procedimiento en la concesión de créditos y seguimiento del mismo al interior de la institución, entorno que se visualiza en el alto índice de morosidad por parte de los socios.

1.3 Objetivo de la Investigación

1.3.1 Objetivo General.

Determinar las causas que producen el incremento en el índice de mora y qué medidas se puede tomar para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Ltda.

1.3.2 Objetivos Específicos.

- Realizar una evaluación al área de créditos y verificar si están cumpliendo con las políticas de créditos establecidas por la Cooperativa.
- Revisar los reportes del área de cobranza y verificar que gestión realizan para reducir el aumento de la morosidad.

- Sugerir nuevas estrategias para llevar un mejor control y dar seguimiento a socios con mora preventiva, para evitar el deterioro de la cartera y poder realizar una mejor gestión a socios con más días de vencimiento.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICO-EPISTEMOLÓGICO DEL ESTUDIO

2.1 Descripción del enfoque epistemológico de referencia

2.1.1 Antecedentes Investigativos.

Vamos a tomar para este caso de estudio ejemplos de investigaciones realizadas que tengan relación con el tema, las mismas que ayudarán con un aporte importante para el desarrollo de este trabajo investigativo.

- En la investigación de “Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en México” nos manifiesta que todo crédito tiene un riesgo y hay un elemento que es la posibilidad de incumplir con los pagos, nos da a entender que cada institución financiera debe tener un buen control tanto al momento de otorgar créditos como al realizar las gestiones de cobro para evitar el crecimiento del índice de morosidad de la Cooperativa. (Trejo García, Ríos Bolívar , & Almagro Vásquez, 2015).
- En la investigación de “Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México” nos manifiesta que el riesgo de créditos es uno de los factores que más se incluye en la rentabilidad de una institución financiera, sin embargo las

provisiones para créditos es el indicador que más se usa ya que su medición es más homogénea, por eso algunos autores señalan que a mayor riesgo se puede tener resultados positivos y otros manifiestan que a mayor riesgo se podría deteriorar la generación de rentabilidad. (Chavarín Rodríguez , 2015)

- En el trabajo de “La crisis financiera internacional. Ocho lecciones de y para américa latina” según lo que expresa (Rojas-Suarez , 2013) los bancos en las década de los ochenta y los noventa se excedieron en conceder préstamos y no asumieron el riesgo crediticio aún en buenos momentos. Un bajón económico dio como resultado el aumento de préstamos incobrables y grandes pérdidas en la rentabilidad de las instituciones financieras.
- Este estudio de “Metodología para un scoring de clientes sin referencias crediticias” nos expresa lo siguiente: En las instituciones financieras para determinar el tipo de cliente se revisa según los pagos vencidos que tengan en dicho período, si un cliente tiene un máximo de un pago vencido se lo califica como bueno, aquellos con un máximo de dos indeterminados y clientes con más de tres pagos en adelante como malos (Espín García & Rodríguez Caballero, 2013).
- Este caso de “La reestructuración del sistema bancario español tras la crisis y la solvencia de las entidades financieras. Consecuencia para las cajas de ahorros” nos muestra que el sistema financiero español incremento de una manera considerable la morosidad, debido al exceso de inversión inmobiliaria y un crecimiento en la

financiación mayorista con un gran apalancamiento, lo que afectó de manera considerable la rentabilidad de las entidades financieras (Climent Serrano , 2013).

2.1.2 Fundamentación legal.

El presente trabajo investigativo está basado en la normativa legal revisará en la constitución de la república del Ecuador, leyes, códigos, reglamentos que fundamentaron el tema de investigación.

En la constitución de la República del Ecuador 2008. Decreto Legislativo 0. Registro Oficial 449 del 20 de Octubre del 2008.

“Art.66.- Se reconoce y garantizará a las personas: 29) Los derechos de libertad también incluyen: c) Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias”.

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

La Ley orgánica de defensa del consumidor ley 21 (2000) publicado en el Registro Oficial Suplemento 116 del 10 de junio del 2000 y modificado al 13 de octubre del 2011.

En el capítulo VII. Protección contractual, nos manifiesta lo siguiente:

“Art. 49.- Cobranza de Créditos. - En las cobranzas de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o a la difamación, ni a cualquier tipo de coacción ilícita ni amenaza de cualquier naturaleza, dirigida a su persona, por el proveedor o quien actúe a su nombre.

La obligación impuesta al proveedor, será exigible, sin perjuicio de las acciones penales a las que hubiere lugar”.

“Art. 47.- Sistemas de crédito. - Cuando el consumidor adquiriera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor está obligado en informarle en forma previa, clara y precisa:

1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción;
2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales.
3. El número, monto y periodicidad de los pagos a efectuar; y,
4. La suma total a pagar por el referido bien o servicio.

En el capítulo XV. Disposiciones generales, nos dice lo siguiente:

“Art. 93.- Intereses por mora.- Cuando fuere procedente el cobro de intereses por mora en el pago atrasado de facturas y planillas de servicios, el consumidor pagará el interés legal por el tiempo efectivo de mora. Caso contrario, el afectado podrá acudir ante la autoridad competente para la tutela de su derecho”.

Reglamento del sistema de titulación de la Universidad Técnica de Machala.

De la Sección Tercera: De los trabajos de titulación, destacamos lo siguiente:

“Art. 27. Parámetros de evaluación. - El comité evaluador emitirá los resultados de su evaluación de acuerdo a los parámetros indicados en el instrumento que se expedirá para el efecto, el cual considerará un setenta por ciento 70% para la calificación del documento escrito y un treinta por ciento 30% para la defensa oral del trabajo de titulación.

El trabajo de titulación será evaluado sobre cien puntos, considerándose aprobado aquel que en el total alcance un mínimo de setenta”.

2.2 Bases teóricas de la investigación.

2.2.1 Cartera Morosa.

Que un deudor se demore con el pago de un crédito con una institución financiera, se lo considera moroso en su obligación de pago. Las instituciones financieras se enfrentan a algunos riesgos en el transcurso de una operación crediticia, uno de ellos es el riesgo del crédito es decir que sus deudores pierdan la capacidad de pago total o parcial de su obligación (Fernández Vinuesa, Cerón Gordón, Izurieta Castelo, Vallejo Sánchez, & Atiencia Aucancela, 2017).

2.2.2 Causas de la Morosidad.

Entre la diversidad de opciones por las cuales los clientes o socios pueden convertirse en morosos, por no cumplir con los plazos determinados en los pagos, se puede destacar un sinnúmero de motivos entre los cuales se destacan, la falta de información necesaria y el

conocimiento suficiente para comprender la relevancia que implica el cumplimiento de las fechas de cada pago (Gómez Sabaini & Morán , 2016).

El recobro de morosos es una tarea compleja que necesita de una comprensión desde el comienzo para lograr implementar soluciones adecuadas según cada cliente y cada contexto que lo rodea, las causas más repetidas que termina definiendo los motivos de los impagos pueden dividirse en ciertos factores que son: factores internos y factores externos.

- Factores Internos.

Un crédito mal otorgado viene dado por una mala evaluación financiera y del entorno socioeconómico del negocio, y que al final repercute en la capacidad de pago del cliente, causando en algunas ocasiones sobre-endeudamiento, la falta de seguimiento de la cartera en mora es dada por la falta de controles, tanto al nivel del sistema como al nivel de la gerencia y del oficial de crédito, que puede ser porque no se cobra a los clientes de forma oportuna, no se realiza un comité de mora para identificar elementos claves como los sectores más afectados o el historial de los clientes. (Bermúdez García & Velásquez Peralta, 2015)

- Factores Externos.

