



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto de investigación previo la  
obtención del Grado Académico de  
Magíster en Contabilidad y Auditoría.

**TEMA**

**RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU  
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE  
AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS.  
AGENCIA SAN CARLOS PERÍODO 2021-2022.**

**AUTORA**

ING. KAREN GEOVANNA CARBO CASTRO

**DIRECTOR**

ING. STEVEN VIZUETA SILVA. MSc

**Quevedo - Ecuador**

**2024**

## CERTIFICACIÓN

Ing. Steven Vizueta Silva Msc. En calidad de Director del proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

### CERTIFICA:

Que la Ing. **KAREN GEOVANNA CARBO CASTRO**, autor del proyecto de investigación titulado “**RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS. AGENCIA SAN CARLOS PERÍODO 2021-2022**”. Ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que está apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 21 de marzo del 2024



Firmado electrónicamente por:  
**STEVEN DAVID  
VIZUETA SILVA**

-----  
Ing. Steven Vizueta Silva Msc.

**DIRECTOR**

## **AUTORÍA**

El presente proyecto de investigación titulado: “RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS. AGENCIA SAN CARLOS PERÍODO 2021-2022.”, constituye un trabajo original, los contenidos son de exclusiva responsabilidad del autor quien extiende los derechos a la Unidad de Posgrado de la UTEQ para hacer uso pertinente del presente documento como material de consulta académica.



---

**Ing. Karen Geovanna Carbo Castro**

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, por ser un ejemplo de superación y el pilar más importante de mi vida, por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, A mi padre, el cual ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo. Sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí.

A mi mejor amiga, amigos y familia en general, porque me han brindado su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

*Karen Carbo.*

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo especialmente a la Unidad de Posgrado por abrirme las puertas para continuar con mis estudios. A sus docentes por aportar lo mejor de ellos, e impartir sus conocimientos para nuestro desarrollo académico y a mi tutor de proyecto por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos y en especial a la Agencia San Carlos que cree profesionalmente en mí, permitiéndome desarrollar mi trabajo investigativo facilitándome las herramientas y dándome la apertura necesaria para el desarrollo de este proyecto.

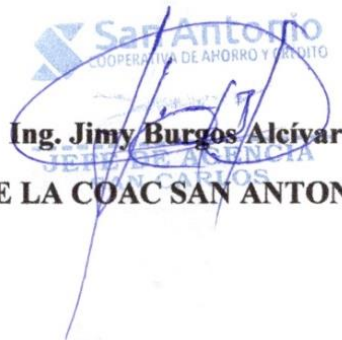
*Karen Carbo.*

## PRÓLOGO

El presente trabajo de investigación se titula “RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS. AGENCIA SAN CARLOS PERÍODO 2021-2022.” Proyecto que ha sido elaborado mediante la aplicación de diferentes métodos y técnicas para la recopilación de la información.

La gestión de cobranza administra la forma en la que se realizará la recuperación del dinero que se otorgó en operaciones de créditos, evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una Institución otorga crédito a sus clientes y no se realiza la correcta aplicación de sus políticas de crédito y la falta de control a la recuperación de la misma.

La presente investigación despierta interés para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Antonio” Ltda.- Los Ríos por lo que a través de este estudio minucioso de gestión de recuperación; se logró diagnosticar las causas del incremento de la cartera vencida y el índice de morosidad, aspectos que para la Institución son de vital importancia para mantenerse, y lograr identificar de a poco el riesgo financiero de la misma y por lo tanto, en el posicionamiento de la cooperativa en el sistema financiero.



**Ing. Jimmy Burgos Alcívar**

**JEFE DE AGENCIA DE LA COAC SAN ANTONIO –AG. SAN CARLOS**

## RESUMEN

La cartera vencida es uno de los problemas de mayor importancia que enfrentan en la actualidad las Instituciones Financieras, la incapacidad de los socios para pagar sus préstamos a tiempos puede generar pérdidas significativas, por cuanto la recuperación de la misma permite eliminar el riesgo de quiebra empresarial por falta de recaudación oportuna de los créditos otorgados. Es por eso que el objetivo de la presente investigación es evaluar la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, y su incidencia en la rentabilidad, debido a la problemática existente en esta Institución donde se evidenció deficiencias y debilidades en la aplicación de las políticas en los procesos de colocación de créditos, gestión de cobranza, procesos judiciales y extrajudiciales, afectando los indicadores de rentabilidad, el incremento del índice de morosidad y la provisión de la cartera. Se utilizó los métodos de investigación inductivo y deductivo para la obtención de los resultados y entender los factores que ocasionaron el deterioro de la misma. Así mismo se utilizaron instrumentos que sirvieron para el desarrollo de la investigación como la entrevista aplicada al Jefe de Agencia de la Cooperativa, la evaluación de las políticas de créditos y cobranzas, a través de la cuales se conoció la realidad de la institución financiera, una vez aplicados los instrumentos se obtuvieron los resultados de la investigación, en base a esto se plantearon las conclusiones y recomendaciones.

***Palabras claves:*** *Recuperación de cartera vencida, rentabilidad, morosidad, gestión de cobranza, crédito.*

## ABSTRACT

The overdue portfolio is one of the most important problems that Financial Institutions currently face. The inability of partners to pay their loans on time can generate significant losses, since its recovery allows eliminating the risk of business bankruptcy due to lack of timely collection of the credits granted. That is why the objective of this investigation is to evaluate the recovery of the overdue portfolio of the Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, and its impact on profitability, due to the existing problems in this Institution where It shows deficiencies and weaknesses in the application of policies in the processes of credit placement, collection management, judicial and extrajudicial processes, affecting profitability indicators, the increase in the delinquency rate and the provision of the portfolio. Inductive and deductive research methods were used to obtain the results and understand the factors that caused its deterioration. Likewise, instruments were used that served to develop the research, such as the interview applied to the Head of the Agency of the Cooperative, the evaluation of credit and collection policies, through which the reality of the financial institution was known, a Once the instruments were applied, the results of the research were obtained, based on this the conclusions and recommendations will be presented.

**Key words:** *Recovery of non-performing loans, profitability, arrears, collection management, credit.*

## ÍNDICE

	Pág.
PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRÓLOGO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
ÍNDICE .....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
CAPÍTULO I.....	20
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.	21
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA .....	22
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	23
1.3.1 Problema General.....	23
1.3.2 Problemas Derivados .....	23
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	23

<b>1.5 OBJETIVOS</b> .....	24
<b>1.5.1. Objetivo General</b> .....	24
<b>1.5.2    Objetivos específicos</b> .....	24
<b>1.6 JUSTIFICACIÓN</b> .....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>26</b>
<b>MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>26</b>
<b>2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL</b> .....	27
2.1.1 Amortización .....	27
2.1.2 Análisis crediticio .....	27
2.1.3 Capitalización de intereses .....	27
2.1.4 Castigo de cuentas por cobrar.....	27
2.1.5 Cobranza.....	28
2.1.6 Endeudamiento .....	28
2.1.7 Garante .....	28
2.1.8 Gastos judiciales de recuperación de cartera vencida o castigada .....	28
2.1.9 Interés .....	29
2.1.10 Interés nominal .....	29
2.1.11 Línea de Crédito .....	29
2.1.12 Liquidez.....	29
2.1.13 Patrimonio .....	30
2.1.14 Pérdida crediticia.....	30

2.1.15 Prestamista.....	30
2.1.16 Préstamo .....	30
2.1.17 Prestatario .....	31
2.1.18 Provisión específica.....	31
2.1.19 Riesgo .....	31
2.1.20 Utilidad .....	31
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	32
2.2.1 Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato LTDA. Agencia Tena..	32
2.2.2 Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan .....	32
2.2.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador: El desafío de ser Cooperativas .....	33
2.2.4 Instrumento financiero.....	34
2.2.5 Estructura de un crédito .....	35
2.2.6 Administración de cuentas por cobrar .....	36
2.2.7 La 5C de crédito .....	36
2.2.8 Estimación del deterioro del valor de las cuentas por cobrar .....	37
2.2.9 Estimación de cuentas de cobranza dudosa.....	37
2.2.10 Pérdida crediticia esperada .....	38
2.2.11 Recupero de cuentas por cobrar previamente provisionadas .....	39

2.2.12 Castigo de cuentas por cobrar y recupero de cuentas previamente castigadas	39
2.2.13 Índices de Rentabilidad	40
2.2.14 Indicador de la calidad de cartera	41
2.2.15 Indicador de Morosidad	41
2.2.16 Indicador de cobertura	42
2.2.17 Indicador de gestión	42
2.2.17.1 Eficacia	43
<b>2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL</b>	<b>44</b>
2.3.1 Sistema Financiero	44
2.3.2 Sector Cooperativo	45
2.3.3 Sector Financiero Popular y solidario	46
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>54</b>
<b>METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>54</b>
3.1.1. Investigación Descriptiva	55
3.1.2 Investigación de campo	55
<b>3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>55</b>
3.2.1 Método inductivo	55
3.2.2 Método deductivo	55
<b>3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>56</b>

3.3.1	Población.....	56
3.3.2	Técnicas de investigación .....	56
3.3.2.1	Entrevista.....	56
3.3.2.2	Evaluación para la aplicación de Políticas de Crédito y Cobranzas..	57
3.4	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	57
3.5	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	57
3.6	PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN .....	58
	<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>59</b>
	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>59</b>
4.1	diagnóstico de la cartera vencida de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Antonio Ltda. Agencia san Carlos, período 2021 -2022...	60
4.2	Grado de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, en la Agencia san Carlos, período 2021-2022 .....	68
4.3	Rentabilidad de la cartera por segmentos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, Período 2021 - 2022	79
	<b>CAPITULO V .....</b>	<b>87</b>
	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
5.1	CONCLUSIONES.....	88
5.2	RECOMENDACIONES.....	89
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>95</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1</b> Población .....	56
<b>Tabla 2</b> Reporte de cartera total año 2021 .....	61
<b>Tabla 3</b> Reporte de cartera total año 2022 .....	62
<b>Tabla 4</b> Índice de morosidad por segmento año 2021 .....	66
<b>Tabla 5</b> Índice de morosidad por segmento año 2022 .....	66
<b>Tabla 6</b> Entrevista al Jefe de Agencia de la Coop. De Ahorro y Crédito San Antonio, Agencia San Carlos.....	68
<b>Tabla 7</b> Evaluación de la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranzas .....	73
<b>Tabla 8</b> Análisis horizontal Estado de resultados .....	79
<b>Tabla 9</b> Ingresos por tipo cartera – segmento .....	81
<b>Tabla 10</b> Colocación de cartera por segmento durante los años 2021 -2022.....	83
<b>Tabla 11</b> Utilidad por meses de los años 2021- 2022 .....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b> Cartera vencida período 2021-2022 .....	63
<b>Figura 2</b> Índice de morosidad período 2021-2022.....	65
<b>Figura 3</b> Índice de morosidad por segmento de cartera .....	66
<b>Figura 4</b> Diagrama de Ishikawa .....	72
<b>Figura 5</b> Diagrama de Pareto de ingresos por tipo de cartera año 2021 .....	81
<b>Figura 6</b> Diagrama de Pareto de ingresos por tipo de cartera año 2022 .....	82
<b>Figura 7</b> Colocación de cartera por tipo de segmento .....	83
<b>Figura 8</b> Rentabilidad período 2021-2022 .....	85

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo 1</b> Informe Compilatio.....	95
<b>Anexo 2</b> Oficio de solicitud para realizar el Proyecto de Investigación .....	97
<b>Anexo 3</b> Operacionalización de variables .....	98
<b>Anexo 4</b> Entrevista realizada al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Agencia San Carlos.....	99
<b>Anexo 5</b> Estado de Pérdidas y Ganancias 2021-2022 de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Agencia San Carlos.....	100
<b>Anexo 6</b> Entrevista al Jefe de Agencia .....	106
<b>Anexo 7</b> Notificación de gestión de cobranza .....	107

## INTRODUCCIÓN

De Haan (2021), Derivado del análisis de los bancos de la zona del euro, entre 1995-2019, encontró que el PIB y el desempleo, tienen un impacto fuerte y sólido en la tasa de morosidad. Sugiere que la tasa de morosidad resultado de la crisis de COVID-19 no podrá aumentar hasta los niveles observados tras la crisis de 2008, por el hecho, de que están relacionadas con las tasas de capital de los bancos, mismos que mejoraron después de la crisis hipotecaria. Sin embargo, investigaciones anteriores sugieren que la morosidad puede alcanzar su punto máximo años después de la crisis, lo que se conocerá varios años posteriores, al término de la pandemia. Además, se detectaron otros factores que aumentan la morosidad, entre ellos: la eficacia del cumplimiento de la ley y factores específicos de cada país, como los aplazamientos de impuestos, medida establecida para disminuir los efectos nocivos de la crisis.

Para Jácome (2021), El rol de las cooperativas en el Ecuador es fundamental, ya que incorporan en la sociedad a ciertos grupos vulnerables que tradicionalmente estaban fuera del sistema financiero, al tiempo que son agentes de dinamismo económico con un notable impacto social. En el Ecuador, el sistema de cooperativas de ahorro y crédito – COACs– inicia en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil (1879-1900), bajo la modalidad de organizaciones gremiales. Estas organizaciones tenían como objetivos fundamentales contribuir al bienestar de sus asociados, implementar la creación de una caja de ahorro que otorgaba créditos para los socios y sus familias, y solventar gastos de calamidad doméstica. A partir de 1910, se constituyen varios tipos de organizaciones de carácter cooperativo que en su mayoría son patrocinadas por gremios, empleados o trabajadores.

Diario el Universo, (2022), menciona que las condiciones de morosidad cambiaron en el 2020 en ese año, la entonces Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitió una resolución que extendió el período para el registro del “plazo vencido” de los créditos en mora a 60 días. Eso dio un mecanismo “práctico, homogéneo y apegado a la técnica bancaria que permitió amortiguar el shock de la ruptura de la cadena de pagos generado por la pandemia y, al mismo tiempo, permitió mantener la capacidad de la banca de apoyar a los clientes que todavía requerían algún tipo de alivio financiero. Con estos cambios hechos en pandemia, Ecuador brindó flexibilidad para que la calificación del cliente no se deteriore tan rápido, y además permitió que los bancos hagan un nivel de provisiones que esté más acorde con la realidad económica complicada por la que atravesaban muchos de sus clientes.

El presente proyecto se centró en el desarrollo de la recuperación de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, que permitió evaluar el impacto que tiene la cartera vencida en la rentabilidad de la misma, las provisiones, la calificación crediticia, el índice de morosidad, además de determinar en qué medida se han cumplido las políticas en los procesos de otorgación y recuperación de cartera.

En virtud de lo anterior la investigación se conformará de capítulos que a su vez contemplan diversas temáticas importantes que sirvan de base para la obtención de información relevante y pertinente que facilite dicho estudio y consta de los siguientes:

Sección I-Marco contextual de la investigación, integrado por: ubicación y contextualización de la problemática, problema general y derivados, delimitación del problema, objetivos y justificación.

Sección II-Marco teórico de la investigación, describe: fundamentos conceptuales y teóricos relativos al estudio, y los sustentos legales.

Sección III-Metodología de la investigación, dentro de este apartado se especifica: tipo y métodos de investigación, población y muestra, fuentes de recopilación de información, instrumento de investigación, procesamiento y análisis de la información.

Sección IV- Resultados y discusión, se determinan los resultados y discusión de la investigación.

Sección V- Se presentan las Conclusiones y recomendaciones.

Al final se incluye las referencias bibliográficas y anexos importantes en el desarrollo de la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“El camino a la excelencia no tiene  
límites de velocidad”

*David Johnson*

## **1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La presente investigación se desarrolló en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos ubicada en el Cantón Quevedo, Parroquia San Carlos en las calles 2 de julio y Velasco Ibarra, fue creada el 29 de octubre de 1969, según acuerdo ministerial No.2693, Su matriz está ubicada en el cantón Montalvo, esta Institución cuenta con siete agencias ubicadas dentro de la Provincia Los Ríos, dedicada a las actividades de intermediación financiera, captar recursos de las personas excedentarias para colocarlos en las personas deficitarias, contribuyendo al desarrollo social de las familias y comunidad en general de la provincia de Los Ríos.

Mencionar el tema de cartera de crédito es hablar de problemas de liquidez en el mundo, en estos últimos años ha habido una caída creciente en cuanto a temas económicos, por lo cual se tuvo un incremento en los índices de la morosidad, de tal manera que las instituciones financieras rediseñaron modelos de cobranzas, con el fin de aumentar la recuperación y reducir los costos, además optaron por la negociación flexible en virtud de la limitación de la capacidad de pago de las personas.