Si bien la entidad no tiene el control sobre los factores externos que pueden ocasionar problemas de mora en la cartera, como desastres naturales, motines políticos, huelgas, disturbios, etc. los mismos pueden ser de alguna manera mitigados por una póliza de seguros en algunos casos, o bien decidiendo no invertir en determinados sectores de altos riesgos, como la agricultura, por ejemplo dada su vulnerabilidad ante el cambio climático o afectaciones severas causadas por desastres naturales. Y si lo hace, debe tener un plan de

contingencia y una fuerte cobertura de riesgos al asumir dichos retos (Santillán Flores & Gonzales Rentería, 2015)

2.2.3 Impacto de la morosidad.

La morosidad genera un impacto negativo en cualquier ámbito, se constituye en una de las más importantes señales que advierten las crisis financieras. Además, se plantea que los problemas en la rentabilidad se agudizan si se toman en cuenta que la entidad financiera incrementa su cartera de créditos impagos, lo que resulta la caída de las utilidades. Entonces un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema en la rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones (Garamendi Lecanda, 2015).

2.2.4 Gestión de Recuperación.

Para comprender qué es la Gestión de recuperación debemos resaltar que es el proceso para que una institución financiera cobra sus deudas a los deudores después de un incumplimiento de pago, todo esto de la forma más eficiente y efectiva, el paso fundamental es el contacto con el cliente en horario prudente para informarle acerca de la situación y el estado de su obligación de pago de su deuda. Para cumplir con el contacto con el cliente, el gestor puede valerse de la tecnología (teléfono, correo electrónico, mensajes de textos, mensajes de voz) y también puede visitar el domicilio registrado. Se debe tener la información correcta y ordenada para que el proceso de gestión de cobranzas sea efectivo (Barrientos Camus , 2013).

2.2.5 Reducción de Morosidad.

Para reducir los Índices de Morosidad se deben realizar varias acciones, todas implementadas por la institución financiera y sus trabajadores. Aquí tenemos algunas de estas acciones:

- Crear e implementar políticas efectivas para conceder los créditos.
- Poner límites de créditos a cada cliente, tomando en cuenta su historial o récord de pagos.
- Control al elaborar los comprobantes de pago.
- Monitoreo periódico de todos los clientes y sus pagos para advertir posibles vencimientos.
- Impulsar la cultura de pago.
- Imponer el cobro estricto por encima del temor a perder clientes.
- Imponer la solicitud de garante o garantes.

Estas medidas se pueden convertir en políticas de cobro con la finalidad de prevención y control. Obviamente se asegura que la morosidad se reducirá, pero no que desaparecerá porque a medida que la institución financiera crezca, también crecerán los créditos y por ende crecerán los riesgos (González & Gomes , 2014)

2.2.6 Control de Gestión.

Es todo el sistema profesional que respalda la gestión de cobranza. Son herramientas importantes y estratégicas que permiten a la institución financiera recuperar la cartera vencida e incobrable, además de impulsar una gestión rápida de cobros. Tomando en cuenta que la institución financiera

tiene que tener la visión acertada de mejorar cada día la gestión de cobranza y su respectivo control de gestión. Por ello, el control de gestión en una institución financiera es responsabilidad de la Gerencia de Comercialización, cuyo gerente debe estar al día con la información de los clientes, buenos y malos, para implementar la gestión de cobranzas adecuada y evitar la morosidad con la finalidad de recuperar lo más pronto la inversión económica y así dinamizar el proceso del circulante. El Gerente de Comercialización debe obligatoriamente tener una excelente comunicación con los gestores de cobranza o cobradores. Periódicamente se implementan planes de trabajo para así reducir los índices de morosidad en la institución financiera (Dextre & Del Pozo, 2012).

2.2.7 Cartera de Créditos.

La definición más popular en el mundo financiero es que la cartera de crédito 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. Estos créditos se ubican en categorías de acuerdo a su morosidad, es importante tener una buena cartera de créditos ya que ayuda a mantener una buena rentabilidad a las instituciones financieras (Fernández & Cerón , 2017)

2.2.8 Riesgo de Crédito.

El riesgo de crédito o el riesgo crediticio es la probabilidad de que, al momento del vencimiento, una entidad financiera no haga frente, en parte o en su totalidad, a su obligación

de devolver una deuda o rendimiento acordado sobre un instrumento financiero, debido a quiebra, iliquidez o alguna

otra razón. Todas las actividades que realiza una entidad bancaria, y que involucran un compromiso de pago, están expuestas a que la contraparte no pueda cumplir con sus obligaciones financieras en las condiciones definidas contractualmente, dando lugar a pérdidas (Díaz & Del Valle , 2017).

2.2.9 Provisión.

Provisiones Todas las empresas tienen que asegurarse de que cuentan con los fondos necesarios para cubrir tanto posibles pérdidas de valor del activo como para hacer frente a potenciales obligaciones que aún no se han materializado. Estos fondos son conocidos comúnmente como provisiones. En el caso de las instituciones financieras, las provisiones son muy importantes en caso de que el negocio no resulte. En palabras más sencillas, el banco no tiene la garantía de que todos los préstamos que concede le sean devueltos. Existe un riesgo de que aquellos a los que se les otorga financiación incumplan con sus obligaciones o se retrasen en el pago de las mismas. Es lo que se conoce como riesgo de crédito. Para enfrentar esto y balancear el sistema, la institución financiera se asegura las respectivas provisiones (Mendieta Andrade, 2018).

2.2.10 Indicador de Liquidez.

Los indicadores de liquidez son un conjunto de indicadores y medidas cuyo objetivo es diagnosticar la realidad y comportamiento económico de una institución financiera, es decir, si tiene capacidad de convertir sus activos en liquidez a corto plazo. Todas las empresas tienen como finalidad obtener beneficios a largo plazo, es decir, que los ingresos sean superiores a los gastos, consiguiendo

además que la rentabilidad generada por las inversiones sea superior al costo que supone su financiación. A corto plazo, el objetivo empresarial es generar liquidez suficiente para poder hacer frente a las obligaciones de pago contraídas. Así, las cuentas por cobrar son activos líquidos en la medida en que estas se puedan cobrar en un plazo prudente. Este índice nos indica el tiempo promedio en el que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo (Vera Colina , Melgarejo Molina, & Mora Riapira, 2014).

2.2.11 Indicador de Rentabilidad.

Los Indicadores de Rentabilidad o Indicadores de Rendimiento, ayudan de forma vital para medir la efectividad de la administración de la institución financiera y así controlar los costos y gastos, en pocas palabras, convertir el desarrollo de créditos en utilidades. Estos indicadores llaman la atención de los inversionistas. Se tiene que tener en cuenta que los Indicadores de Rentabilidad, se los formula de la siguiente forma: Son una relación porcentual que enuncia

la relación entre un nivel de ganancia sobre un nivel de inversión en la institución financiera o casa comercial. Este análisis se lo realiza a largo plazo (Castaño Ríos & Arias Pérez, 2013).

2.2.12 Indicador Financiero.

Este indicador nos ayuda a medir las cifras o cuentas de los estados financieros ya que como tenemos entendido por si solo los resultados que presenten sino son comparados con años anteriores no tienen mayor significado, los analizamos para saber cuál es la situación real de la empresa. Nos permite calcular promedio y comparar con empresas del mismo sector para determinar un diagnóstico financiero útil en proyecciones financieras.