En el Ecuador solicitar créditos se ha convertido en una necesidad en los últimos tiempos debido a las distintas situaciones tanto económicas como políticas que envuelven el entorno de nuestro país, de esa situación nace la obligación de recuperación total de cartera vencida de los clientes que han caído en morosidad. De tal manera que el proceso de recuperación de créditos de las instituciones financiera ha tenido que adoptar medidas para enfrentar la realidad nacional: la reestructuración de créditos, refinanciamientos,

además de una excelente gestión que incluya planificación y estrategias que estén encaminadas a obtener una rentabilidad empresarial, con el fin de mitigar el impacto.

A nivel del cantón Quevedo el sector del Cooperativismo ha reflejado la falta de cumplimiento por parte de los deudores lo cual se convirtió en problema de liquidez y rentabilidad, esto debido a la falta de evaluación y cumplimiento de las políticas de crédito al otorgarlos, ya que muchas personas solicitan créditos para cubrir deudas en otras Instituciones, lo cual ha llevado al incremento del índice de morosidad.

## **1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

La cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos en los años 2021 y 2022, generó problemas serios ocasionados por la morosidad de los socios, esto debido a que los créditos que se conceden no son pagados a la fecha de su vencimiento por los socios, se otorga créditos sin el análisis previo de acuerdo a las políticas de crédito y cobranzas establecidas, la falta de seguimiento eficaz de la cartera y la falta de gestión por parte de los abogados encargados de llevar el proceso de los créditos que están en demanda judicial, pasa un largo tiempo para que se pueda dar solución a los casos y cobrar los valores vencidos, en algunas ocasiones varios procesos legales no se concretaban de forma efectiva, existen créditos vencidos que no han sido enviados a un proceso judicial a pesar de haber cumplido con el límite de días para efectuar la gestión de cobranza. Todo esto refleja debilidad en la gestión de colocación y cobranzas por parte de la Institución, además del impacto que genera en la provisión, liquidez y la rentabilidad de la misma.

## **1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Problema General**

¿Cómo incide la recuperación de la cartera vencida en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos?

### **1.3.2 Problemas Derivados**

¿Cómo afecta la Cartera vencida a la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, período 2021-2022?

¿Qué grado de cumplimiento alcanzaron las políticas de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, en la Agencia San Carlos, período 2021 -2022?

¿Cuál fue la Rentabilidad obtenida de la cartera por segmentos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, período 2021 - 2022?

## **1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

- **CAMPO:** Ciencias sociales, periodismo, información y derecho
- **AREA:** Ciencias Sociales y del comportamiento
- **LINEA:** Administración, Comercio, Economía y Finanzas
- **SUBLINEA:** Rentabilidad
- **LUGAR:** Provincia de Los Ríos, Cantón Quevedo, Parroquia San Carlos
- **TIEMPO:** De enero del 2021 a diciembre del 2022

## **1.5 OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Evaluar la recuperación de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito san Antonio Ltda. Agencia San Carlos, período 2021-2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar la Cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, período 2021 -2022.
- Identificar el grado de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, en la Agencia San Carlos, período 2021 -2022.
- Examinar la Rentabilidad de la cartera por segmentos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, período 2021 - 2022.

## **1.6 JUSTIFICACIÓN**

El presente trabajo de investigación es importante porque abarca un área significativa como es la de créditos y cobranzas, en la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, en la actualidad los problemas económicos y financieros en el sector cooperativista son muy comunes, entre los principales es la recuperación oportuna y eficaz de la cartera de créditos, es por esta razón, que esta investigación permitió efectuar un análisis a la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad, a través de la verificación del cumplimiento de las Políticas de créditos y cobranzas establecidas por la Institución, de esta manera detectar las debilidades que pudieran existir, buscando solución a la problemática detectada.

Se pretende que se genere el adecuado manejo de los recursos, que mediante la correcta aplicación y el uso de las políticas y estrategias orienten la colocación de créditos y aseguren el retorno del mismo, evitando que los clientes caigan en mora y que lleguen a convertirse en carteras vencidas y hasta en créditos incobrables.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

"Cuanto más trabajas, más  
difícil es renunciar".

*Vince Lombardi*

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1 Amortización**

Es el Pago total o parcial del valor nominal (capital) de una deuda o préstamo, la extinción gradual de cualquier deuda durante un período de tiempo, mediante un crédito directo, o por medio de una cuenta de valuación (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

### **2.1.2 Análisis crediticio**

“Proceso mediante el cual es evaluado la información presentada por un solicitante de crédito cuyo resultado final será de decisión de aprobar, suspender o negar la solicitud” (Granizo, 2023,p.16).

### **2.1.3 Capitalización de intereses**

“Es agregar los intereses ganados sobre un capital, al monto total del mismo, al final de un período conocido como período de capitalización” (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

### **2.1.4 Castigo de cuentas por cobrar**

Es la eliminación de las cuentas por cobrar cuando se tiene la certeza de la incapacidad del deudor para cumplir con su obligación. El castigo involucra cargar la provisión de cuentas de cobranza dudosa, dejando con saldo igual a cero y abonando la cuenta por cobrar (Chong et al., 2019).

### **2.1.5 Cobranza**

“Función de recuperar un capital en riesgo, haciendo cumplir las estrategias y promesas de pago que presento el socio al omento de solicitar el préstamo” (Granizo, 2023, p16).

### **2.1.6 Endeudamiento**

“Señalan cual es la fuente del financiamiento de la empresa. Por lo tanto, señala cual es la proporción que pertenece a terceras personas” (Ponce et al., 2019,p57).

### **2.1.7 Garante**

Es quien se compromete solidariamente con el deudor al pago de una deuda. De existir este deudor solidario, en caso de incumplimiento, la institución financiera exige al garante el pago de la deuda. Garantía: Respaldo con el que el deudor asegura el cumplimiento de una obligación. Las garantías pueden ser garantías reales, cuando están constituidas por bienes muebles o inmuebles y activos de diverso tipo, o pueden consistir en avales y fianzas que obtiene el prestatario o ser una garantía personal (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

### **2.1.8 Gastos judiciales de recuperación de cartera vencida o castigada**

Es el valor de los gastos generados por recuperación de cartera vencida o castigada que sean objetivamente determinables, como gastos judiciales u otros que intervengan en la gestión de recuperación, siempre y cuando cumpla con esta característica, caso contrario será cero (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

### **2.1.9 Interés**

Cantidad de dinero que debe pagarse al final de períodos determinados de tiempo como compensación al dinero prestado, depositado o invertido. Es la ganancia que produce un capital en un tiempo determinado. Es el precio que se paga por el uso del dinero que se presta o se debe. Ver plazo. Interés compuesto: Es el interés que, ganado en un período, se adhiere al capital al final de ese período, constituyéndose un nuevo capital, que producirá intereses que seguramente cumplirán con el mismo ciclo (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

### **2.1.10 Interés nominal**

“Es el tipo de interés acordado contractualmente cuando se pacta una operación financiera. El tanto nominal simboliza la tasa que el inversor va a exigir a cambio de su dinero” (Cruz y Sánchez, 2020, p14).

### **2.1.11 Línea de Crédito**

“Acuerdo de crédito entre una institución financiera y un cliente, por el cual el cliente tiene un monto máximo autorizado durante un período dado de tiempo, que usa y reintegra según sus necesidades” (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2023).

### **2.1.12 Liquidez**

“Características de ciertos activos que son fácilmente convertibles en efectivo, como son depósitos bancarios a la vista. Activos financieros que pueden ser vendidos de manera instantánea” (Rodríguez, Pierdant, y Rodríguez, 2020, p136).

### **2.1.13 Patrimonio**

“Esta ratio muestra que porcentaje de las ganancias de la empresa pasa a los propietarios, en otras palabras, cuanto rindió el aporte de cada accionista” (Ponce et al., 2019, p58).

### **2.1.14 Pérdida crediticia**

Es la diferencia entre todos los flujos de efectivos contractuales que se deben a una compañía de acuerdo con el contrato y todos los flujos de efectivo que la compañía esperar recibir. Es decir, incluyendo las insuficiencias de efectivo, descontadas a la tasa de interés efectiva original o la tasa de interés efectiva ajustada por el crédito para activos financieros con deterioro crediticios comprados u originados. (Chong et al., 2019)

### **2.1.15 Prestamista**

“Es aquella persona que presta dinero cobrando un interés junto con la devolución del dinero o capital prestado” ( Ruíz, 2019, p16).

### **2.1.16 Préstamo**

El préstamo bancario puede definirse como un contrato por el que el banco (prestamista) entrega una cantidad determinada de dinero, mediante abono a una cuenta bancaria, obligándose al prestatario a restituirlo en el plazo convenido junto a los intereses y comisiones pactados (Pampillón, De la Cuesta, Ruza, y Vásquez, 2022).

### **2.1.17 Prestatario**

Es quien solicita un préstamo y accede a un monto de dinero o capital con el requisito de que lo devuelva bajo ciertas condiciones. Se compromete a cumplir con las obligaciones estipulas al recibir el dinero o capital en préstamo, también llamado deudor (Ruíz, 2019).

### **2.1.18 Provisión específica**

“Valor que se requiere provisionar como mínimo de acuerdo a las Normas para la Gestión de Riesgos de Crédito, según la calificación asignada a cada operación” (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

### **2.1.19 Riesgo**

Es la probabilidad de que, llegado el vencimiento de su obligación de pago, el emisor del activo no haga frente a su pago o amortización de la deuda, es decir la posibilidad de tener más o menos dinero del que se invirtió, dependerá, por tanto, de la solvencia del emisor y de las garantías que se unan a ese activo financiero; avales, seguros, etc (Bahillo, Peréza, y Escribano, 2023 ).

### **2.1.20 Utilidad**

“Es la diferencia entre ingresos y gastos, cuando la suma de los primeros es superior a la suma de los segundos, en caso contrario hay pérdida” (Espinosa, 2022, p30).

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1 Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato LTDA. Agencia Tena**

Tomando como referencia el artículo científico de Toalombo y Cárdenas (2023), mencionan que la gestión de la cartera vencida es de vital importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, ya que afecta la liquidez, la rentabilidad y la confianza de los socios y depositantes. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, se realiza una modelación econométrica LOGIT que permite cruzar información cuantitativa como cualitativa mediante variables duming. Entre los hallazgos más importantes se encuentra el establecimiento de un perfil de cliente que presenta mayor tendencia a caer en morosidad en alto grado versus aquel que puede caer en morosidad que no es considerada de riesgo potencial. Entre los desafíos que enfrenta la cooperativa frente a la morosidad están: la falta de seguimiento efectivo de los préstamos vencidos, los problemas económicos de los deudores, la falta de incentivos para la recuperación y los costos asociados con los procesos legales, así como, la comunicación y educación financiera pueden representar obstáculos en la gestión de la cartera vencida.

### **2.2.2 Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan**

Guillermo (2020), En su proyecto de investigación dice que la medición de los riesgos es un aspecto importante para toda empresa, sin distinción de negocio ni tamaño. No obstante, en el sector cooperativismo este se vuelve una práctica esencial, a razón de que estas entidades asumen responsabilidades de administrar fondos de sus socios y, por tanto, es su deber respaldar y asegurar que a futuro no se presenten posibles eventos con

consecuencias negativas para sus socios, más aún en lo que ha se refiere a créditos. Bajo este marco, el estado de la cartera de crédito en una institución financiera, tanto si pertenece a la banca tradicional o a la Economía Popular y Solidaria, se ha convertido en un indicador de gran valor en la evaluación de la actividad y salud financiera de las Instituciones, ya que este se centra en el análisis de comportamiento de las operaciones de crédito otorgados por la entidad. De esta manera, las instituciones financieras establecen diferentes procesos y políticas en las áreas de crédito y cobranzas tendientes a la recuperación de su cartera vencido, manteniéndose enmarcadas en la normativa presente de la resolución No, 129-2015-F de la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera dl Ecuador. Cabe señalar que, en el país existen diferentes Instituciones financieras, siendo estas: Bancos, Cooperativas, Sociedades financieras, Mutualistas e Instituciones financieras públicas.

### **2.2.3 Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador: El desafío de ser Cooperativas**

González y Peñaherrera (2021), en su artículo mencionan que, en la República de Ecuador, el sistema financiero vigente se compone de instituciones públicas y privadas, así como de procesos de economía popular y solidaria mostrando con ello un claro elemento diferenciador. Todas estas entidades son regidas por una misma normativa en función de su actividad de intermediación financiera. De ahí la necesidad de analizar el sistema financiero vigente y sus fines tanto en el sistema bancario, así como en las cooperativas de ahorro y crédito. Con esta finalidad se elabora su taxonomía de incoherencias como resultado de la aplicación de regulaciones similares a pesar de que su origen y objeto social son conceptualmente diferentes. Para ello se realiza un análisis de la información existente de carácter público, en el segmento de cooperativas de ahorro y crédito de mayor tamaño conforme a sus activos, en relación a la necesidad de generar

valor agregado en la aplicación de los procesos de responsabilidad social cooperativa bajo principios de solidaridad y ética en empresas del sector asociativo de propiedad común. Se evidencia que el compromiso social afecta a los resultados financieros, pero a su vez, mejora la gestión en la búsqueda incesante del bienestar común de socios, entorno natural y sociedad.

#### **2.2.4 Instrumento financiero**

Un Instrumento financiero (IF) es un reconocimiento de deuda que incorpora los derechos económicos del acreedor a recuperar el importe prestado a su vencimiento y recibir los intereses o rendimientos pactados, el IF puede considerarse desde dos ángulos diferentes: es un Activo Financiero (AF) para el acreedor, es decir, una forma de mantener riqueza para el que lo posee, o un empleo y es un Pasivo Financiero (PF) para el emisor, o una forma de obtener financiación y, en consecuencia, un recurso que deberá devolver. Al igual que cualquier otra empresa, los bancos tratan de maximizar sus resultados:

- Tratando de obtener mayor rentabilidad en sus operaciones de activo; prestamos, créditos, compra de instrumentos financieros.
- Tratando de pagar la menor rentabilidad posible por los recursos captados, bien sea de forma de depósitos, prestamos recibidos del mercado interbancario o en forma de emisión de instrumentos financieros.
- Gestionar adecuadamente los distintos riesgos financieros para minimizar las pérdidas que se pueden generar.

Todas las operaciones de activo y pasivo tienen su reflejo en el balance de las entidades, siendo el patrimonio neto la diferencia entre en activo y pasivo. Este

patrimonio neto en el caso de las entidades bancarias pertenece a los accionistas, en el de las cajas de ahorro a la sociedad en general y en el de las cooperativas de crédito a los socios cooperativistas (Pampillón et al., 2022).

### **2.2.5 Estructura de un crédito**

El éxito o fracaso de una buena gestión operativa dependerá de las decisiones que se consideren para maximizar los recursos internos dentro del mercado y de las condiciones socioeconómicas de que se dispongan. Cuando se decide otorgar un crédito, se debe tener en cuenta que se está asumiendo un riesgo importante al designar un porcentaje del total de las ventas para ser recuperado en plazos, mediante los procesos de cobranzas. En este sentido, se pretende minimizar el riesgo siguiendo estrategias que brinden información suficiente y confiable para asumir el compromiso.

Al designar un crédito por vez primera, el análisis debe ser amplio, de manera que integre el entorno empresarial. Esto permitirá afianzar su confianza y desarrollar una política de créditos acertada, que garantice una gestión exitosa. Por el contrario, una decisión desacertada podría dejar a la empresa en un desequilibrio económico y financiero del que costará recuperarse.

Existen variaciones en las condiciones de otorgar un crédito, principalmente por la calificación y categorización de los clientes, sean estas personas naturales o jurídicas. Pueden existir solicitudes de créditos a comerciantes, mayoristas, minoristas distribuidores, etc., o aquellos clientes que pueden clasificarse como consumidores individuales o con responsabilidad familiar. En este caso, se presenta una actitud especial del cliente frente a su responsabilidad moral y material para honrar sus obligaciones. En

este sentido, se debe plantear una segmentación específica para ubicarlos dentro del programa de crédito que se vaya a otorgar (Castillo, 2021).

Según López, (2022), los prestamistas (recursos ajenos) imponen a la empresa una fecha de devolución del importe aportado, mientras que los accionistas (recursos propios) no. Ni los recursos ajenos ni los propios se aportan a título gratuito, sino que sus dueños aspiran y desean que se les devuelvan con creces (beneficio). Ahora bien, el matiz diferencial es que, mientras que los prestamistas fijan principalmente su retribución con base en un porcentaje anual sobre el importe aportado (tipo de interés), y a recibir independientemente de cuál sea la marcha del negocio, los accionistas solo podrán obtener su retribución (dividendos) si se generan, o han generado previamente, resultados positivos (beneficios) con la actividad desarrollada por la empresa.

### **2.2.6 Administración de cuentas por cobrar**

Las cuentas por Cobrar se refirieren principalmente al pago de clientes. Cada empresa debe fijar una política crediticia para sus Clientes, para esto debe tomaren cuenta 4 aspectos principales:

Período del crédito. - Tiempo o plazo que se da para recuperar el crédito.

Normas del crédito. - Condiciones o requisitos que debe cumplir una persona para ser diente de la empresa (Ponce et al., 2019).

### **2.2.7 La 5C de crédito**

Para Ponce et al. (2019) son las siguientes:

Carácter: intenta analizar si las características innatas de la persona indican si pagara o no. Las personas morosas no debieran tener crédito.

Capacidad: intenta, a través del análisis histórico, ver si la persona o empresa ha sido buen pagador.

Capital: análisis de los estados contables.

Colateral: ver si la empresa posee bienes que pueda dejar en garantía.

Condiciones: se debe considerar el ambiente que rodea a la empresa.

Política de Cobranza: Está relacionada con los siguientes aspectos: Seguimiento del crédito. Cobranza y descuento por pronto pago.

### **2.2.8 Estimación del deterioro del valor de las cuentas por cobrar**

Cuando una compañía otorga un crédito, es inevitable que algunos clientes incumplan con el pago de sus deudas, sea porque atraviesan por un proceso de liquidez, por insolvencia o por mala fe. Toda empresa que vende al crédito se ve en la necesidad de estimar la probabilidad de que el crédito otorgado no sea cobrado y, en consecuencia, de calcular una estimación para incobrables con cargo a los resultados del período para reflejar el riesgo de incobrabilidad (Chong et al., 2019).

### **2.2.9 Estimación de cuentas de cobranza dudosa**

Lo que sustenta la necesidad de realizar una estimación para cuentas incobrables (y no esperar hasta que la cuenta sea efectivamente incobrable) es reflejar el activo a su valor de realización en efectivo, es decir, el monto neto que la compañía espera recibir en efectivo. A la fecha de los estados financieros, las compañías deben estimar el importe incobrable utilizando información acerca de eventos pasados y presentes, así como la proyección de la cobrabilidad. Como resultado de ello, las cuentas por cobrar deben reflejar el monto estimado de las cuentas por cobrar que se convertirán en efectivo, y el

estado de resultados reflejará los efectos del deterioro crediticio (o mejora) que ha ocurrido durante un período. El asunto es cuánto es lo que debemos estimar como cuentas incobrables. A continuación, examinaremos algunos métodos utilizados para la estimación de estas provisiones.

Una estimación implica incertidumbre por lo que la mejor estimación es aquella que se realiza sobre la base de los elementos disponibles en el momento de estimar la provisión. Por lo tanto, como estimación puede estar sujeta a cambios futuros cuando las circunstancias que originaron la provisión varíen, lo que generará que la estimación deba ser modificada. Como cualquier estimación, está sujeta a cambios futuros cuando las circunstancias que originaron la provisión se modifican. Cuando se producen estos cambios la provisión también debe ser modificada.

Además, el monto estimado de incobrabilidad debe ser estimado tomando en cuenta información sobre comportamientos pasados (eventos de pérdida), ajustados por las condiciones presentes y una proyección razonable de los factores que podrían afectar la cobrabilidad de las cuentas por cobrar. Esto es lo que las Normas Internacionales de información Financiera denominan pérdida crediticia (Chong et al., 2019).

### **2.2.10 Pérdida crediticia esperada**

Es el promedio ponderado de las pérdidas crediticias con los riesgos respectivos de que ocurrirá un incumplimiento como ponderadores, la pérdida crediticia requiere ser estimada tomando en cuenta: Información razonable y fundamentada sobre hechos pasados que ocasionaron pérdidas por incobrabilidad, las condiciones presentes, las previsiones razonables y justificables respecto a las condiciones económicas futuras, las garantías colaterales mantenidas en las cuentas por cobrar u otras mejoras crediticias que

son parte del acuerdo contractual y como toda estimación, la aplicación del juicio profesional es extremadamente importante (Chong et al., 2019).

#### **2.2.11 Recupero de cuentas por cobrar previamente provisionadas**

Puede presentarse el caso de que una deuda haya sido previamente provisionada por considerarse incobrable sea cobrada. En estos casos, se deberá revertir la provisión realizada con abono a la estimación de cuentas de cobranza dudosa, si es que la provisión se hizo en el mismo período en que se realizó el cobro; o a ingresos por recupero de incobrables, si se trata de cuentas provisionadas en años anteriores (Chong et al., 2019).

#### **2.2.12 Castigo de cuentas por cobrar y recupero de cuentas previamente castigadas**

Ocasionalmente los clientes pagan deudas que se habían castigado en este o en ejercicios anteriores. Como ya no figura en libros, no es posible efectuar el abono contra cuentas por cobrar. Los requisitos tributarios para que una provisión sea aceptada como tal son:

- Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad. Esto puede hacerse a través de cualquiera de los siguientes procedimientos: análisis periódicos de créditos concedidos u otros medios, documentación que evidencie gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, protesto de documentos, inicio de procedimientos judiciales de cobranzas y que hayan transcurrido más de doce meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que se hay cobrado.
- Que la provisión al cierre del ejercicio, se encuentre discriminada en el libro inventarios y balances (Chong et al., 2019).

Los requisitos tributarios para el castigo de cuentas por cobrar son:

- Que la deuda este previamente provisionada
- Que se hayan realizado las acciones judiciales pertinentes para lograr el cobro de la deuda hasta establecer la imposibilidad de la cobranza, salvo que sea inútil realizarlas o que el monto exigible por cada deudor no exceda de 3 unidades impositivas tributarias (Chong et al., 2019).

### **2.2.13 Índices de Rentabilidad**

Las rentabilidades se miden comparando una cuenta de utilidad obtenida del estado de resultados con una cuenta del estado de situación financiera o patrimonial que refleje lo que se invirtió en activos o el patrimonio del accionista. Asimismo, si bien usualmente se calculan después del Impacto en Impuestos, resulta útil analizarlas excluyendo dicho Impacto. En este sentido, dijimos que el estado de situación patrimonial refleja la estructura de la inversión realizada por la empresa y su financiación. Por un lado, las inversiones realizadas se reflejan en el activo, y por el otro, la financiación se refleja en el pasivo, cuando se realiza con deuda, y en el patrimonio cuando se realiza con capital propio o en ambos si se hace con una mezcla de deuda y patrimonio o. Asimismo, presentamos el concepto de capital de trabajo (CT) como la diferencia entre el activo y el pasivo corrientes, y las necesidades operativas de fondos (NOF), como el activo corriente menos las inversiones temporales menos los pasivos corrientes comerciales: definimos este concepto como una inversión de corto plazo que requiere la empresa para poder operar en el día a día (Merlo et al., 2022).

Con el objetivo entonces de obtener la productividad del capital, medida por la rentabilidad obtenida con los recursos utilizados, contamos con las siguientes medidas: La rentabilidad sobre activos (RsA), más conocida como ROA (return on assets), es un buen indicador de la productividad de una firma y de la eficiencia y habilidad de la gerencia. El índice mide la relación entre las utilidades operativas y los recursos totales invertidos. Es un porcentaje y se calcula como:  $ROA_t = \frac{UO_t}{Activo\ total_{t-1}}$

Si consideramos que los activos provienen de la inversión que hace la empresa y que las utilidades son el resultado de la eficiencia de dicha inversión, podríamos entonces afirmar que la ROA es una medida de rendimiento económico (Merlo et al., 2022).

#### **2.2.14 Indicador de la calidad de cartera**

“Mide la calidad de la cartera, ya que señala que porcentaje de la cartera bruta corresponde a cartera vencida (Cartera vencida + castigos / cartera bruta + castigos) \*100” (Estupiñán, 2020).

#### **2.2.15 Indicador de Morosidad**

La morosidad de la cartera se determina bajo los rangos de A como crédito normal, B subnormal, C deficiente, D de difícil cobro y E irrecuperable. El indicador muestra la representatividad de cada uno de los rangos de cartera definidos arriba (A=0%, B=1%, C=20%, D= 50%, E=100%)

(Cartera vencida ponderada según su antigüedad /cartera bruta) \*100

Permite analizar la calidad de la cartera de forma más precisa, ya que pondera la cartera vencida según su antigüedad (Estupiñán, 2020).

### **2.2.16 Indicador de cobertura**

Muestra los niveles de provisiones entre los rangos, sus garantías u otros problemas, se establecen 3 indicadores, el de los niveles de provisión de la cartera de difícil cobro e irrecuperable, el de la totalidad de la provisión de la cartera vencida y la de la cartera en problemas (Estupiñán, 2020).

- Provisiones de la cartera clasificada en C, D Y F +castigos / cartera bruta. Mide el nivel de provisión de cartera de difícil cobro e irrecuperable.
- Provisiones de la cartera vencida /cartera vencida bruta. Este indicador mide el nivel de provisión en que se encuentra la cartera vencida (Estupiñán, 2020).

### **2.2.17 Indicador de gestión**

Según Estupiñán, (2020) Es una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de los atributos de un producto en proceso de una organización. Se clasifican en indicadores de gestión financieros, los calculados con base en el ESF y de resultados, y los indicadores de procesos, que determinan la eficiencia, la eficacia y la efectividad. Los indicadores de gestión, como ya se ha indicado, deben ser comparados con otros períodos o empresas con objetivos similares; si ello no se hace, no es posible identificar progreso o retroceso, a pesar de que existan parámetros establecidos, los cuales pueden considerarse subjetivos y no de un impacto objetivo, como son cuando se compara.

Un indicador de gestión es una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de los objetivos sociales e institucionales. Si un indicador de gestión no sirve para mejorar la gestión, debe desecharse como se desecha un producto malo o falta de calidad.

Para Estupiñán, (2020) Son indicadores de gestión social la medición de:

- La satisfacción de las necesidades o beneficios.
- La satisfacción de los deseos o la calidad.
- La satisfacción de las demandas o la participación, adaptación y la cobertura.
- Son indicadores de gestión institucional la medición de:
- La capacidad de respuesta a compromisos de corto plazo o liquidez.
- Los retornos de la inversión de recursos o productividad.
- La capacidad de apalancamiento o el endeudamiento.

#### *2.2.17.1 Eficacia*

Es el grado en que una entidad privada o pública o un programa, proyecto, actividad o función consigue los objetivos establecidos en las políticas de la organización o del gobierno según los casos, las metas operativas trazadas y otros logros o efectos previstos en la planificación de la unidad económica o del Estado. Tiene que ver con la relación existente entre los resultados esperados (impacto previsto) y los productos reales (impacto de bienes, recursos u otros resultados) (Estupiñán, 2020).

En ventas de productos, es el logro de los atributos del producto que satisface las necesidades, deseos y demandas de los clientes. Se entiende también como eficacia el grado en que las instituciones privadas o estatales o sus programas van alcanzando lo que se previó que deberían lograr. Para que pueda establecerse una organización, actividad o programa está siendo, o ha sido, eficaz, debe entenderse que el logro de los objetivos o metas se están alcanzando, o se han alcanzado razonablemente, dentro de los parámetros de coste y horizonte de tiempo originalmente previstos (Estupiñán, 2020).

Estos indicadores tienen relación con la planificación de metas y objetivos, los cuales sirven para medir y evaluar: Planificación de metas y cumplimiento de los planes establecidos, Formulación de presupuestos, metas y resultados de logro, Presupuesto de grado corriente en comparación con el presupuesto de inversión., Recaudo y administración de la cartera, Administración de los resultados logísticos (Estupiñán, 2020).

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1 Sistema Financiero**

En relación al Sistema financiero, la Constitución política del Ecuador (2008) establece:

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

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 del 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 (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

### **2.3.2 Sector Cooperativo**

La Ley de la Economía Popular y Solidaria. (2023), propone en el:

Art. 21.- Sector cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro y de interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley, a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Cooperativo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Art. 22.- Objeto social. - (Sustituido por la Disp. Reformatoria Primera núm. 8 de la Ley s/n, R.O. 311-S, 16-V-2023). - El objeto social de las cooperativas, constará en su estatuto social y deberá referirse a una actividad principal y otras de las actividades económicas constantes en el CIIU, complementarias entre sí y relacionadas con el cumplimiento de dicho objeto social (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - (Reformado por la Disp. Reformatoria Primera núm. 10 de la Ley s/n, R.O. 311-S, 16-V-2023). - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley. Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos especificados por el órgano regulador, podrán realizar, como actividades complementarias, únicamente, aquellas consideradas como auxiliares de las actividades financieras, sin perjuicio de los servicios sociales y asistenciales que, resueltos por la asamblea general, deberán ser prestados, por intermedio

de empresas especializadas, de preferencia del sector popular y solidario (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011).

### **2.3.3 Sector Financiero Popular y solidario**

El código Orgánico Monetario y Financiero 2014 establece:

Art. 60.- Finalidad. La Superintendencia de Bancos efectuará la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras que ejercen las entidades públicas y privadas del Sistema Financiero Nacional, con el propósito de que estas actividades se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Art. 130.- Tasas de interés. (Reformado por el núm. 6 del Art. 40 de la Ley s/n, R.O. 309-S, 21-VIII-2018). La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera podrá fijar las tasas máximas de interés para las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional y las demás tasas de interés requeridas por la ley, de conformidad con el artículo 14 numeral 23 de este Código (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Art. 163.- Sector financiero popular y solidario. El sector financiero popular y solidario está compuesto por: Cooperativas de ahorro y crédito, Cajas centrales, Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia. También son parte del sector financiero popular y solidario las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Las entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro se regirán por las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las regulaciones que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

1. Solvencia patrimonial;
2. Prudencia Financiera;
3. Mínimos de Liquidez;
4. Balance Social; y,
5. Transparencia (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Art. 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito. Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos: Solvencia patrimonial, Prudencia Financiera, Mínimos de Liquidez, Balance Social; y, Transparencia (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

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

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos. Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Junta de Regulación Monetaria y Financiera regulará los porcentajes y cupos de los créditos otorgados por las cooperativas de ahorro y crédito destinados a actividades económicas relacionadas con el sector de la Economía Popular y Solidaria. Las solicitudes de crédito de las personas señaladas en este artículo serán resueltas por el consejo de administración y reportadas al consejo de vigilancia (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

#### **2.3.4 Políticas de crédito y cobranza**

El Manual de Políticas Para Cobranzas de la Cooperativa San Antonio 2022 establece:

**Sujetos de crédito:**

Serán considerados como sujetos de crédito los que cumplan las siguientes condiciones:

- Tener entre 18 y 75 años de edad.
- Ser persona natural o jurídica asociada a la Cooperativa.
- Estar en pleno goce de sus derechos civiles y de los que le corresponden como socio.
- Estar al día en el pago de las aportaciones y otros compromisos derivados de su calidad de asociado, Contar con capacidad de pago debidamente comprobada,
- Calificación requerida en el buró de crédito del sistema financiero, si la tuviere,
- Contar con historial crediticio adecuado si lo tuviere.
- No constar en las listas de control anexas al sistema operativo de la institución, a excepción de los Homónimos que podrán ser sujetos de crédito previa presentación del certificado original entregado por la UAFE.
- Poseer solvencia económica y moral.
- Residir en la zona de influencia de la Cooperativa, que incluye a asociados y oficinas ubicados en la Región 5 de la República del Ecuador.
- Para las personas naturales que su residencia es en el exterior, los apoderados deberán residir dentro de las provincias donde la Cooperativa mantiene sus oficinas.
- Estabilidad laboral comprobada de mínimo de 6 meses en asalariados, solo en el caso de asalariados que sean policías, militares, FAE o Marina, se aceptará una estabilidad laboral de mínimo 1 mes

- Estabilidad en el negocio de 6 meses en caso de Microcrédito, previo levantamiento de información del Asesor de Negocios.
- Estabilidad domiciliaria de mínimo 6 meses (Granizo, 2023).

### **Seguimiento y recuperación de cartera en mora**

El Asesor de Negocios siempre será 100% responsable de la gestión de recuperación de la cartera que haya colocado o se le haya heredado.

Gerencia General o jefe de negocios podrá establecer rangos de gestión de recuperación de la cartera tanto en días como en nivel de responsabilidad, para soporte a la gestión de cobranzas que realice el Asesor de Negocios, de acuerdo a la estrategia de recuperación que establezca la Gerencia basada en el comportamiento de la cartera improductiva.

Los Niveles de gestión de recuperación establecidos por la Cooperativa son:

- Gestión preventiva
- Gestión extrajudicial
- Compromisos de pago
- Gestión judicial
- Gestión de cobranza externa meses (Granizo, 2023).

### **Descripción de la gestión:**

**Gestión preventiva:** La Institución contará con un sistema automático de mensajería para el envío de mensajes de textos con S días de anticipación al vencimiento de la cuota de crédito, cuya responsabilidad será del Departamento de Tecnología de la Información, el mismo que debe llevar un reporte detallado de estos mensajes para el momento que las áreas de control internas o externas lo soliciten. (Granizo, 2023)

Es responsabilidad de los Asesores de Negocios con aquellos socios que tengan una mora hasta 5 días notificarlos a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto y por correo electrónico la obligación que tiene pendiente con la institución, para el control utilizara n una hoja de ruta (Granizo, 2023).