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1 Diseño o tradición de la investigación seleccionada.

3.1.1 Modalidades básicas de la investigación.

Hay varias fuentes de información e investigación, de las cuales el investigador puede elegir la que mejor le parezca para obtener su objetivo específico en la investigación, puede escoger métodos, estrategias, técnicas para realizar un buen análisis de esta manera obtener una buena calidad en el trabajo investigativo (Ugalde Binda & Balbastre Benavent, 2013).

3.1.2 Metodología de la Investigación.

La dirección de esta investigación según, es de tipo cualitativo ya que se concentrará y basará en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medida numérica, por lo cual el análisis no es estadístico. Se efectuará una medida comparativa. La manera para obtener los datos será por la vía de recolección de datos directamente de las fuentes inmersas en esta investigación, tal cual una investigación de campo tomando en cuenta las estadísticas oficiales y publicadas por la Cooperativa de Crédito 29 de octubre Cia Ltda

El investigador entrevistará y preguntará cuestiones generales y abiertas, recaba datos expresados a través del lenguaje escrito, verbal y no verbal, los cuales describirán, analizará y convertirá en temas. El estudio exploratorio servirá para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una propuesta más completa respecto a un contexto particular, que en este caso analizaremos la morosidad como afecta en la rentabilidad de la Cooperativa de Crédito 29 de Octubre Cía. Ltda. Además, tendremos un tiempo específico para compilar la información con datos reales y así realizar un veredicto de lo investigado (Coria Páez , Pastor Roman , & Torres Hernández, 2013).

3.1.3 Análisis de factibilidad de la investigación.

El siguiente análisis de factibilidad nos llevará a la incidencia que tiene la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Octubre Cía. Ltda., con la ayuda de citas bibliográficas de estas áreas se demostrará cómo procederemos con esta investigación.

3.1.3.1 Organizacional.

Según Manosalvas Vaca, Manosalvas Vaca, & Nieves Quintero (2015), la relación organizacional y satisfacción laboral corroboran con los resultados de estudios de una forma significativa, de esta manera hemos podido contar con la colaboración de la jefa de agencia, asesores de créditos y asesor de cobranzas quienes nos proporcionarán toda la información que esté a su alcance.

3.1.3.2 Tecnológico.

Prácticamente el uso de la tecnología es fundamental hoy en día, nos ayudará para obtener información mediante páginas Web, donde está publicada toda la información financiera por su ente regulador y para mantener una comunicación con su representante legal vía correo electrónico por llamadas telefónicas, mensajes de texto y WhatsApp (Flores Ferrer & Bravo , 2013).

3.1.3.3 Económico.

Para poder realizar este tipo de trabajos investigativos debemos contar con el recurso económico suficiente para que nos ayude a solventar nuestros gastos y poder cubrir las necesidades que en él se presente durante el proceso y culminación del mismo (Errázuriz Galdames & Soto Bustamante, 2013)

3.1.3.4 Académico.

En cuanto a lo académico hemos contado con la ayuda de la Universidad Técnica de Machala y la facultad de ciencia empresariales en la asignación de nuestros tutores quienes nos han facilitado toda la información que se requiere para poder realizar sin ninguna novedad el análisis de nuestro caso de investigación (Zuluaga-Ramírez & Gómez-Suta, 2016).

3.2 Proceso de recolección de datos de la investigación.

3.2.1 Plan de recolección de la información.

El desenlace del presente caso se dispone a analizar la incidencia que tiene la morosidad en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Cia. Ltda. y gracias a sus colaboradores que han facilitado que el trabajo se pueda realizar con normalidad. Nos enfocaremos en el análisis de créditos y gestiones de cobranzas que se realizan a los créditos que caen en mora en el periodo 2015 – 2016.

Para obtener la información que necesitamos realizaremos entrevistas a la Jefa de agencia, asesor de créditos, gestor de cobranzas y gerente de la cooperativa veremos si se están cumpliendo con las políticas de créditos y cobranzas y si, se está llevando un buen control

por parte de la jefa de la agencia y en cuanto a los comités de créditos que se realizan para la aprobación de los mismos.

Revisaremos la página Web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria donde está registrada la información de estados financieros, nos enfocaremos en los índices de morosidad y rentabilidad.

3.2.2 Plan de procesamiento y análisis de la información.

Para poder realizar este proceso y análisis se efectuó una entrevista a las personas encargadas de cada departamento con la finalidad de obtener información necesaria para el avance de este proyecto. Obtendremos información de manera personal entre el entrevistado y el entrevistador, desarrollaremos el análisis de los datos en cuatro fases:

- 1.- Revisión de datos.
- 2.- Se obtendrá la información mediante la entrevista.
- 3.- Calcularemos y graficamos los porcentajes.
- 4.- Elaboración y análisis de tablas y gráficos de los resultados obtenidos.

3.3 Sistema de categorización en el Análisis de Datos.

3.3.1 Aplicación del Instrumento.

Vamos a utilizar la técnica más usada para este caso y esa es la entrevista se tomará en consideración que las preguntas sean claras y concisas, que el lugar donde va a realizar la entrevista esté muy cómodo y hacer que el entrevistado no se sienta intimidado, ni presionado y por parte del entrevistador crean un ambiente agradable para poder realizar la entrevista (Hamui Sutton, 2015)

3.3.1.1 Análisis.

Existen análisis de todo tipo de los cuales incluyen distintos indicadores de interpretación y para nuestro trabajo de investigación utilizaremos la entrevista y guías de observación (Suárez Suárez , Gutiérrez Berciano , Calaf Masachs, & San Fabián Maroto , 2013).

3.3.1.2 Tabla estadística.

Nos expresa en forma resumida la información de una o más variables, debe ser breve, concreto y completo para que la información que nos brinda sea transparente en los resultados (Estrella, 2014).

Aplicación de tablas, gráficos y análisis e interpretación de resultados

Pregunta 1: ¿La cooperativa consta con un manual de políticas de créditos y cobranzas?

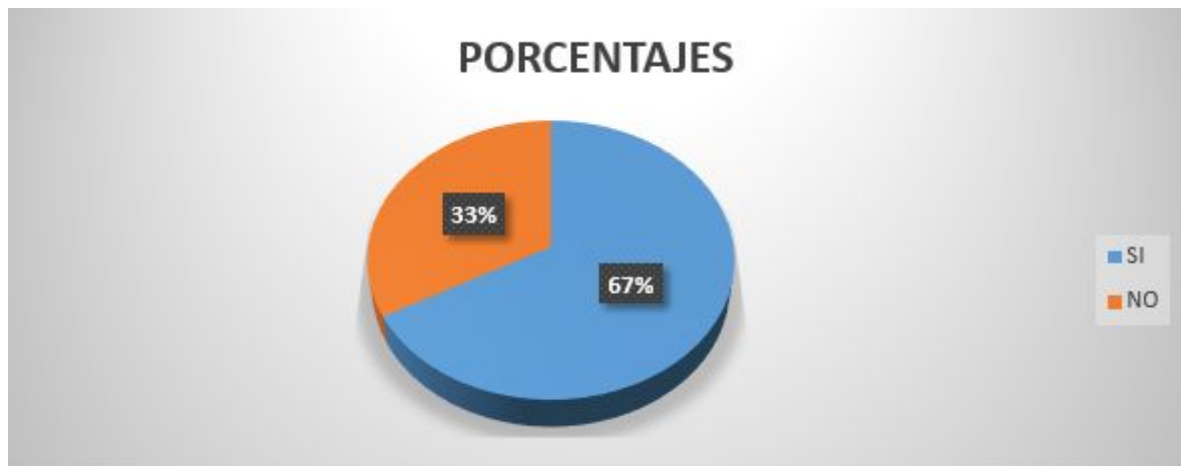
Tabla 1. Jefe de agencia – Asesor de créditos – Gestor de cobranzas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	67%
NO	1	33%
TOTAL	3	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 1. Manual de políticas de créditos



Análisis

De la entrevista realizada el 67% nos manifestó que la cooperativa si cuenta con un manual de créditos y cobranzas, el 33% nos manifestó que no tenían o desconocían si había un manual. La cooperativa si cuenta con un manual de política de créditos, en lo que tiene que ver con cobranzas el gestor desconoce ya que ellos se manejan con una empresa externa.