### **Cobranzas a partir De 6 Días de Morosidad**

Cuyas operaciones de créditos que han caído en morosidad mayor a 6 días, serán notificadas de forma presencial por el Asesor de Crédito hasta un rango de 45 días de vencimiento y en los casos que amerite tendrá n el refuerzo del jefe de Agencia en las cobranzas; cabe recalcar que estas visitas tendrán la finalidad de constatar los inconvenientes que están presentando los socios para brindarles alternativas de solución y evitar que continúen los atrasos (Granizo, 2023)

**Gestión extrajudicial:** Para la recuperación de la cartera improductiva, la Cooperativa agotará todos los esfuerzos con el deudor, codeudor y garantes de ser el caso, para la recuperación de la cuota (s) vencida.

Las cobranzas extrajudiciales se las realizará a partir de 15 días de vencimiento de las operaciones de créditos que no tengan establecido algún compromiso de pago, en el caso de aquellos socios que tengan compromiso se los notificará a partir del siguiente día de incumplimiento, este tipo de cobranzas estarán a cargo de Abogados Externos contratados exclusivamente para esta función y del personal oficiales de cobranzas de ser el caso, el seguimiento de estas visitas serán de responsabilidad exclusiva del jefe de Agencia. Los Abogados Externos y oficiales de cobranzas deberán ser instruidos en temas normativos y políticas de crédito para efectuar acuerdos según amerite el caso (Granizo, 2023).

**Gestión de cobranza externa:** De acuerdo a la madurez de la cartera improductiva la Cooperativa podrá contratar a una o varias personas con habilidades y destrezas en área de cobranzas o afines para la recuperación masiva de créditos o podrá optar por la contratación de abogados externos para gestionar la recuperación de casos según listados que entregue los asesores de crédito y/o jefaturas de agencias y oficina, el documento de soporte de gestión se basará en los informes periódicos que entregue la empresa de cobranzas o los abogados externos según formatos establecidos por la Cooperativa de ser el caso que la Cooperativa contrate (Granizo, 2023).

### **Calificación de Riesgo de los Microcréditos y Créditos de Consumo**

Información crediticia del sistema virtual: Los Asesores de Crédito, deberán observar la calificación, que el deudor registre en el sistema virtual; así como también, si tiene cartera castigada o demandas judiciales. Esta información servirá de referencia para la calificación del deudor en la Coac (Granizo, 2023).

### **Evaluación de Riesgos**

El jefe de Negocios evaluará todos y cada uno de sus deudores, para determinar lo que a su criterio constituye la probabilidad de pérdidas por incobrabilidad y por lo tanto el nivel de provisiones requeridas individualmente por prestatario. En la evaluación se deberán considerar, sin excepción, los siguientes factores:

- Capacidad de pago del deudor y sus codeudores, teniendo en cuenta las características del crédito; así como, la solvencia de sus avalistas y otros garantes, de conformidad con la información financiera que presenten, la misma que deberá estar actualizada y documentada;

- Cobertura e idoneidad de las garantías. para lo cual se observarán las normas que para el efecto emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria;

Información proveniente del sistema virtual con relación a l monto de endeudamiento en el sistema y la calificación otorgada por cada entidad: Experiencia crediticia del socio con la institución: y Riesgo de mercado y del entorno económico (Granizo, 2023).

Políticas para el castigo de los créditos:

El castigo de los créditos se efectuará de acuerdo a las siguientes políticas:

1. Las operaciones de crédito, se procederá al castigo cuando el deudor estuviere en mora, en una de sus cuotas o dividendos, por el lapso de tres años, siempre que estuviere provisionado el 100% del riesgo y la operación no haya sido declarada como vinculada.

2. Se podrá solicitar al Consejo de Administración, la debida autorización para castigar créditos que hubieren permanecido en mora por un período menor a tres años, debiendo para ellos presentar, documentalmente, las razones que justifiquen tal petición.

3. La Coac hará constar en su contabilidad, en las respectivas cuentas de origen por un valor figurativo de \$1.00 (UN DÓLAR AMERICANO), los créditos castigados, debiendo mantener el debido control dentro del grupo de cuentas de orden.

4. Las recuperaciones que se originen por concepto de cualquier crédito castigado, se registraran como un ingreso dentro de la cuenta "Ingresos de Activos Incobrables" (Granizo, 2023).

**CAPÍTULO III.**  
**METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

"Nadie que haya dado lo mejor de sí  
mismo lo ha lamentado nunca".

*George Halas*

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Investigación Descriptiva**

Este tipo de investigación permitió detallar el proceso de la colocación de los créditos hasta la recuperación de la cartera que realiza la Agencia San Carlos, recopilando información que permita evidenciar las falencias que existen en el mismo.

#### **3.1.2 Investigación de campo**

La presente investigación fue de campo debido a que se trabajó a través de una entrevista, dirigida al Jefe de agencia, encargado de la Recuperación de Cartera de la cooperativa de Ahorro y crédito san Antonio, Ltda., para diagnosticar necesidades y problemas sobre el índice de morosidad.

### **3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.2.1 Método inductivo**

A través de la aplicación del método inductivo, que va de lo particular nos permitió realizar un análisis a la cartera de crédito vencida, para obtener información clara y entender los factores que ocasionaron el deterioro de la misma, ya sea por la aplicación inadecuada de las políticas de créditos y cobranzas, falta de gestión o gestión tardía.

#### **3.2.2 Método deductivo**

El Método deductivo, se aplicó al momento de evaluar el proceso de concesión de crédito y la gestión realizada para recuperar la cartera vencida, detectando irregularidades y permitiendo aplicar mejoras o correctivos en el proceso.

### **3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLOGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.3.1 Población**

Para esta investigación se determinó como población de estudio al Jefe de Agencia de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio, Agencia San Carlos, ya que es el encargado de la aprobación de ciertos créditos y de dar seguimiento a la recuperación de la cartera vencida en la Agencia.

*Tabla 1 Población*

<b>UNIVERSO</b>	<b>DETALLE</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>TÉCNICA</b>
<b>COAC SAN ANTONIO LTDA. AGENCIA SAN CARLOS.</b>	Jefe de Agencia	1	Entrevista

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

#### **3.3.2 Técnicas de investigación**

##### **3.3.2.1 Entrevista**

Esta técnica dirigida al Jefe de Agencia, la cual fue diseñada por una serie de preguntas secuenciadas, estuvo estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado de acuerdo a la necesidad de saber el estado actual de la cartera crediticia y el objeto de investigación desde un punto de vista externo, mediante la cual se recolecto información relevante para de conocer la realidad de la Institución, sobre el proceso de gestión de cobranzas de las operaciones de créditos otorgadas y las medidas correctivas que aplican para reducir el riesgo de morosidad y de esta manera comprobar la existencia del problema.

## **Validez y Confiabilidad**

Para confirmar sobre la validez y confiabilidad de la entrevista se tomó en consideración dos proyectos de titulación:

- Proyecto 1

Tema: “Auditoría de Gestión al área de Crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Agencia La Unión Período 2018 – 2019” (Baños, 2020).

- Proyecto 2

Tema: “La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo Ltda., del Cantón Tena Provincia de Napo período 2017” (Carrillo, 2019).

### **3.3.2.2 Evaluación para la aplicación de Políticas de Crédito y Cobranzas**

Se aplicó una evaluación a través de una serie de políticas tomadas del manual interno de la Cooperativa y así determinar el porcentaje de cumplimiento en los procesos de despacho y gestión de cobranzas aplicados por el Área de Crédito y Cobranza.

## **3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

Para efectos de la elaboración del marco teórico las fuentes secundarias utilizadas fueron documentos científicos pertinentes como libros, artículos, textos, etc. Que garanticen la correcta aplicación de la metodología de la investigación.

## **3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Para efectos de obtener una información fiable, enmarcada en la realidad del objeto de estudio se procedió a la aplicación de diferentes instrumentos de investigación.

En primera instancia se realizó una visita de campo en donde se realizó la entrevista dirigida al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Créditos San Antonio” Ltda. Agencia San Carlos, la cual consta de quince preguntas y su validación se realizó a través de varios procedimientos que aseguraron la fiabilidad y precisión de la información obtenida, esto a través la comparación de los datos proporcionados por el entrevistado con registros internos de la empresa, con el propósito de tener las bases suficientes para sustentar esta investigación. Además, se aplicaron otros instrumentos como un diagrama de Ishikawa (espina de pescado), gráficos de barras, diagramas de Pareto y una evaluación para el cumplimiento de las políticas que sirvieron de base para poder determinar el grado de cumplimiento en la ejecución de los procesos del área de créditos y cobranzas que permitieron medir la situación económica de la entidad.

### **3.6 PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información obtenida se la llevo a cabo mediante los siguientes métodos: tabulación, medición, se lo realizara utilizando el programa informático de Excel, Word y la información correspondiente a los objetivos se analizó a través de tablas, figuras y gráficos.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

“Aprender sin reflexionar es  
malgastar la energía”.

*Confucio*

#### **4.1 diagnóstico de la cartera vencida de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Antonio Ltda. Agencia san Carlos, período 2021 -2022**

Para dar cumplimiento a este objetivo, se aplicó gráficos de barras comparativos de la cartera vencida e indicadores de morosidad de la Agencia san Carlos en los meses de enero a diciembre de los años 2021 y 2022.

*Tabla 2 Reporte de cartera total año 2021*

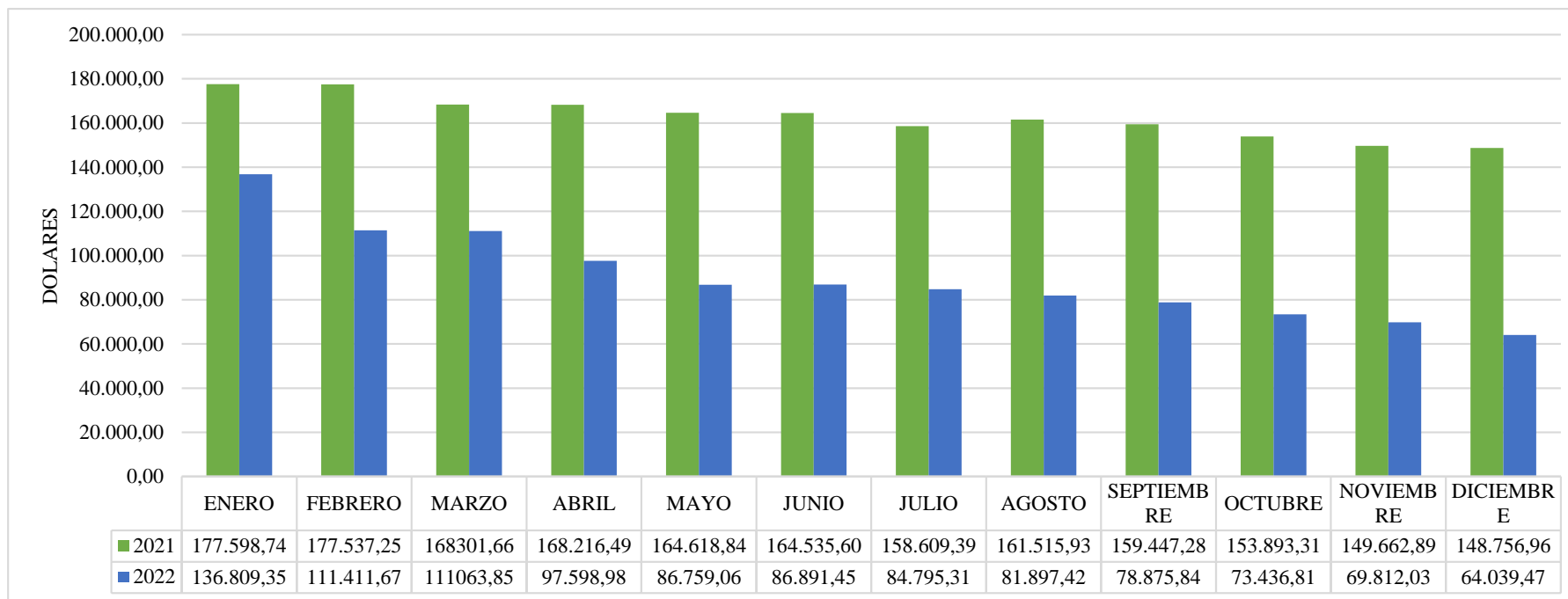
MES	CARTERA NO DEVENGA				CARTERA				CARTERA TOTAL	ÍNDICE	
	CARTERA VIGENTE		INTERES		CARTERA VENCIDA		IMPRODUCTIVA				
	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO			
<b>Enero</b>	414	1.598.763,20	46	64.071,58	162	177.598,74	162	241.670,32	<b>576</b>	<b>1.840.433,52</b>	<b>13,13 %</b>
<b>Febrero</b>	413	1.607.873,45	40	53.720,41	156	177.537,25	156	231.257,66	<b>569</b>	<b>1.839.131,11</b>	<b>12,57 %</b>
<b>Marzo</b>	439	1.698.033,37	31	40.611,99	145	168.301,7	145	208.913,65	584	1.906.809,09	<b>10,96 %</b>
<b>Abril</b>	457	1.753.889,55	31	42.459,34	146	168.216,49	146	210.675,83	603	1.964.565,38	<b>10,72 %</b>
<b>Mayo</b>	468	1.770.988,29	32	57.861,94	146	164.618,84	146	222.480,78	614	1.993.469,07	<b>11,16 %</b>
<b>Junio</b>	481	1.820.249,25	30	37.791,00	144	164.535,60	144	202.326,60	625	2.022.575,85	<b>10,00 %</b>
<b>Julio</b>	456	1.688.620,98	29	58.768,26	144	158.609,39	144	217.377,65	600	1.905.998,63	<b>11,40 %</b>
<b>Agosto</b>	472	1.738.529,30	29	57.503,17	143	161.515,93	143	219.019,10	615	1.957.548,40	<b>11,19 %</b>
<b>Septiembre</b>	493	1.860.780,12	28	48.964,22	142	159.447,28	142	208.411,50	635	2.069.191,62	<b>10,07 %</b>
<b>Octubre</b>	519	1.952.610,71	23	46.122,15	138	153.893,31	139	200.015,46	658	2.152.626,17	<b>9,29 %</b>
<b>Noviembre</b>	536	2.008.176,47	24	44.094,32	138	149.662,89	139	193.757,21	675	2.201.933,68	<b>8,80%</b>
<b>Diciembre</b>	572	2.117.159,86	19	40.598,40	135	148.756,96	136	189.355,36	708	2.306.515,22	<b>8,21%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Tabla 3 Reporte de cartera total año 2022**

MES	CARTERA NO						CARTERA				INDICE	META
	CARTERAVIGENTE		DEVENGA INTERES		CARTERA VENCIDA		IMPRODUCTIVA		CARTERA TOTAL			
	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO	CANTIDAD	MONTO		
<b>Enero</b>	564	2.046.123,30	15	41.971,63	130	136.809,35	131	178.780,98	695	2.224.904,28	<b>8,04 %</b>	6%
<b>Febrero</b>	577	2.099.512,61	14	50.395,08	129	111.411,67	130	161.806,75	707	2.261.319,36	<b>7,16 %</b>	6%
<b>Marzo</b>	594	2.171.335,41	14	50.645,05	130	111.063,9	130	161.708,9	724	2.333.044,31	<b>6,93 %</b>	6%
<b>Abril</b>	616	2.269.730,08	15	55.317,81	131	97.598,98	131	152.916,79	747	2.422.646,87	<b>6,31 %</b>	6%
<b>Mayo</b>	644	2.400.495,71	16	50.562,15	133	86.759,06	133	137.321,21	777	2.537.816,92	<b>5,41 %</b>	6%
<b>Junio</b>	658	2.538.256,08	17	50.711,40	134	86.891,45	134	137.602,85	792	2.675.858,93	<b>5,14 %</b>	6%
<b>Julio</b>	689	2.741.427,18	15	45.911,65	127	84.795,31	127	130.706,96	816	2.872.134,14	<b>4,55 %</b>	6%
<b>Agosto</b>	683	2.688.112,48	12	37.899,10	120	81.897,42	120	119.796,52	803	2.807.909,00	<b>4,27 %</b>	6%
<b>Septiembre</b>	682	2.718.840,25	14	42.087,73	123	78.875,84	123	120.963,57	805	2.839.803,82	<b>4,26 %</b>	6%
<b>Octubre</b>	702	2.861.853,77	15	33.381,33	123	73.436,81	123	106.818,14	825	2.968.671,91	<b>3,60 %</b>	6%
<b>Noviembre</b>	743	3.015.240,23	15	41.825,93	125	69.812,03	125	111.637,96	868	3.126.878,19	<b>3,57%</b>	6%
<b>DICIEMBRE</b>	779	3.156.319,98	18	50.929,39	126	64.039,47	126	114.968,86	905	3.271.288,84	<b>3,51%</b>	6%

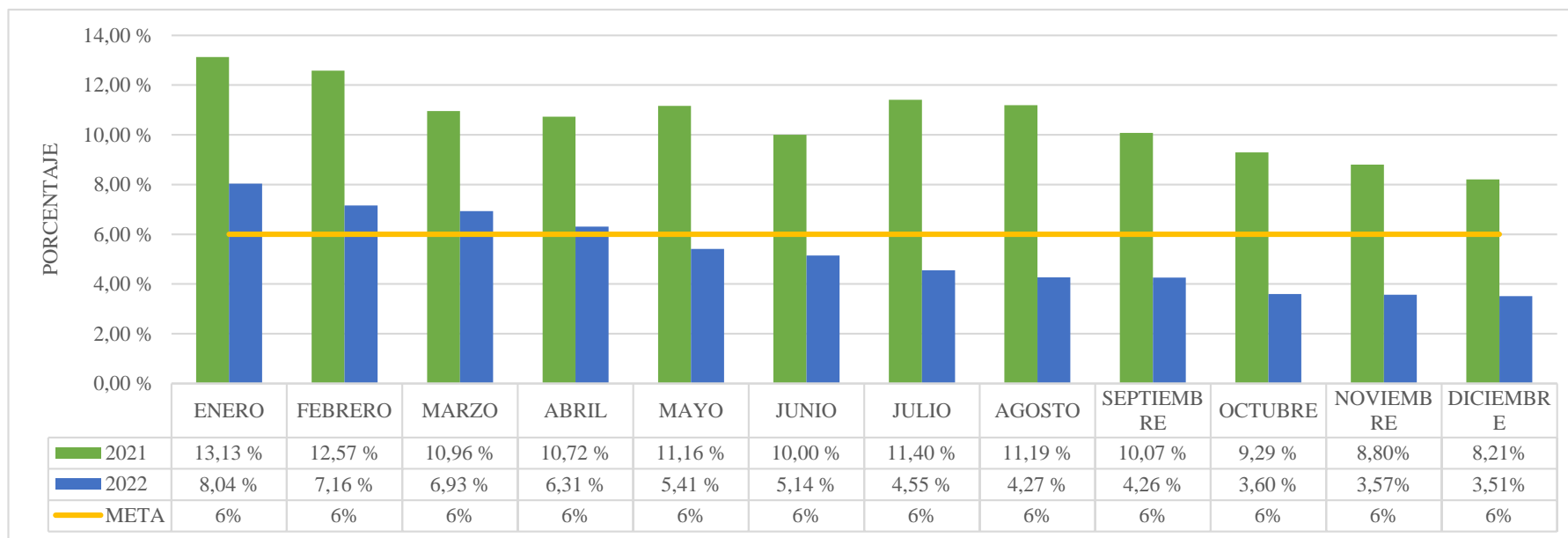
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
 Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 1 Cartera vencida período 2021-2022**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
 Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Análisis:** De la revisión realizada a la cartera vencida de la Agencia San Carlos, se pudo observar que al término del año 2021 con 708 operaciones de crédito y un monto de \$148756.96, de las cuales 126 representan la cartera vencida, hubo una disminución en comparación a los meses de enero y febrero, el incremento de estos meses se dio debido a diferentes factores, por el cual se produjo el deterioro, una de las causas fue la pandemia – COVID 19, lo cual provoco desempleo, sobreendeudamiento, reducción de ingresos, generando incumpliendo en el pago de las operaciones crediticias, por otro lado la falta de seguimiento, una vez colocada la operación de crédito no se verifica que esta sea destinada para lo que fue solicitada y la no correcta aplicación de las políticas de créditos y cobranzas lo cual dificulta la gestión de cobranza y con ello se afecta a la rentabilidad de la institución financiera, sin embargo, para el año 2022 con un mayor número de operaciones (905) la cartera vencida disminuyo, el notorio mejoramiento de la cartera para ese año, es debido a las correcciones de los procesos y políticas mal aplicadas en años anteriores, además de la disminución de la cartera heredada mal colocada.



**Figura 2 Índice de morosidad período 2021-2022**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Análisis:** A través de este comparativo observamos que para el año 2021 en los meses de enero y febrero el índice estuvo por arriba del 6% que es el porcentaje de morosidad tope para la Institución, sin embargo, a lo largo de los meses se logró demostrar la recuperación de la cartera de manera eficiente entre un período y el otro, cerrando al termino del 31 de diciembre del 2022 con un 3.51%, siendo este un 4.7% menos en comparación al año 2021.

**Tabla 4 Índice de morosidad por segmento año 2021**

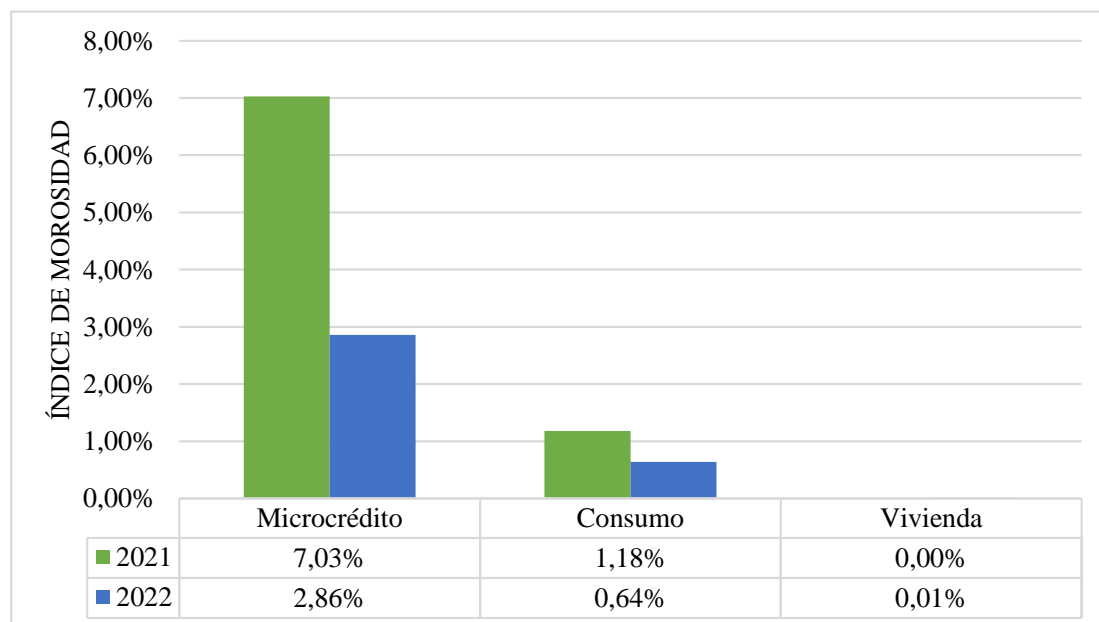
TIPO DE CARTERA/ SEGMENTO	OPERACIONES DE CRÉDITO VIGENTES	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	ÍNDICE DE MOROSIDAD
Microcrédito	490	\$1.792.923,99	\$127.380,58	7,03%
Consumo	81	\$304.235,87	\$21.376,38	1,18%
Vivienda	1	\$20.000,00	\$ -	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>572</b>	<b>\$2.117.159,86</b>	<b>\$148.756,96</b>	<b>8,21%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Tabla 5 Índice de morosidad por segmento año 2022**

TIPO DE CARTERA/ SEGMENTO	OPERACIONES DE CRÉDITO VIGENTES	CARTERA VIGENTE	CARTERA VENCIDA	ÍNDICE DE MOROSIDAD
Microcrédito	635	\$2.571.816,28	\$52.180,31	2,86%
Consumo	143	\$575.511,34	\$11.676,71	0,64%
Vivienda	1	\$8.992,36	\$182,45	0,01%
<b>TOTAL</b>	<b>779</b>	<b>\$3.156.319,98</b>	<b>\$64.039,47</b>	<b>3,51%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 3 Índice de morosidad por segmento de cartera**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Análisis:** A través de este comparativo se puede observar que el segmento de cartera con la morosidad más alta es la de microcrédito, en donde incluyen los créditos agrícolas, comercio y transporte con un 7,03% para el 2021 y 2,86% para el 2022 al ser una de las más altas en colocación, su recuperación e índice de morosidad son más altos, seguida por la cartera de consumo y vivienda.

### **Discusión del resultado Objetivo 1**

Guzmán, (2023) en su proyecto de investigación titulado “Administración del riesgo de crédito y su impacto en el indicador de solvencia” dice que la Cooperativa debe establecer un proceso de monitoreo y revisión continua de los índices evaluadores de riesgo crediticio. Esto implica el seguimiento regular de los indicadores clave de riesgo, como la tasa de morosidad y el rendimiento de la cartera; realizar análisis periódicos para identificar mejoras.

Por otro lado Macías & Mora (2023) en su investigación titulada “Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA” mencionan que los microcréditos y créditos de consumo alcanzaron el 97% tanto para el 2019 y el 2020 ya que estos son los de mayor otorgamiento por parte de las cooperativas de ahorro y crédito 15 de Abril, esto se debe a la crisis económica que atraviesa el país y el limitado acceso que existe en la actualidad al campo laboral, para lograr ingresos estables, debido a la crisis sanitaria que se manifestó finales del año 2019 y comienzo del año 2020.

Mediante con lo citado en las investigaciones anteriores, podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio, en la agencia San Carlos que aunque sus indicadores de morosidad estuvieron elevados, para los meses del año 2021 debido a la pandemia, se logró reducirlos considerablemente en el año 2022, ya que la cartera

vencida represento uno de los mayores problemas, lo cual supone un riesgo para la institución, debido a que siempre existe una cierta probabilidad de que un crédito se convierta en moroso.

#### **4.2 Grado de cumplimiento de las políticas de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio, en la Agencia san Carlos, período 2021-2022**

Para dar cumplimiento a este objetivo, se aplicó una entrevista al Jefe de Agencia de San Carlos y un diagrama de Ishikawa, los cuales permitieron identificar las causas de la cartera vencida, y una evaluación de aplicación de políticas de crédito y cobranzas a ciertas operaciones de créditos colocadas, instrumentos que permitieron recopilar información referente al primer objetivo.

*Tabla 6 Entrevista al Jefe de Agencia de la Coop. De Ahorro y Crédito San Antonio, Agencia San Carlos*

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
1. ¿La Cooperativa cuenta con un Manual de créditos y cobranzas?	Sí, se cuenta con un manual mismo que a través del tiempo se ha realizado cambios y modificaciones acorde a la situación.
2. ¿Existen flujogramas de procesos que detallan los procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito?	Si, el manual establece las políticas y constan los flujogramas existen dentro del manual de políticas de manera detallada.

3. ¿Se ejecutan controles para evaluar el cumplimiento del personal con respecto a las políticas, manuales y reglamentos de créditos y cobranzas? Si, se evalúa al personal con respecto al cumplimiento, además la eficiencia de los procesos de recuperación de cartera se controla mediante indicadores de cumplimiento.

---

4. ¿El personal que integra los departamentos encargados del otorgamiento de créditos y cobranzas tiene pleno conocimiento de las políticas establecidas? Si, cada actualización o modificación se envía el manual a cada uno del personal involucrado en el área.

---

5. ¿Se reciben capacitaciones para el mejoramiento de la gestión y análisis del crédito? Si, el personal es capacitado constantemente.

---

6. ¿Se realizan estudios para evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida? Si, a través del departamento de riesgos se evalúa el nivel.

---

7. ¿Se gestiona con anticipación la recuperación de la cartera por vencer? Si, el manual establece la gestión de cobranza preventiva que es a través de mensajes de textos, 5 días antes del vencimiento de la operación.

---

8. ¿Cree usted que el incremento de la cartera vencida se debe a la falta de nuevas políticas de crédito y cobranza?

Las políticas son claras pero muchas veces los asesores que son el primer filtro en la colocación no las aplican de manera correcta, o por el interés de generar el crecimiento de su cartera, se realiza una mala colocación.

---

9. ¿Se aplican garantías para todos los créditos otorgados?

No, esto va a depender mucho de la calificación en el buró de crédito, y respaldos presentados, de acuerdo a lo que establece el manual.

---

10. ¿Cuál cree Ud. que fue una de las razones principales del deterioro de la cartera de los años anteriores?

Considero que fue la falta de compromiso por parte de los asesores, falta de seguimiento de los procesos de recuperación y la mala aplicación de las políticas, además que para el año 2021, nos encontrábamos atravesando por la pandemia COVID -19, lo que afecto duramente la economía e hizo que muchos de los negocios cerraran.

---

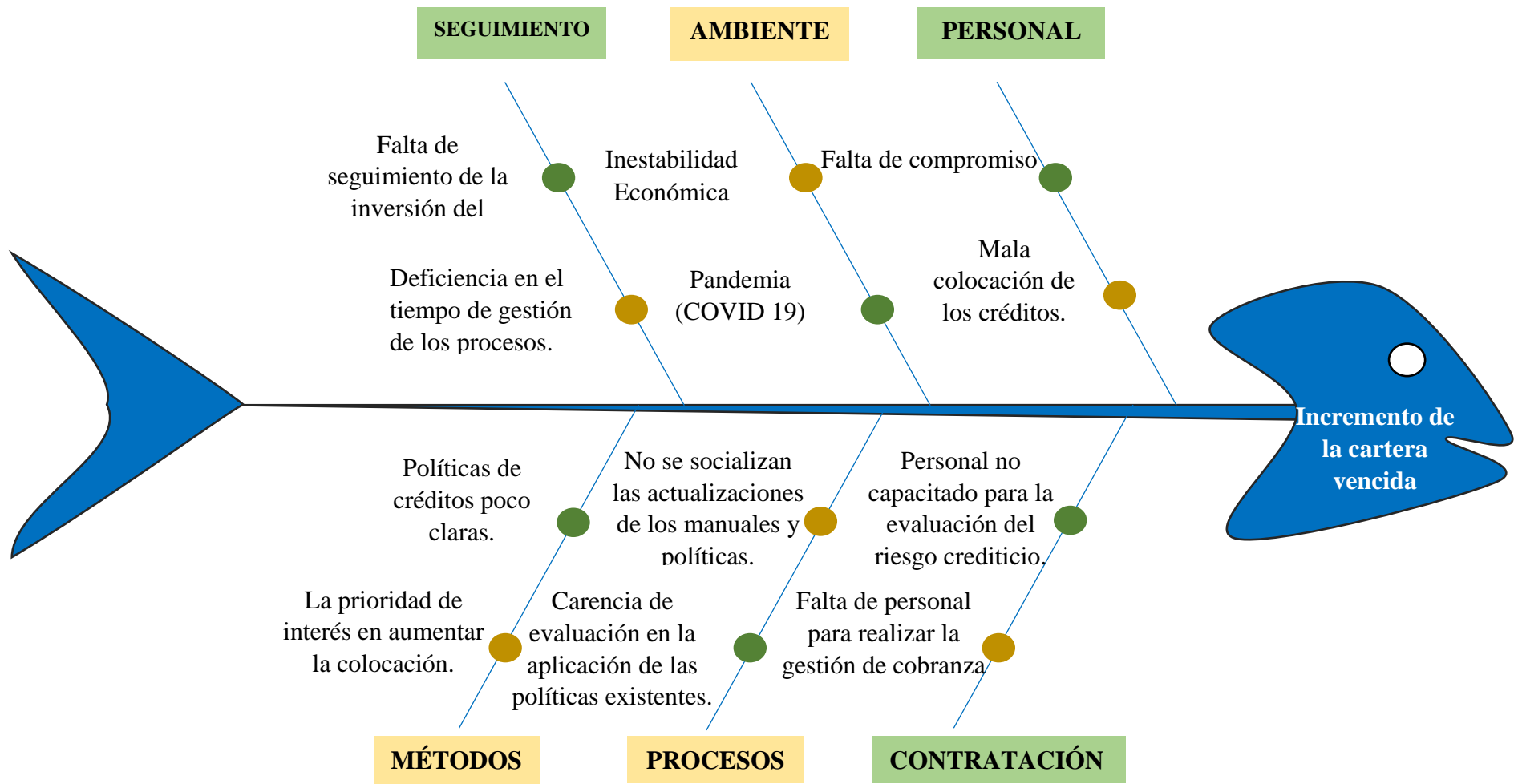
11. ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?

Si, el incremento de la cartera vencida hace que la provisión de cuentas incobrables aumente, por lo que la rentabilidad se ve afectada.