Pregunta 2: ¿Se cumple con todos los procesos para la otorgación de créditos?

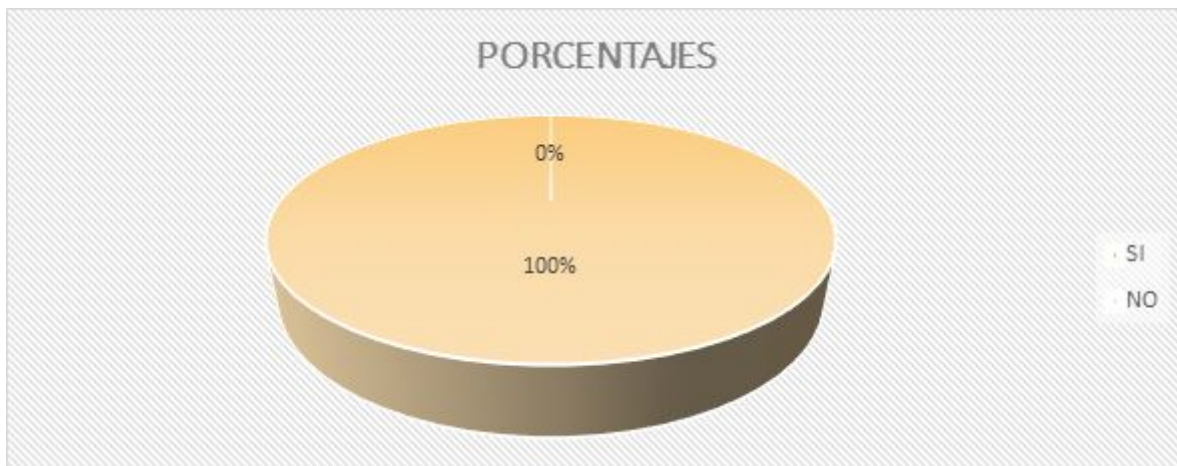
Tabla 2. Proceso de otorgación de créditos.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 2. Otorgación de créditos



Análisis

Como se puede apreciar el 100% nos manifiesta que, si se cumple con todos los procesos para otorgar un crédito, y en caso de haber excepciones son autorizados por el comité.

Pregunta 3: ¿Cree usted que se debe renovar las políticas de créditos y cobranzas?

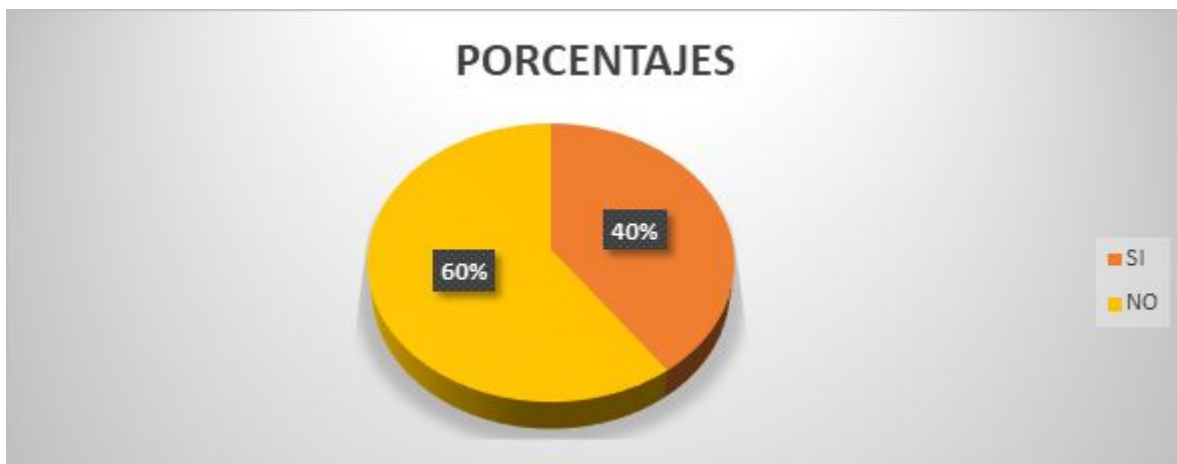
Tabla 3. Renovar política de créditos y cobranzas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 3. Renovar las políticas de créditos



Análisis

El 60% del personal nos manifestó que desean que se renové el manual ya que hay ciertas políticas que se pueden obviar, el 40% está conforme.

Pregunta 4: ¿Quién realiza la gestión de cobranzas?

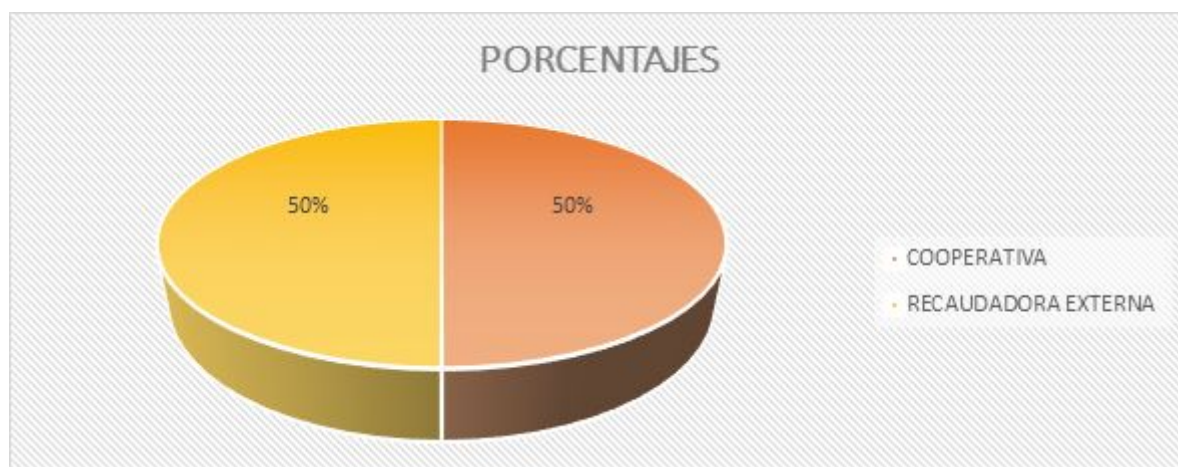
Tabla 4. Gestión de Cobranzas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
LA COOPERATIVA	3	50%
RECAUDADORA EXTERNA	3	50%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 4. Gestión de cobranzas



Análisis

El personal de la cooperativa entrevistado nos manifestó que quien realiza las gestiones de cobranzas a créditos con más de 30 días de atraso desde el año 2015 es una recaudadora externa.

Pregunta 5: ¿Cuántas gestiones de cobranzas hace la recaudadora externa?

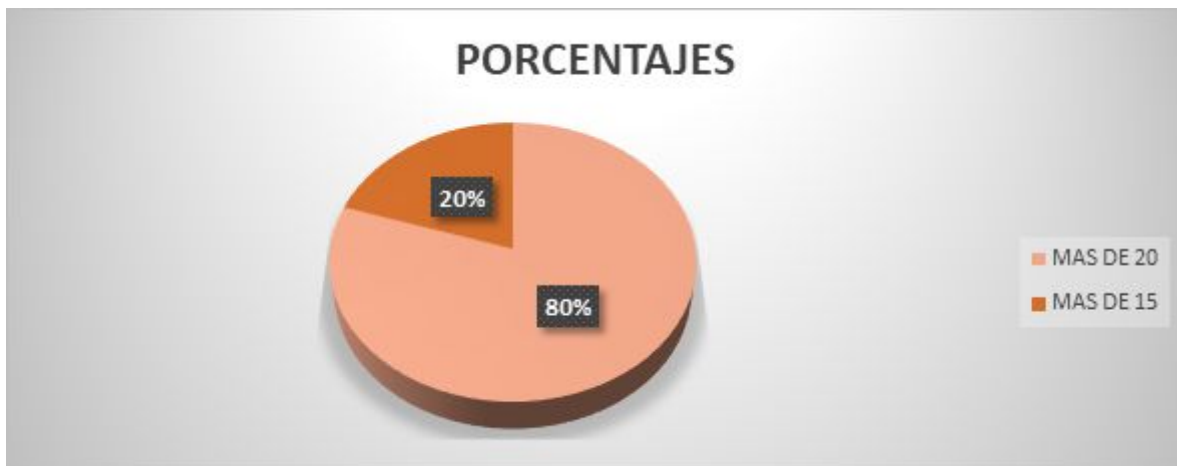
Tabla 5. Recaudadora Externa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MÁS DE 20	4	80%
MÁS DE 15	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 5. Recaudadora externa



Análisis

La recaudadora tiene la obligación de realizar mediante su gestor de cobranzas un mínimo de 25 gestiones diarias de cobro e ingresar su gestión al sistema.

Pregunta 6: ¿Cada qué tiempo se revisa las gestiones de cobranzas por parte de la cooperativa?

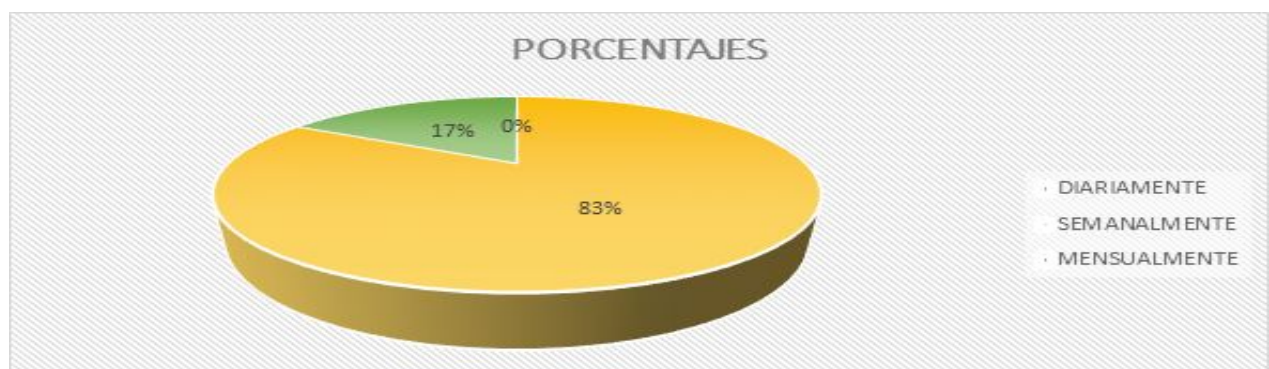
Tabla 6. Revisión de Gestión de Cobranzas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	0	0%
SEMANALMENTE	5	83%
MENSUALMENTE	1	17%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 6. Revisión de gestiones de cobranzas



Análisis

El 83% nos manifiesta que se revisan las gestiones semanalmente que lo hace la jefa de agencia para llevar un mejor control de morosidad, el 17% nos manifestó que se realiza al área de créditos.

Pregunta 7: ¿Qué tipo de gestión de cobranzas realiza los asesores de créditos?

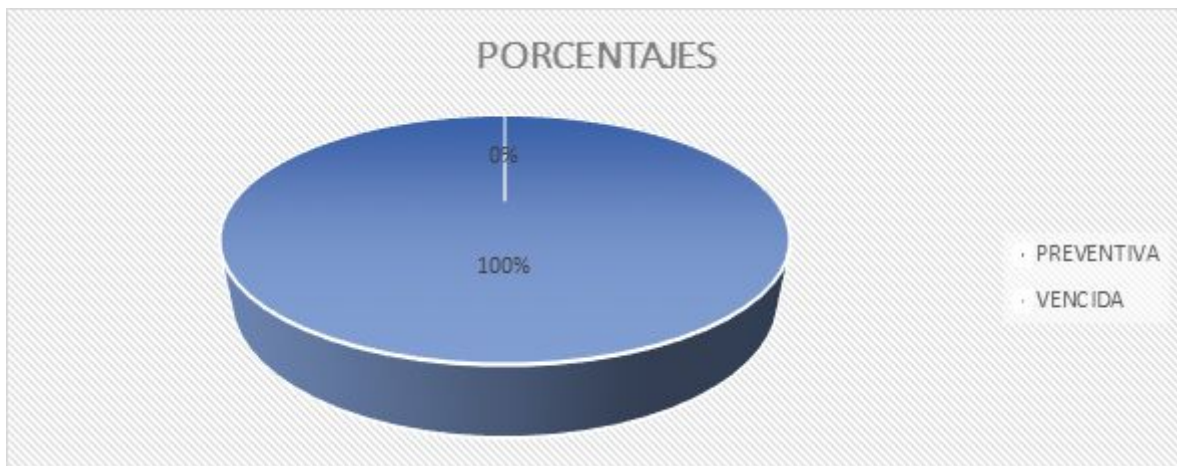
Tabla 7. Tipo de Gestión

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PREVENTIVA	5	100%
VENCIDA	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 7. Tipo de gestión



Análisis

El 100% de los asesores de créditos realizan gestiones de cobranzas preventiva es decir a partir del día 1 de vencimiento hasta el día 30 para contener futuros créditos que afectarían el índice de cartera vencida.

Pregunta 8: ¿Está conforme con la gestión de cobranzas realizada por la recaudadora externa?