---

12. ¿Existe una persona encargada netamente de la gestión de cobranza dentro de la Agencia?	En la actualidad si existe, pero en años anteriores no, el asesor de negocios ejercía la gestión de colocación y cobranza lo que considero, si era mucha carga laboral lo que no permitía gestionar la cobranza por completo.
13. ¿Existe una fábrica de créditos para la aprobación de créditos?	A partir del año 2022 para el año 2021 los créditos eran aprobados por los jefes de agencias junto al comité de créditos de cada oficina.
14. ¿La Cooperativa cuenta con un departamento de riesgos?	Si, el departamento de riesgos es quien se encarga de velar por el riesgo den la colocación de los créditos
15. ¿Qué porcentaje de índice de morosidad se establece como sostenible para las operaciones de créditos dentro de la Cooperativa?	Dentro de lo establecido por el departamento de riesgos de la cooperativa se analiza sobre el 6% como riesgo medio aceptable y 9% como un riesgo alto y preocupante, donde se cree se deben tomar otro tipo de medidas para la reducción del mismo.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 4** Diagrama de Ishikawa

Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Tabla 7** Evaluación de la aplicación de las Políticas de Crédito y Cobranzas

Aspectos	No		Observación
	Cumple	cumple	
	<b>10</b>	<b>0</b>	
1 Serán sujetos de crédito los socios con un score de más 300 puntos como nivel de riesgo esperado sobre 1000 puntos.	<b>x</b>		
2 Serán considerados como sujetos de crédito los que tengan la edad permitida esta entre 18 y 80 años de edad.	<b>x</b>		
3 Estabilidad en el negocio de 6 meses en caso de Microcrédito, previo levantamiento de información del Asesor de Negocios	<b>x</b>		
4 Para acceder al crédito de consumo debe tener estabilidad laboral mínimo de seis meses, solo en el caso de policías, militares, FAE o Marina, se aceptar una estabilidad mínima de 1 mes.	<b>x</b>		

5	<p>Revisan que el socio no conste en las listas de control anexas al sistema operativo de la institución, a excepción de los Homónimos que podrán ser sujetos de crédito previa presentación del certificado original entregado por la UAFE.</p>	x
6	<p>El garante no debe tener operaciones vencidas con el sistema financiero reflejado en el buró de crédito o en la información de la cooperativa, el solicitante deberá presentar documentación necesaria que habilite que está al día en sus obligaciones.</p>	x
7	<p>El solicitante de un crédito podrá tener hasta máximo 5 Acreedores vigentes Directas en el sistema Financiero ecuatoriano.</p>	x
8	<p>Los socios podrán garantizar hasta tres créditos, siempre y cuando tenga actividad económica o respaldo patrimonial, de ser el caso.</p>	x
9	<p>De \$10,001.00 a 15,000.00 ya sea en Microcrédito o Consumo</p>	x

	obligatoriamente deben presentar el respaldo patrimonial (impuesto predial), ya sea el deudor o garante.		
10	El refinanciamiento de las operaciones de crédito, no procederá con aquellas cuya categoría de riesgo de crédito en la propia entidad sea superior a "B2".	x	
11	El Comité de crédito se reunirá dependiendo de la demanda de créditos existentes. Las actas serán firmadas y aprobadas por todos los integrantes.	x	En algunos file las resoluciones no se encuentran firmadas por quienes conforman el comité.
12	Para el segmento de Microcrédito con destino o fuentes de repago la agricultura de ciclo corto es responsabilidad del asesor de negocios una vez otorgada la operación de crédito realizar por lo menos una visita a los cultivos, con la finalidad de conocer El estado de los mismos, se tendrá como respaldo una ficha.	x	Según lo constatado nunca se verificó que muchas de las operaciones de crédito no fueron destinadas para lo solicitado, en el file no consta la ficha de seguimiento.

13	Se realizan la gestión de cobranza preventiva (5 días antes) través de mensaje de texto.	x	La gestión se la empieza a realizar a partir del día que el socio refleja atraso en el reporte de mora.
14	Las operaciones de crédito que han caído en morosidad a partir de los 6 días, serán notificados de forma presencial por el Asesor de crédito, hasta un rango de 45 días de vencimiento y todas las notificaciones serán adjuntados en cada carpeta de crédito del socio al finalizar al mes.	x	Si se emiten notificaciones de cobro pero no a todos los socios, de acuerdo a lo establecido.
15	Las cobranzas extrajudiciales se las realiza a partir de los 20 días de vencimiento de las operaciones de crédito que no tengan establecido algún compromiso, este tipo de cobranzas estar a cargo de abogados externos contratados.	x	El proceso de cobranza extrajudicial presenta inconsistencias, se espera que el socio tenga muchos días para ejercer la cobranza.
<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>0</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

Se procedió al cálculo del indicador de cumplimiento que muestre cual es el nivel de aplicabilidad de las políticas del área de crédito y cobranzas, al momento de otorgar un crédito y realizar la gestión de cobranza. De esta manera detectar si se están aplicando a cabalidad dichas políticas. Se le asignó una valoración de 10 puntos a las políticas aplicadas de forma correcta y a las que no, una valoración de 0.

Fórmula para el cálculo:

$$\begin{aligned} &= (\text{Políticas aplicadas al crédito} / \text{Total políticas y procedimientos}) * 100 \\ &= (12/15) * 100 = 80\% \end{aligned}$$

**Interpretación:** A través de la evaluación de la aplicación de las mismas se obtuvo que en su gran mayoría se las cumple con un 80%, sin embargo algunas no se cumplen, por ejemplo; En las carpetas de créditos no constan la ficha de respaldo de la visita a los cultivos, lo que refleja que no se realiza el seguimiento a la operaciones de créditos colocadas, además de que se debe realizar gestión de cobranza preventiva, misma que no es realizada, se constató que la gestión de cobranzas recién inicia el primer día que el socio refleja en la morosidad, además de las inconsistencias de la cobranza extrajudicial.

## **Discusión del resultado Objetivo 2**

Guzmán, (2023) en su proyecto de investigación titulado “Administración del riesgo de crédito y su impacto en el indicador de solvencia” dice que las Políticas y procedimientos de otorgamiento de crédito establecen los criterios y procesos que la cooperativa utiliza para identificar la real capacidad crediticia de los solicitantes de crédito y decidir si se otorga o no un préstamo. Es importante que estas políticas y

procedimientos sean claros, consistentes y bien documentados para garantizar una evaluación adecuada del riesgo crediticio.

Además Oleas, (2022) en su proyecto de investigación titulado “Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.” asevera que es necesario que se aprueben políticas y procedimientos de cobranza que permitan una recuperación de cartera eficiente, sin embargo, esto debe ir de la mano de estrategias para refinanciamiento y reestructuración de créditos que den alivio económico a los usuarios, así también es prudente que se realice una aprobación de instructivo de funciones para cada uno de los estamentos del área de cobranzas a fin de mantener un ambiente laboral estable en donde no se crucen funciones.

De acuerdo a lo plasmado en las teorías de investigaciones anteriores la aplicación de las políticas de créditos y cobranzas es un proceso primordial, ya que a través de estas la Institución establece si se debe conceder o no un crédito a un socio, además de garantizar la recuperación de la cartera. Así decimos que la Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio cuenta con su manual de políticas de crédito y cobranzas establecido, pero a través del procesamiento de la información se obtuvo que existe un cierto porcentaje de error en la aplicación de las mismas, para lo cual debe existir una comunicación efectiva de las políticas existentes.

### 4.3 Rentabilidad de la cartera por segmentos de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Agencia San Carlos, Período 2021 - 2022

Para dar cumplimiento a este objetivo, se aplicó un análisis financiero horizontal a los Estados de resultados de los años 2021 y 2022 y un análisis de Pareto para determinar el segmento de colocación que genera mayor ingreso a la utilidad.

**Tabla 8** Análisis horizontal Estado de resultados

Análisis horizontal Estado de Resultados 2021-2022				
Código	Cuenta	2021	2022	VARIACIÓN ABSOLUTA
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>324.305,22</b>	<b>421.473,61</b>	<b>\$ 97.168,39</b>
<b>4.1</b>	<b>INTERESES CAUSADOS</b>	<b>105.185,29</b>	<b>147.954,82</b>	<b>\$ 42.769,53</b>
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	51.770,99	92.208,38	\$ 40.437,39
4.1.03	Obligaciones financieras	53.414,30	55.746,44	\$ 2.332,14
<b>4.4</b>	<b>PROVISIONES</b>	<b>40.631,82</b>	<b>21.207,45</b>	<b>\$ -19.424,37</b>
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	38.016,53	15.024,69	\$ -22.991,84
4.4.02.20	Crédito de consumo	13.058,49	5.414,82	\$ -7.643,67
4.4.02.30	Crédito inmobiliario	4.009,41	4.019,90	\$ 10,49
4.4.02.40	Microcrédito	20.948,63	5.589,97	\$ -15.358,66
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	2.615,29	6.182,76	\$ 3.567,47
<b>4.5</b>	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>154.269,46</b>	<b>216.210,87</b>	<b>\$ 61.941,41</b>
4.5.01	Gastos de personal	66.563,76	100.798,24	\$ 34.234,48
4.5.02	Honorarios	17.346,72	19.578,16	\$ 2.231,44
4.5.03	Servicios varios	36.739,79	48.587,30	\$ 11.847,51
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	19.722,61	30.270,25	\$ 10.547,64
4.5.05	Depreciaciones	3.918,54	3.218,06	\$ -700,48
4.5.06	Amortizaciones	171,94		\$ -171,94
4.5.07	Otros gastos	9.806,10	13.758,86	\$ 3.952,76
<b>4.7</b>	<b>OTROS GASTOS Y PERDIDAS</b>	<b>2.508,54</b>	<b>1.533,19</b>	<b>\$ -975,35</b>
<b>4.8</b>	<b>IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS</b>	<b>21.710,11</b>	<b>34.567,28</b>	<b>\$ 12.857,17</b>
TOTAL		324.305,22		
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>373.899,58</b>	<b>495.519,46</b>	<b>\$121.619,88</b>

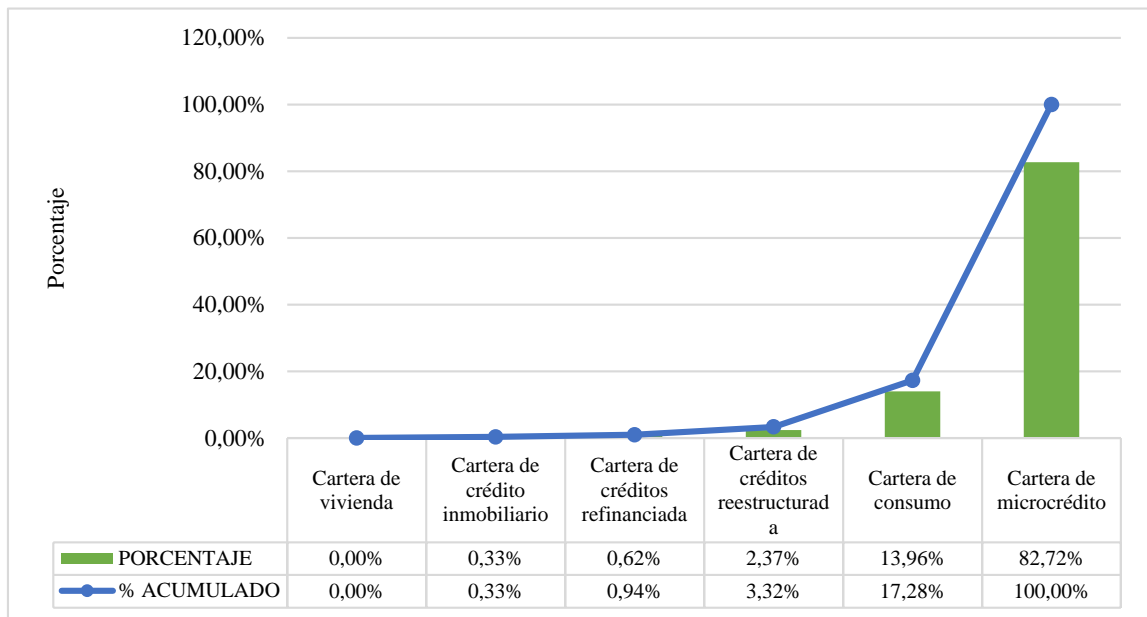
<b>5.1</b>	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>	<b>352.375,50</b>	<b>468.065,35</b>	<b>\$ 115.689,85</b>
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	352.375,50	468.065,35	\$ 115.689,85
5.1.04.10	Cartera de crédito de consumo	49.502,98	70.656,32	\$ 21.153,34
5.1.04.15	Cartera de crédito inmobiliario	1.287,44	1.966,78	\$ 679,34
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	268.107,42	364.396,46	\$ 96.289,04
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	1.872,79	942,38	\$ -930,41
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	7.269,57	3.252,05	\$ -4.017,52
<b>5.2</b>	<b>COMISIONES GANADAS</b>	<b>6.160,38</b>	<b>6.095,19</b>	<b>\$ -65,19</b>
5.2.90	Otras	6.160,38	6.095,19	\$ -65,19
<b>5.4</b>	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>	<b>4.258,61</b>	<b>3.452,91</b>	<b>\$ -805,70</b>
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	409,06		\$ -409,06
5.4.90	Otros servicios	3.849,55	3.452,91	\$ -396,64
<b>5.6</b>	<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>11.105,09</b>	<b>17.906,01</b>	<b>\$ 6.800,92</b>
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	9.947,88	6.857,09	\$ -3.090,79
5.6.04.20.10	Cartera de consumo	1.070,99	882,84	\$ -188,15
5.6.04.20.15	Cartera de vivienda		854,31	\$ 854,31
5.6.04.20.20	Cartera microcrédito	8.876,89	5.119,94	\$ -3.756,95
<b>TOTAL</b>		<b>373.899,58</b>	<b>495.519,46</b>	
<b>Utilidad:</b>		<b>49.594,36</b>	<b>74.045,85</b>	<b>\$ 24.451,49</b>

**Análisis:** Como se evidencia en el análisis aplicado al Estado de Resultados, los ingresos financieros correspondientes a intereses y descuentos ganados, comisiones ganadas, e ingresos por servicios presentan un incremento del 32.53%, los egresos financieros compuestos por intereses causados, provisiones causadas y otros gastos financieros, se incrementaron en un 29.96%, tomando en consideración que las provisiones disminuyeron, lo cual es bueno ya que aunque la cartera de crédito aumento, la provisión disminuyó 52.19%, afectando de manera positiva a la utilidad, por lo que podemos decir que la utilidad para el año 2022 fue mayor en un 49.30% en relación al año anterior.