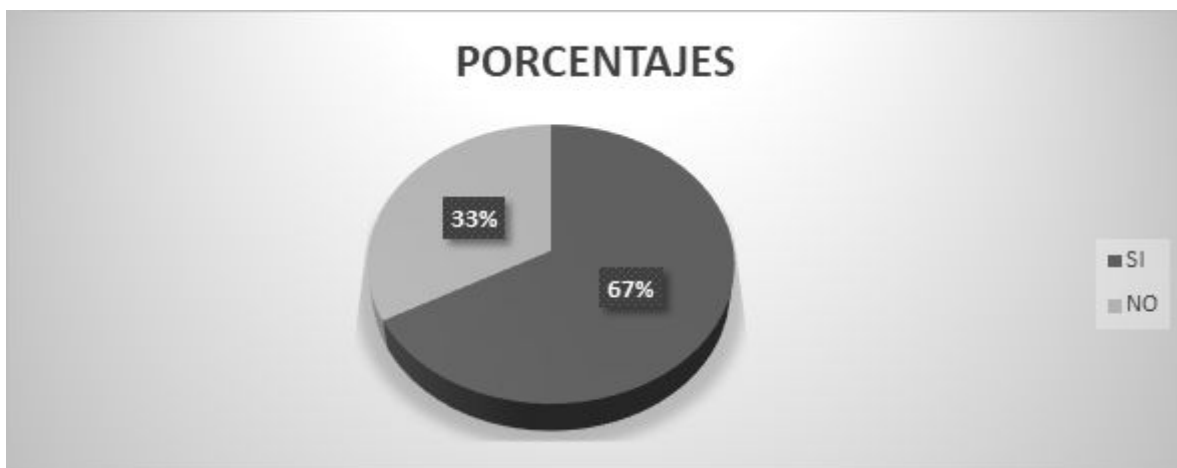
Tabla 8. Gestión de Recaudadora Externa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 8. Gestión de Recaudadora externa



Análisis

El 67% de los entrevistados nos manifiesta que está conforme con las gestión realizada por la recaudadora externa, el 33% no manifiesta que se puede hacer un mejor trabajo y que si deberían tomar otras medidas.

Pregunta 9: ¿El aporte en las gestiones de cobranzas en previsión del área de créditos es favorable?

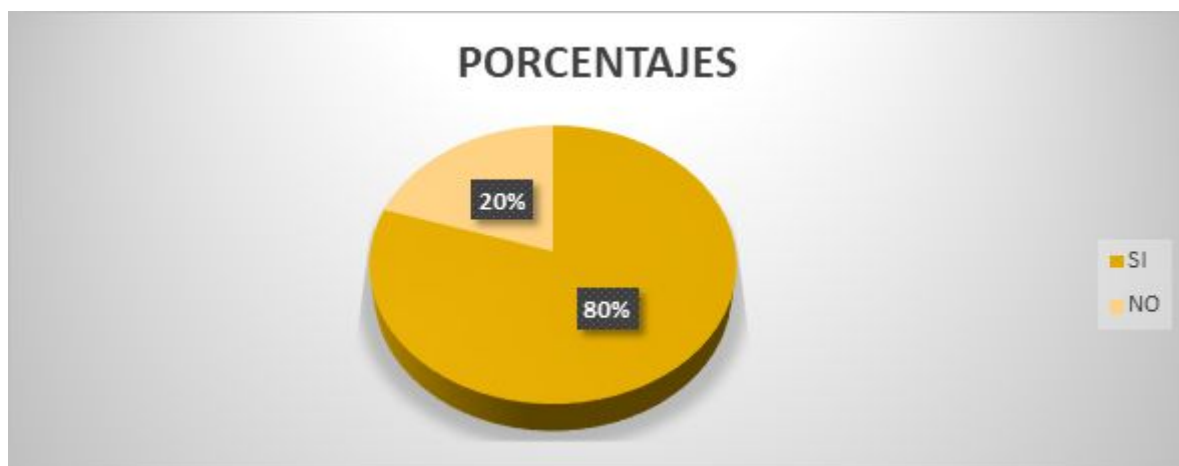
Tabla 9. Cobranzas área de créditos

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 9. Cobranzas área de créditos



Análisis

Del 100% de los entrevistados el 80% manifiesta que es favorable la gestión de prevención que realiza el área de créditos, 20% manifiesta que su aporte no es del todo efectivo.

Pregunta 10: ¿A partir de qué día se comienzan a gestionar los clientes en mora?

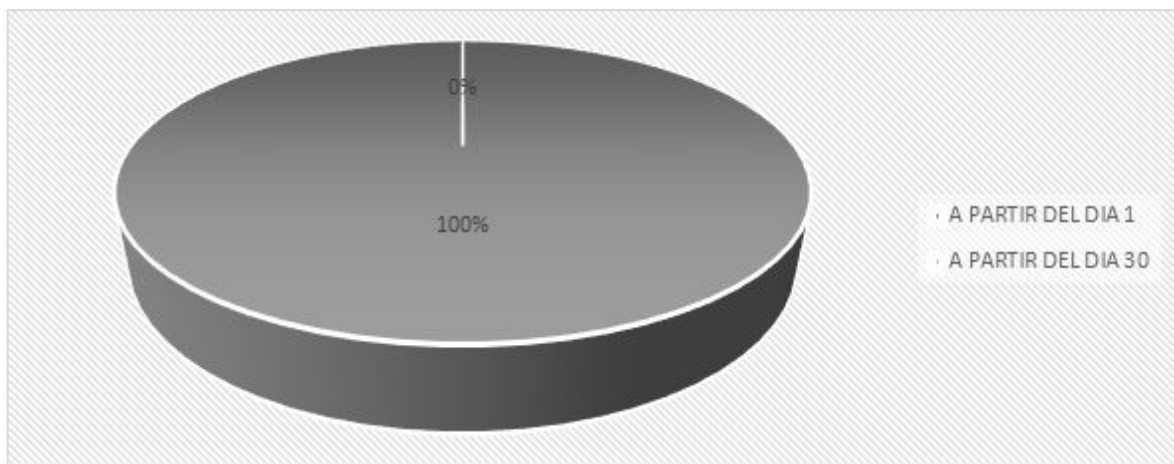
Tabla 10. Días de gestión.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
A PARTIR DEL DÍA 1	5	100%
A PARTIR DEL DÍA 30	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Entrevista

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 10. Días de gestión



Análisis

En esta entrevista el 100% nos manifiesta que a partir del primer día se comienza a gestionar a los clientes para prevenir que se deteriore la cartera vencida y obtener de esta manera un mejor índice de morosidad.

TABLA 11. Índice de morosidad periodo 2015

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
				ZO									
SALDO CARTERA	DE	266.7 29	263.1 20	264.54 7	263.1 20	264.5 81	2616 58	261.4 50	261.0 44	261.6 96	261.3 31	260.3 34	260.3 76
CARTERA RIESGO	EN	20.21 5	21.85 3	20.782	21.85 3	22.06 8	17.36 9	17.92 5	19.19 6	19.75 1	20.88 8	22.37 4	21.04 5
INDICE DE MORA		7.58%	8.31%	7.86%	8.31%	8.34%	6.64 %	6.86%	7.35%	7.55%	7.99%	8.59%	8.08%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre Cía. Ltda.
Elaborado por: Eduardo Ibáñez

TABLA 12. Índice de morosidad periodo 2016

		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
SALDO CARTERA	DE	258.7 51	258.5 58	258.44 3	255.8 53	254.7 27	253.1 17	252.4 49	252.4 37	250.6 70	247.4 87	246.1 70	245.4 36
CARTERA RIESGO	EN	23.86 8	25.19 6	28.687	28.16 1	28.09 6	26.01 3	23.01 4	24.07 0	23.11 7	21.84 1	21.26 2	20.56 4
ÍNDICE MORA	DE	9.22%	9.74 %	11.10 %	11.01 %	11.03 %	10.28 %	9.12 %	9.54 %	9.22 %	8.83 %	8.64 %	8.38 %

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre Cía. Ltda.
Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 11. Índice de morosidad

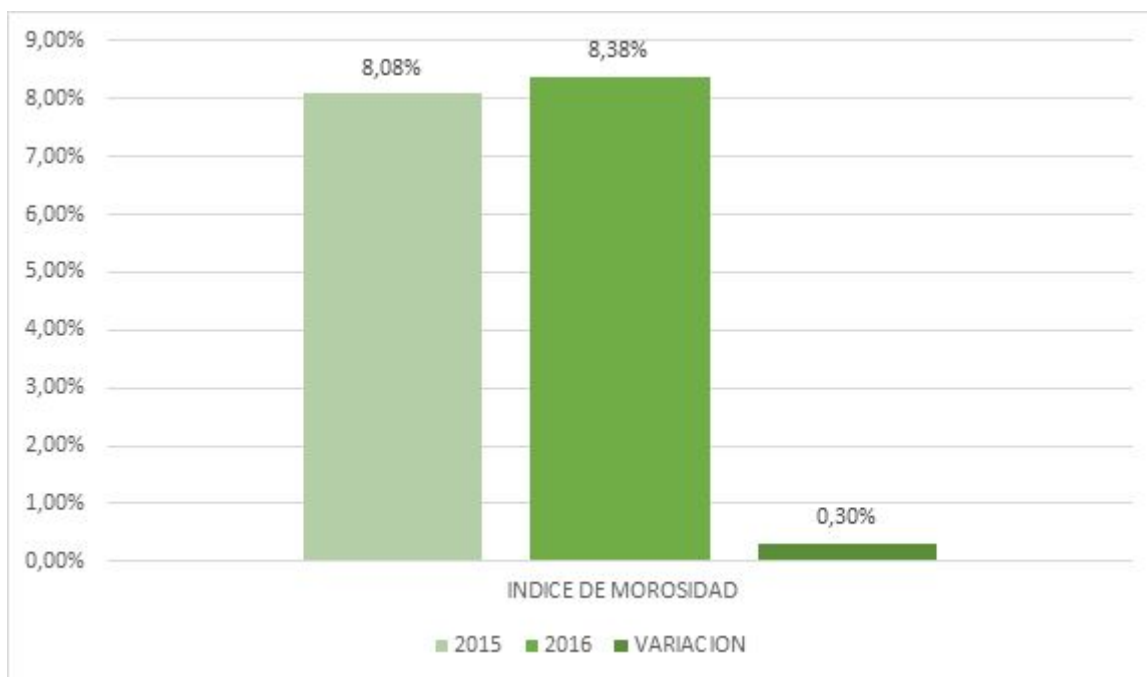


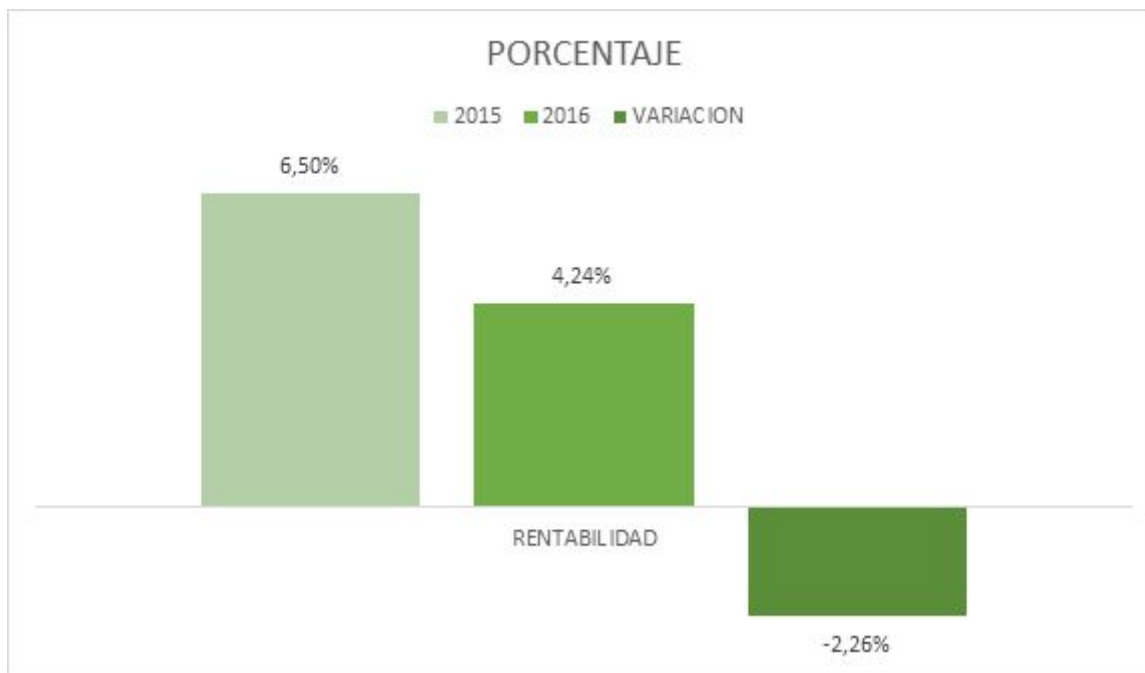
TABLA 13. Índice de rentabilidad periodo 2015 - 2016

	2015	2016	VARIACIÓN
RENTABILIDAD	6.50%	4.24%	-2.26%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre Cía. Ltda.

Elaborado por: Eduardo Ibáñez

Gráfico 12. Índice de rentabilidad



Fuente: Cooperativa de Ahorro y crédito 29 de Octubre Cía. Ltda.
Elaborado por: Eduardo Ibáñez

4. RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Descripción y argumentación de Resultados

En el estudio realizado de los datos obtenidos si revisamos la tabla uno, donde el Índice de Morosidad de la Cooperativa 29 de Octubre Cía. Ltda. Durante el periodo 2015 es de 8.08%,

un resultado que obtenemos al dividir la totalidad de rubros de la Cartera Vencida de la mencionada institución financiera sobre la totalidad de la Cartera. Ahora según la tabla dos, analizamos el Índice de Morosidad durante el periodo 2016 es de 8.38% obteniendo como resultado el 0.30% de variación con respecto al año anterior.

Por otra parte, tenemos los resultados de la morosidad por mes de la Cooperativa 29 de Octubre Cia. Ltda. Si comparamos las tablas uno y dos nos daremos cuenta que, durante los periodos 2015 y 2016, podemos apreciar que hay un incremento considerable durante los meses de Junio con el 3.64% junto a Marzo con 3.24% y Abril con 2.70%.

Asimismo, los meses con menor morosidad son: Noviembre 0.05%, Diciembre con 0.30%, Octubre 0.84%. Como podemos apreciar ya en el último trimestre del año 2016 se pudo reducir el índice de morosidad en forma considerable.

En la tabla dos en cuanto a la rentabilidad de la cooperativa esta disminuye del 6.50% en el año 2015, al 4.24% en el año 2016, un año muy complicado para las instituciones financieras debido al desastre natural que todos los ecuatorianos recordaremos siempre.