**Tabla 9 Ingresos por tipo cartera – segmento**

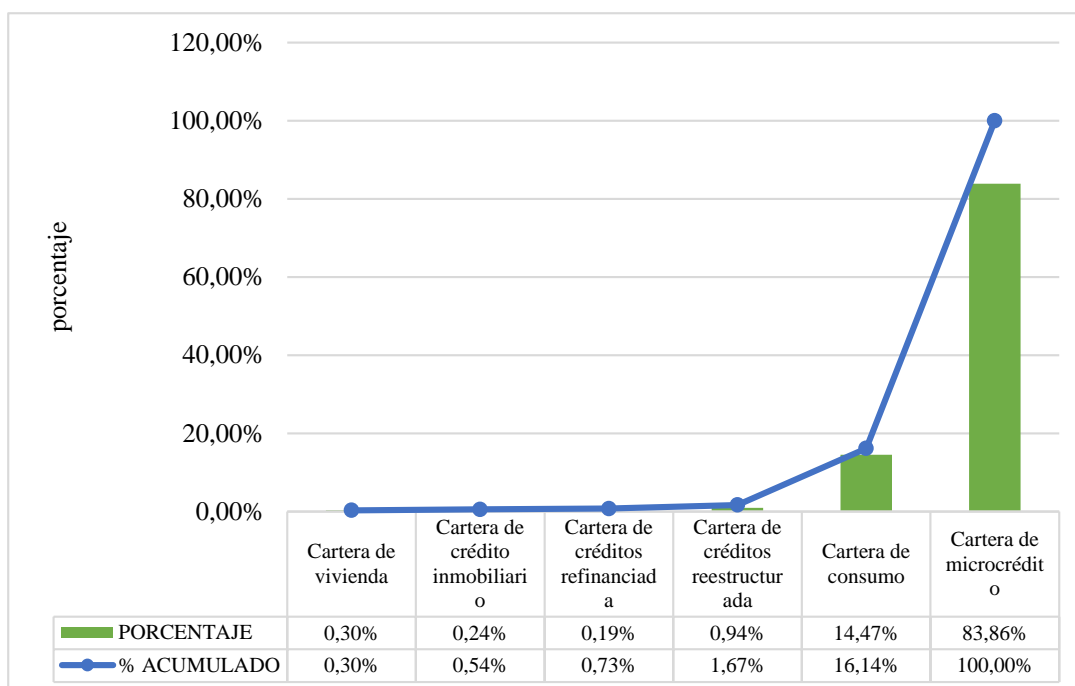
TIPO DE CARTERA/SEGMENTO	2021	PORCENTAJE	% ACUMULADO	2022	PORCENTAJE	% ACUMULADO
Cartera de vivienda	0,00	0,00%	0,00%	8.276,00	0,30%	0,30%
Cartera de crédito inmobiliario	6.727,99	0,33%	0,33%	6.566,49	0,24%	0,54%
Cartera de créditos refinanciada	12.815,41	0,62%	0,94%	5.187,65	0,19%	0,73%
Cartera de créditos reestructurada	49.104,98	2,37%	3,32%	25.711,88	0,94%	1,67%
Cartera de consumo	288.976,60	13,96%	17,28%	396.314,75	14,47%	16,14%
Cartera de microcrédito	1.711.758,21	82,72%	100,00%	2.296.401,71	83,86%	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.069.383,19</b>	<b>100,00%</b>		<b>2.738.458,48</b>	<b>100,00%</b>	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 5 Diagrama de Pareto de ingresos por tipo de cartera año 2021**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 6** Diagrama de Pareto de ingresos por tipo de cartera año 2022

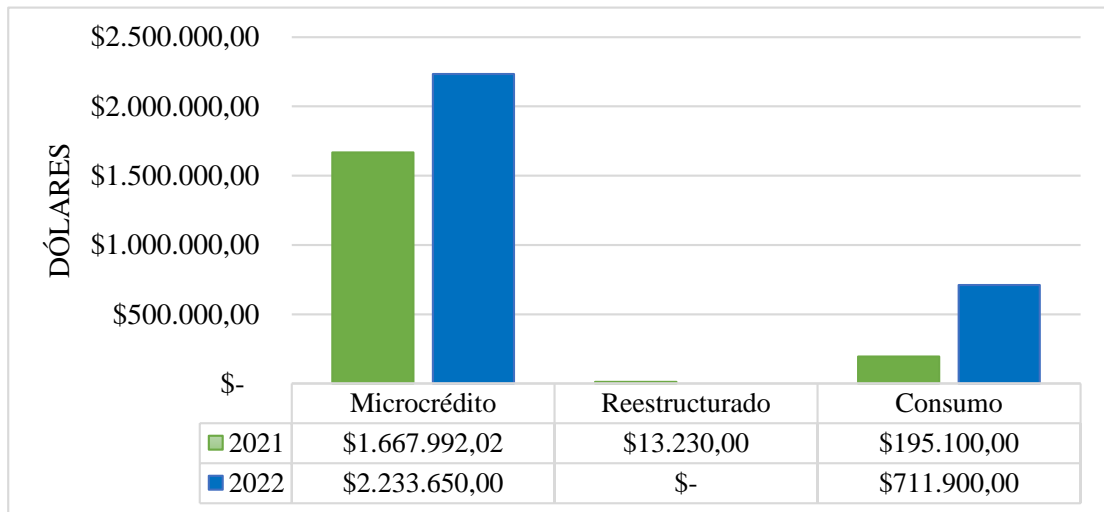
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Análisis:** Mediante el análisis de Pareto con respecto a los ingresos por tipo de cartera se evidencia que el segmento que genera mayor ingreso es la cartera de microcrédito, segmento en el cual incluye los créditos agrícolas, comercio y transporte con un 82.72% para el 2021 y 83,86% para el 2022, seguido de la cartera de consumo con un 13,96% y 14, 47% y la cartera menos representativa es la de vivienda con 0.30% para el 2022 y completamente nula para el 2021.

**Tabla 10** Colocación de cartera por segmento durante los años 2021 -2022

TIPO DE CARTERA/ SEGMENTO	Colocación	
	2021	2022
Microcrédito	\$ 1.667.992,02	\$ 2.233.650,00
Reestructurado	\$ 13.230,00	\$ -
Consumo	\$ 195.100,00	\$ 711.900,00
<b>Total</b>	<b>\$ 1.876.322,02</b>	<b>\$2.945.550,00</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 7** Colocación de cartera por tipo de segmento

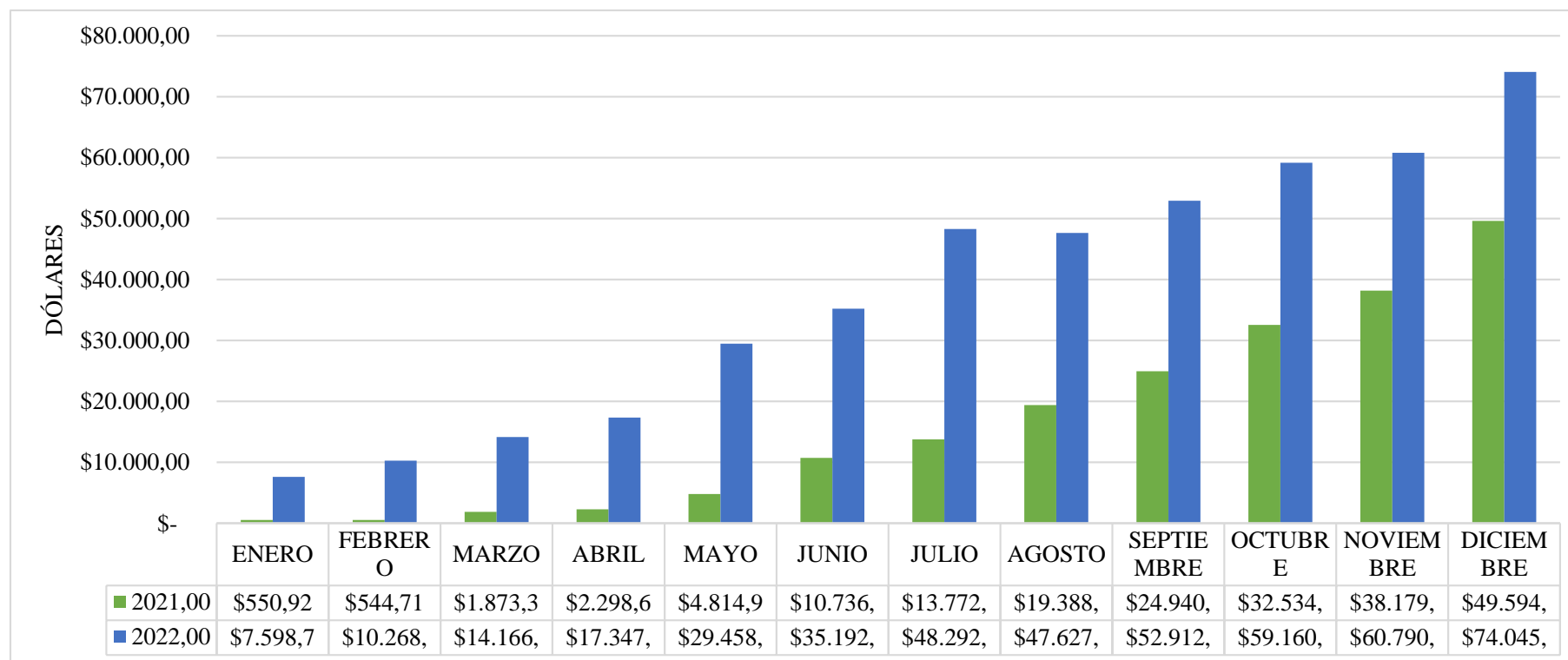
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Análisis:** Mediante este gráfico se observa que la cartera de microcrédito es una de las más amplias con \$1.667992,02 en el año 2021 y \$2.233650,00 para el 2022, ya que engloban los sectores principales y más importantes que mueven la economía de nuestro país, (Agrícola, Comercio y transporte), seguido por los reestructurados en el año 2021 donde se brindaron medidas de solución y alivio económico a los socios por la pandemia, siendo totalmente nula para el año 2022, y la de consumo con \$195.100,00 para el 2021 y \$711.900,00 para el año 2022.

**Tabla 11 Utilidad por meses de los años 2021- 2022**

<b>AÑO</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	
<b>MES</b>	<b>UTILIDAD</b>	<b>UTILIDAD</b>	<b>DIFERENCIA</b>
Enero	\$ 550,92	\$ 7.598,78	\$ 7.047,86
Febrero	\$ 544,71	\$ 10.268,45	\$ 9.723,74
Marzo	\$ 1.873,37	\$ 14.166,28	\$ 12.292,91
Abril	\$ 2.298,62	\$ 17.347,71	\$ 15.049,09
Mayo	\$ 4.814,90	\$ 29.458,64	\$ 24.643,74
Junio	\$ 10.736,23	\$ 35.192,60	\$ 24.456,37
Julio	\$ 13.772,04	\$ 48.292,34	\$ 34.520,30
Agosto	\$ 19.388,09	\$ 47.627,55	\$ 28.239,46
Septiembre	\$ 24.940,54	\$ 52.912,07	\$ 27.971,53
Octubre	\$ 32.534,26	\$ 59.160,69	\$ 26.626,43
Noviembre	\$ 38.179,84	\$ 60.790,73	\$ 22.610,89
Diciembre	\$ 49.594,36	\$ 74.045,85	\$ 24.451,49

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024



**Figura 8 Rentabilidad período 2021-2022**

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
 Elaborado por: Carbo, K. 2024

**Análisis:** Es notable el incremento de la utilidad al pasar de un período a otro, esto se debe al incremento de la cartera colocada y la disminución de la cartera vencida lo que reduce el porcentaje de morosidad y la provisión.

### **Discusión del resultado Objetivo 3**

Según el estudio realizado por de Toalombo y Cárdenas (2023), titulado “Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Tena”, mencionan que la cartera vencida tiene un impacto negativo en la rentabilidad de la cooperativa. Los préstamos no recuperados se consideran pérdidas, lo que reduce los ingresos generados por los intereses y aumenta los costos asociados con la gestión de la cartera vencida. Al abordar esta situación y recuperar los préstamos impagados, la cooperativa puede mejorar su rentabilidad al reducir las pérdidas y aumentar los ingresos.

Mientras que Yucailla, (2022) en su proyecto investigativo “Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito” dice que la determinación de las variables que influyen en el comportamiento de los resultados de la gestión de cartera de crédito, son la cartera de crédito de consumo, inmobiliaria, microcrédito y ordinaria, esto provoca incidencia en los siguientes factores como rentabilidad operacional, financiera y económica, de forma que al variar la variable independiente afecta directamente a la variable dependiente, en este caso la cartera de crédito incide en la rentabilidad para la toma de decisiones de la cooperativa Ambato Ltda.

De acuerdo a lo mencionado, se recalca la importancia de identificar la cartera vencida que tiene mayor riesgo, ya que el incremento de la misma afecta de manera negativa a la rentabilidad.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La inteligencia consiste no solo en el conocimiento, sino también en la destreza de aplicar los conocimientos en la práctica.

*Aristóteles*

## 5.1 CONCLUSIONES

Se evidenció una cartera vencida alta en el año 2021 con un monto de \$148.756,96, esto se dio debido a diferentes factores que generaron que en la cartera existan riesgos de recuperación, incrementado el índice de morosidad a un 8,21%, incluso sobrepasando el nivel aceptable establecido por la Cooperativa, sin embargo, se logra ver una disminución notable para el año 2022 reduciendo la cartera vencida y el índice de morosidad a 3,51% es decir un 4,7% menos en relación al período anterior.

Mediante el análisis de cumplimiento de las políticas y procesos de créditos y cobranzas se puede concluir que la Cooperativa tiene un alto nivel de cumplimiento con un 80%, sin embargo, hay ciertos aspectos como, el seguimiento de las operaciones colocadas, la gestión de cobranzas preventiva, extrajudicial y otros aspectos en los que hay que seguir trabajando para lograr una colocación y recuperación efectiva.

La rentabilidad de la Agencia se vió afectada en el año 2021, con un monto de \$24.451,79 menos en comparación al año 2022, de la misma manera la provisión fue de \$40.631,82 y para el año 2022 fue de \$21.207,45 es decir disminuyó un 52.19%. Cabe mencionar que la participación de la cartera de microcrédito fue la más representativa dentro de la rentabilidad de la Cooperativa, y con mayor probabilidad de riesgo, además de que este fue uno de los segmentos más afectados por factores como la pandemia donde se cerraron negocios y se vieron afectadas el cumplimiento de las obligaciones de crédito, a diferencia de la cartera de consumo.

## **5.2 RECOMENDACIONES**

Implementar nuevas estrategias de cobranzas para disminuir el riesgo, monitorear los índices de evaluación del riesgo, y darle el seguimiento a los procesos de cobranzas para que se ejecuten en los tiempos que corresponden, y así poder reducir el índice de morosidad y la cartera vencida.

Evaluar el cumplimiento de las políticas de crédito y cobranza que maneja la Cooperativa y socializar las modificaciones para que todo el personal involucrado conozca, es importante que los procedimientos sean claros para que exista la comprensión en torno a lo que abarca y su correcta aplicación.

Analizar los segmentos de créditos otorgados que tienen menor morosidad, y también cuales son los que mantienen su cartera vencida más alta, para de esta manera buscar los factores necesarios a implementarse para la disminución de cartera vencida con mayor riesgo, así evitar el cruce de calificación para no incrementar el porcentaje de provisión en el balance, y dar prioridad a la recuperación de la cartera castigada, ya que estos valores al ser recuperados afectan de manera directa y positiva a la rentabilidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arturo González, J. P. (8 de Abril de 2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 17. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/73870>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de Código Orgánico Monetario y Financiero: [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/10/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero\\_21\\_ago\\_18.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/10/codigo_organico_monetario_financiero_21_ago_18.pdf)
- Bahillo Marcos, M. E., Peréza Bravo, M. C., & Escribano Ruiz , G. (2023 ). *Gestión Financiera 2.a edición*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Baños, K. (16 de Agosto de 2020). *REPOSITORIO UTEQ*. Obtenido de REPOSITORIO UTEQ: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Documents/MAESTRIA/SEMINARIO%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACION%20C3%93N/INVESTIGACION/todo/T-UTEQ-105%20KARINA.pdf>
- Carrillo, G. (2019). *Repositorio Digital UNACH*. Obtenido de Repositorio Digital UNACH: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5350/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0005.pdf>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas Enfoque profesional*. Argentina: Tercero en discordia.
- Chong León, E., Chávez Passano, M., Quevedo Alejos, M. I., & Bravo Tantaleán, M. (2019). *Contabilidad financiera intermedia: estados financieros y análisis de las cuentas del activo, pasivo y patrimonio*. Lima: Universidad del Pacífico.

- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Cruz Rambaud, S., & Sánchez Pérez, A. M. (2020). *Métodos matemáticos para la valoración de empresas y proyectos de inversión*. España: Editorial Universidad de Almería.
- Darwin Moreira, Walter Navas. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, período 2019-2020. *Dominio y Ciencias*, 18. doi:<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3855>
- Diario el Universo. (09 de diciembre de 2022). Las cuotas de créditos que no se paguen a tiempo ya no tendrán ayuda dada en pandemia. *EL UNIVERSO*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/las-cuotas-de-creditos-que-no-se-paguen-a-tiempo-ya-no-tendran-ayuda-dada-en-pandemia-nota/>
- Espinosa Manriquez, N. (2022). *Contabilidad Financiera y Gerencial*. Santiago de Chile: Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Obtenido de [https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad\\_financiera\\_y\\_gerencial\\_Tomo/jx2bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=impuestos+libros&printsec=frontcover](https://www.google.com.ec/books/edition/Contabilidad_financiera_y_gerencial_Tomo/jx2bEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=impuestos+libros&printsec=frontcover)
- Estupiñán Gaitán, R. (2020). *Análisis financiero y de gestión*. Colombia: Ecoe Ediciones.

- Granizo, P. (24 de 08 de 2023). Manual de políticas y procedimiento de crédito y cobranzas. *Manual de políticas y procedimiento de crédito y cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio*. Montalvo, Los Ríos, Ecuador.
- Guillermo, U. (2020). *Repositorio Universidad Politecnica Salesiana* . Recuperado el MARZO de 2024, de Repositorio Universidad Politecnica Salesiana : <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Guzmán, C. M. (OCTUBRE de 2023). *Repositorio PUCE*. Obtenido de Repositorio PUCE: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/91ab836a-d48d-45a8-80e2-4a3e89c4ce11/content>
- Haan, J. D. (Marzo de 2021). Non-performing Loans – Different this Time? NPL resolution after COVID-19: Main. *IPOL / Economic Governance Support Unit*, pág. 25. Obtenido de European Parliament: [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2021/659645/IPOL\\_IDA\(2021\)659645\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2021/659645/IPOL_IDA(2021)659645_EN.pdf)
- Jácome Estrella, H. d. (2021). *INCLUSIÓN FINANCIERA EN ECUADOR: EL COOPERATIVISMO DE AHORRO Y CRÉDITO COMO ALTERNATIVA*. Quito: Universidade de Santiago de Compostela. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/152075-opac>
- López Sánchez, F. (2022). *Finanzas para no financieros: Estados e indicadores económico-financieros*. Madrid: Alpha editorial.
- Marco Ramiro Torres L., I Mónica Rocío Mosquera, II Mario Padilla, II. (2017). *cofin habana*, 12.
- Mariuxy Macías, C. M. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *RECIAMUC*, 20.