4.2 Conclusiones.

- Se pudo apreciar que la cooperativa cuenta con una recaudadora externa desde el año 2015 para realizar las gestiones de cobranzas a créditos con vencimientos mayores a 30 días.
- Los asesores de créditos a más de dedicarse a la colocación de créditos también realizan gestiones de cobranzas a socios desde el primer día de atraso.
- El promedio de gestiones diarias de cobranzas es de 25, y las realiza un solo gestor quien tiene un promedio de 560 gestiones al mes.
- En el departamento de créditos no se está cumpliendo con el proceso, en algunos casos solo se realizan la verificación de documentos telefónicamente y no en campo además no se actualizan datos para una futura gestión.
- El índice de morosidad en el periodo 2015 – 2016 tiene una variación de 0.30% en aumento, debido a que en el año 2016 se castigó USD. 4.9 Millones de dólares.

4.3 Recomendaciones.

Se recomienda realizar visitas con el gestor de cobranzas de la recaudadora externa junto con los asesores de crédito para tener una mejor contención a los créditos antes de cumplir los 30 días de vencimiento.

- Se sugiere que los asesores de créditos se enfoquen más en realizar llamadas telefónicas recordatorias a socios que están por cumplirseles su compromiso de pago para evitar que siga aumentando la cartera de créditos vencidos.
- En cuanto a las gestiones diarias se sugiere, incrementar a 30 las gestiones para obtener un mejor control, y durante la semana al menos realizar de dos a tres gestiones de visitas nocturnas a créditos con montos altos y que afecten a la cartera.
- Se recomienda tener una mejor verificación de los créditos ya que ciertos asesores no están cumpliendo con lo que manifiesta en manual y por lo tanto se puede tener a futuro un incremento en la cartera de tal manera por no realizar bien el proceso.
- Creemos conveniente que se aumente un gestor más al área de cobranzas sea este interno o externo ya que tanto en cartera vencida como en preventiva, se necesita tener mayor gestión para evitar el castigo de créditos que representan millones de dólares afectando a la rentabilidad de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Vera Colina , M., Melgarejo Molina, Z., & Mora Riapira, E. (2014). Revista Innovar. *acceso a la financiación en pymes colombianas: una mirada desde sus indicadores financieros*, 158.
- Barrientos Camus , F. (2013). Revista Chilena de Derecho Privado. *Derecho del Consumo*, 421-422.
- Bermúdez García, O. V., & Velásquez Peralta, N. (2015). La morosidad y su incidencia en La rentabiLidad de La asociación de apoyo a pequeños negocios «perpetuo socorro» en chimbote, 2013. *CRESCENDO CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS*, 24-25.
- Castaño Ríos, C. E., & Arias Pérez, J. E. (2013). Análisis financiero integral de empresas colombianas 2009-2010: perspectivas de competitividad regional. *Entramado*.
- Chavarín Rodríguez , R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial de México. *Revista Mexicana de Econom'ia y Finanzas*, 76.
- Climent Serrano , S. (2013). La reestructuración del sistema bancario espanol tras la crisis y la solvencia de las entidades finacieras. Consecuencias para las cajas de ahorros. *REVISTA DE CONTABILIDAD*, 137.

- Coria Páez , A. L., Pastor Roman , I., & Torres Hernández, Z. (2013). Propuesta de metodología para elaborar una investigación científica en el área de Administración de Negocios. *Revista científica Pensamiento y Gestión, No: 35: Jul - Dic 2013*, 7.
- Dextre, F. J., & Del Pozo, R. R. (2012). Contabilidad y Negocios. *¿Control de gestión o gestión de control?*, 71-72.
- Díaz, C., & Del Valle , G. Y. (2017). Revista Científica Ciencias Humanas, vol. 13, núm. 37, julio, 2017. *RIESGO FINANCIERO EN LOS CRÉDITOS AL CONSUMO DEL SISTEMA BANCARIO*, 23-25.
- Errázuriz Galdames , J. C., & Soto Bustamant, A. M. (2013). APORTES DE UN ENFOQUE INTERDISCIPLINARIOS EN LA FORMACION INICIAL DOCENTE. *REVISTA ELECTRÓNICA DIÁLOGOS EDUCATIVOS*, 70.
- Espin García, O., & Rodríguez Caballero, C. (2013). METODOLOGÍA PARA UN SCORING DE CLIENTES SIN REFERENCIAS CREDITICIAS. *Cuadernos de economía*, 141.
- Estrella, S. (2014). EL FORMATO TABULAR: UNA REVISIÓN DE LITERATURA. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 10.
- Fernández Vinueza, D. F., Cerón Gordón, J. D., Izurieta Castelo, M. I., Vallejo Sánchez, D. P., & Atiencia Aucancela, E. L. (2017). LOS SISTEMAS DE CONTROL APLICADOS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LAS COAC DEL ECUADOR. *OBSERVATORIO DE LA ECONOMIA LATINOAMERICANA*, 13.

- Fernández, V. D., & Cerón , G. J. (2017). LOS SISTEMAS DE CONTROL APLICADOS EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS Y RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 12.
- Flores Ferrer, K. M., & Bravo , M. d. (2013). METODOLOGÍA PACIE EN LOS AMBIENTES VIRTUALES DE APRENDIZAJE PARA EL LOGRO DE UN APRENDIZAJE COLABORATIVO. *Revista Electrónica Diálogos Educativos*, 5.
- Galí, A. M. (2015). *La morosidad en la historia: deudores ilustres*. Valencia : <https://tugesto.com/blog/la-morosidad-en-la-historia-deudores-ilustres/>.
- Garamendi Lecanda, A. (2015). Propuestas empresariales para combatir la morosidad. *Revista de Derecho, Empresa y Sociedad*, 40-48.
- Gómez Sabaini , J. C., & Morán , D. (2016). LA SITUACIÓN TRIBUTARIA EN AMÉRICA LATINA: RAÍCES Y HECHOS ESTILIZADOS. *Cuadernos de Economía*, 23.
- González, P. J., & Gomes , B. R. (2014). LA MOROSIDAD. *UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS*, 7-8.
- Hamui Sutton, A. (2015). Investigación en educación médica. *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN EN EDUCACION MEDICA*, 52.
- Lideres, R. (15 de Mayo de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. *Lideres*, 1. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>

- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral. *AD-minister*, 9.
- Mendieta Andrade, P. (2018). Economía y Negocios. *El efecto del ciclo económico en la estructura de las provisiones bancarias para créditos incobrables: Caso Ecuador 2004-2016*, 3.
- Rojas-Suarez , L. (2013). La crisis financiera internacional. Ocho lecciones de y para América Latina. *El trimestre económico*, 26-27.
- Santillán Flores, N. T., & Gonzales Rentería, Y. G. (2015). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la caja Municipal de ahorro y crédito santa sa, distrito de huarMey, 2012. *In Crescendo. Ciencias Contables y Administrativas.*, 41.
- Suárez Suárez , M. Á., Gutiérrez Berciano , S., Calaf Masachs, R., & San Fabián Maroto , J. L. (2013). UNA HERRAMIENTA PARA EL ANÁLISIS CUALITATIVO. *LA EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN EDUCATIVA MUSEAL*, 7.
- Trejo Garcia, J. C., Ríos Bolívar , H., & Almagro Vásquez, F. (2015). Actualización del modelo de riesgo crediticio, una necesidad para la banca revolvente en México. *Servicios Personalizados*, 21.
- Ugalde Binda, N., & Balbastre Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas*, 2.
- Zuluaga-Ramírez, C. M., & Gómez-Suta, M. d. (2016). Metodología lúdica para la enseñanza de la programación dinámica determinista en un contexto universitario. *Entramado*, 237.