- Mejia Luis, A. L. (DICIEMBRE de 2022). *BCE*. Obtenido de BANCO CENTRAL DEL ECUADOR:<https://www.bce.fin.ec/images/ECONOMIA-TRICOLOR/documentos/Impacto-del-COVID-19-en-los-sistemas-financieros-de-los-paises-andinos-lecciones-aprendidas-y-desafios-hacia-adelante.pdf>
- Merlo, M., Scarfo, E., Vélez Pareja, I., Sandival Llanos, J., Castilla Ávila, P., & Ortiz, D. (2022). *Análisis financiero integral - Teoría y práctica*. Colombia: Alpha Editorial.
- Oleas, V. E. (Febrero de 2022). *Repositorio UTC - Universidad Técnica de Cotopaxi*. Obtenido de Repositorio UTC - Universidad Técnica de Cotopaxi: <https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8390/1/MUTC-001124.pdf>
- Pampillón Fernández, F., De la Cuesta González, M., Ruza, C., & Vásquez Oteo , O. (2022). *Sistema financiero en perspectiva*. España: UNED.
- Pere J. , B., & Joaquín Marqués, P. (2020). *Manual contra la morosidad: Todas las claves legislativas*. España: Aranzandi.
- Ponce Cedeño, O. S., Morejon Santistevan, M. E., Salazar Pin, G. E., & Baque Sanchez, E. P. (2019). *INTRODUCCIÓN A LAS FINANZAS*. Alicante: Ciencias - Área de innovación y Desarrollo S.L.
- Rodríguez Franco, J., Pierdant Rodríguez, A. I., & Rodríguez Jiménez, E. C. (2020). *Matemáticas financieras 2*. México: Patria Educación.
- Ruiz Martínez, J. C. (2019). *Matemáticas Financieras para la selección de alternativas*. México.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2023). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Obtenido de Glosario de Términos: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de Ley de la Economía Popular y Solidaria: <https://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Orga%CC%81nica-de-Economi%CC%81a-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (19 de 04 de 2021). Obtenido de MANUAL DE ESTRUCTURAS DE OPERACIONES DE CARTERA Y CONTINGENTES: <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/7-Manual-de-Operaciones-de-cartera-V12.0-al-19-04-2021.pdf>
- Toalombo Villa, J. S., & Cárdenas érez, A. (2023). GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA TENA. *Revista Publicando*, 13. doi:file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/Gestion%20y%20recaudacion%20de%20cartera%20vencida.pdf
- Yucailla, M. J. (Septiembre de 2022). *Repositorio PUCESA*. Obtenido de Repositorio PUCESA: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3780/1/78214.pdf>
- Zamora, A. (2021). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Editorial Académica Española.

# **ANEXOS**

*Anexo 1 Informe Compilatio*

Quevedo, 21 de marzo del 2024

Doctor.

**Byron Oviedo Bayas.**

**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.**

Presente.

De mis consideraciones.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de trabajo de investigación cuyo tema es, **RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. AGENCIA SAN CARLOS PERÍODO 2021-2022.**, presentado por la **ING. KAREN GEOVANNA CARBO CASTRO**, estudiante del programa de Maestría en Contabilidad y Auditoría. Fue dirigido y revisado bajo mi dirección, y desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Cumple con el requerimiento de análisis de COMPILATIO el cual avala los niveles de originalidad en un 94% y de similitud 6 % del trabajo de investigación.

**UTEQ** CERTIFICADO DE ANÁLISIS magister

**KAREN GEOVANNA CARBO CASTRO**

**6%** Textos sospechosos

**7%** Similitudes

- < 1% similitudes entre comillas (ignorado)
- 0% entre las fuentes mencionadas (ignorado)
- < 1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: KAREN GEOVANNA CARBO CASTRO.pdf	Depositante: STEVEN DAVID VIZUETA SILVA	Número de palabras: 19.083
ID del documento: 449727c3a6e903fa410952cbe134bca1be4e6170	Fecha de depósito: 21/3/2024	Número de caracteres: 139.027
Tamaño del documento original: 2.22 MB	Tipo de carga: interface	
	fecha de fin de análisis: 21/3/2024	

Válido este documento, a fin de que el consejo académico de la unidad permita que se prosiga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el reglamento.

Cordialmente  
**STEVEN DAVID VIZUETA SILVA**  
Firmado digitalmente por  
STEVEN DAVID VIZUETA SILVA  
Fecha: 2024.03.21 20:21:34 -05'00'  
Ing. Steven Vizueta Silva, MSc.  
**DIRECTOR DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

*Anexo 2 Oficio de solicitud para realizar el Proyecto de Investigación*

Ingeniero

Miguel Ángel Valle Gaibor

**GERENTE GENERAL COAC SAN ANTONIO LTDA. LOS RÍOS**

En su despacho. -

De mi consideración:

Reciba un afectuoso saludo y a la vez me dirijo a usted en calidad de Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos, para solicitarle de la manera más amable me permita realizar el proyecto de investigación en esta prestigiosa institución, con el tema: **"RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO LTDA. AGENCIA SAN CARLOS PERÍODO 2021-2022"** previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

En espera de que mi petición tenga la acogida favorable, quedo muy agradecida.

Atentamente:



Ing. Karen Geovanna Carbo Castro  
C.I. 1723995617



**San Antonio**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
**VISTO BUENO**  
GERENCIA

*Anexo 3 Operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<b>Independiente</b>				
Cartera Vencida	Se conoce a la cartera vencida al monto total de créditos cuyo capital no han sido Cancelados de manera íntegra a la empresa o entidad dentro de los treinta primeros días contados desde su vencimiento. Una cartera pasa de atraso a vencida a partir del día treinta Desde su fecha de vencimiento. (Moreira y Navas, 2022).	<ol style="list-style-type: none"> <li>Políticas y procesos para la gestión de colocación y recuperación.</li> <li>Gestión de cobranza</li> <li>Administración de riesgos</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Existencia de manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas.</li> <li>Control de gestión.</li> <li>Plan de capacitación y actualización de los manuales.</li> <li>Procedimientos de recuperación.</li> <li>Porcentaje de políticas de cobranza aplicados.</li> <li>Porcentaje de personal asignado a cobranzas.</li> <li>Arqueos de cobranzas.</li> <li>Cobranza por teléfono y por escrito.</li> <li>Plazos de recuperación.</li> <li>Evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida.</li> </ol>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista</p> <p><b>Fuente:</b> Jefe de Agencia San Carlos</p> <p><b>Escala:</b> Preguntas abiertas</p>
<b>Dependiente</b>				
Rentabilidad	La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (Zamora, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la Rentabilidad</li> <li>Análisis de la Rentabilidad</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Porcentaje de cartera de crédito a ser recuperada.</li> <li>Porcentaje de rentabilidad que se obtiene en la gestión de créditos.</li> <li>Análisis del porcentaje provisión por segmento de cartera.</li> <li>Colocación de la cartera en base a la provisión.</li> <li>Castigo a créditos incobrables afectan los ingresos de la empresa.</li> <li>Índice de morosidad meta.</li> </ol>	<p><b>Técnica:</b> Entrevista</p> <p><b>Fuente:</b> Jefe de Agencia San Carlos</p> <p><b>Escala:</b> Preguntas abiertas</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos  
Elaborado por: Carbo, K. 2024

*Anexo 4 Entrevista realizada al Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Agencia San Carlos*



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE  
POSGRADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.  
ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE LA  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN ANTONIO TDA.  
LOS RÍOS –AGENCIA SAN CARLOS.**

1. **¿La Cooperativa cuenta con un Manual de créditos y cobranzas?**
2. **¿Existen flujogramas de procesos que detallan los procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito?**
3. **¿Se ejecutan controles para evaluar el cumplimiento del personal con respecto a las políticas, manuales y reglamentos de créditos y cobranzas?**
4. **¿El personal que integra los departamentos encargados del otorgamiento de créditos y cobranzas tiene pleno conocimiento de las políticas establecidas?**
5. **¿Se reciben capacitaciones para el mejoramiento de la gestión y análisis del crédito?**
6. **¿Se realizan estudios para evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida?**
7. **¿Se gestiona con anticipación la recuperación de la cartera por vencer?**
8. **¿Cree usted que el incremento de la cartera vencida se debe a la falta de nuevas políticas de crédito y cobranza?**
9. **¿Se aplican garantías para todos los créditos otorgados?**
10. **¿Cuál cree Ud. que fue una de las razones principales del deterioro de la cartera de los años anteriores?**
11. **¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la cooperativa?**
12. **¿Existe una persona encargada netamente de la gestión de cobranza dentro de la Agencia?**
13. **¿Existe una fábrica de créditos para la aprobación de créditos?**
14. **¿La Cooperativa cuenta con un departamento de riesgos?**
15. **¿Qué porcentaje de índice de morosidad se establece como sostenible para las operaciones de créditos dentro de la Cooperativa?**

*Anexo 5 Estado de Pérdidas y Ganancias 2021-2022 de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. Los Ríos Agencia San Carlos*



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos**  
Estado Pérdida y Ganancias

OFICINA: SAN CARLOS		Fecha: 2021-12-30
Código	Cuenta	
4	GASTOS	324.305,22
4.1	INTERESES CAUSADOS	105.185,29
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	51.770,99
4.1.01.15	Depósitos de ahorro	9.617,21
4.1.01.15.05	Depósitos a la vista	6.506,38
4.1.01.15.15	Ahorro programado	401,34
4.1.01.15.25	Ahorro crédito	1.905,85
4.1.01.15.30	Ahorro futuro	541,73
4.1.01.15.35	Ahorro cuenta crecer	261,91
4.1.01.30	Depósitos a plazo	42.153,78
4.1.03	Obligaciones financieras	53.414,30
4.1.03.10	Obligaciones con entidades financieras del país	1.584,69
4.1.03.30	Obligaciones con entidades financieras del sector público	51.829,61
4.4	PROVISIONES	40.631,82
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	38.016,53
4.4.02.20	Crédito de consumo	13.058,49
4.4.02.30	Crédito inmobiliario	4.009,41
4.4.02.40	Microcrédito	20.948,63
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	2.615,29
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	154.269,46
4.5.01	Gastos de personal	66.563,76
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	42.654,89
4.5.01.05.05	Sueldo	42.654,89
4.5.01.10	Beneficios sociales	6.186,45
4.5.01.10.05	Décimo tercer sueldo	4.192,64
4.5.01.10.10	Décimo cuarto sueldo	1.993,81
4.5.01.20	Aportes al IESS	3.967,07
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	414,89
4.5.01.35	Fondo de reserva IESS	2.616,70
4.5.01.90	Otros	10.723,76
4.5.01.90.25	Bono navideño	3.150,00
4.5.01.90.30	Capacitación	201,29
4.5.01.90.35	Viáticos y movilización	830,00
4.5.01.90.40	Uniformes	759,73
4.5.01.90.55	Bonificación empleado	200,00
4.5.01.90.60	Comisiones	800,00
4.5.01.90.70	Vacaciones pendientes	303,61
4.5.01.90.75	Encargo y subrogaciones	3.251,36

4.5.01.90.92	IECE Y SETEC	355,79
4.5.01.90.95	Agasajo navideño	871,98
4.5.02	Honorarios	17.346,72
4.5.02.05	Directores	7.200,00
4.5.02.05.15	Dietas del Consejo de Administración	6.600,00
4.5.02.05.20	Dietas del Consejo de Vigilancia	600,00
4.5.02.10	Honorarios profesionales	10.146,72
4.5.03	Servicios varios	36.739,79
4.5.03.10	Servicios de guardianía	12.540,00
4.5.03.15	Publicidad y propaganda	150,00
4.5.03.20	Servicios básicos	3.469,84
4.5.03.20.05	Energía eléctrica	2.267,52
4.5.03.20.15	Teléfono	770,32
4.5.03.20.35	Internet	432,00
4.5.03.25	Seguros	1.588,83
4.5.03.30	Arrendamientos	8.400,00
4.5.03.90	Otros servicios	10.591,12
4.5.03.90.10	Eventuales	1.920,68
4.5.03.90.50	Aseo y limpieza	2.040,00
4.5.03.90.63	Servicios de RTC	3.257,97
4.5.03.90.69	Equifax Ecuador	1.163,31
4.5.03.90.75	Licencias	48,86
4.5.03.90.90	Varios	1.746,33
4.5.03.90.95	Imprenta y reproducción	413,97
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	19.722,61
4.5.04.05	Impuestos Fiscales	6.661,42
4.5.04.10	Impuestos Municipales	2.711,95
4.5.04.15	Aportes A La Seps	999,04
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	9.102,80
4.5.04.90	Impuestos Y Aportes Para Otros Organismos E Instituciones	247,40
4.5.05	Depreciaciones	3.918,54
4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina	1.522,35
4.5.05.30	Equipos de computación	1.190,59
4.5.05.35	Unidades de transporte	303,71
4.5.05.90	Otros	901,89
4.5.06	Amortizaciones	171,94
4.5.06.25	Programas de computación	171,94
4.5.07	Otros gastos	9.806,10
4.5.07.05	Suministros diversos	3.726,49
4.5.07.05.20	Suministros diversos	3.726,49
4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones	733,92
4.5.07.15.10	Muebles y equipos	468,00
4.5.07.15.25	Mantenimiento y reparación de vehículo	265,92
4.5.07.90	Otros	5.345,69
4.5.07.90.05	Lubricantes y combustibles	630,04
4.5.07.90.25	Gastos de Aniversario	397,28

4.5.07.90.26	Gastos bancarios	188,48
4.5.07.90.40	Matriculación vehicular	57,37
4.5.07.90.55	Gastos Navideños	419,40
4.5.07.90.75	Movilizacion de Representantes	100,00
4.5.07.90.90	Varios	2.421,01
4.5.07.90.97	Gasto de adecuación	1.132,11
4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2.508,54
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios an	2.508,54
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	21.710,11
4.8.10	Participación a empleados	8.983,50
4.8.15	Impuesto a la renta	12.726,61
<b>TOTAL</b>		<b>324.305,22</b>
5	INGRESOS	373.899,58
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	352.375,50
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	352.375,50
5.1.04.10	Cartera de crédito de consumo	49.502,98
5.1.04.15	Cartera de crédito inmobiliario	1.287,44
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	268.107,42
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	1.872,79
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	7.269,57
5.1.04.50	De mora	24.335,30
5.2	COMISIONES GANADAS	6.160,38
5.2.90	Otras	6.160,38
5.2.90.15	Comisión de Bono desarrollo humano	90,99
5.2.90.30	Red Transaccional Cooperativa CONECTA	209,84
5.2.90.35	SUPA	129,09
5.2.90.40	EQUIVIDA	977,60
5.2.90.45	Reporne	1.685,30
5.2.90.50	MoneyGram	212,06
5.2.90.65	Delgado Travel	85,60
5.2.90.70	Pago ágil	395,30
5.2.90.75	Seguros del Pichincha	162,16
5.2.90.80	SWEADEN	2.212,44
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	4.258,61
5.4.04	MANEJO Y COBRANZAS	409,06
5.4.04.10	Cobranza Extra Judicial	409,06
5.4.90	Otros servicios	3.849,55
5.4.90.05	Tarifados con costo máximo	3.849,55
5.6	OTROS INGRESOS	11.105,09
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	11.105,09
5.6.04.05	De activos castigados	1.157,21
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	9.947,88
5.6.04.20.10	Cartera de consumo	1.070,99
5.6.04.20.20	Cartera microcredito	8.876,89
<b>TOTAL</b>		<b>373.899,58</b>
<b>Utilidad:</b>		<b>49.594,36</b>



**Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. Los Ríos**  
Estado Pérdida y Ganancias

OFICINA: SAN CARLOS		Fecha: 2022-12-30
Código	Cuenta	
4	GASTOS	421.473,61
4.1	INTERESES CAUSADOS	147.954,82
4.1.01	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	92.208,38
4.1.01.15	Depósitos de ahorro	12.992,64
4.1.01.15.05	Depósitos a la vista	9.320,20
4.1.01.15.15	Ahorro programado	303,26
4.1.01.15.25	Ahorro crédito	2.024,47
4.1.01.15.30	Ahorro futuro	1.005,67
4.1.01.15.35	Ahorro cuenta crecer	339,04
4.1.01.30	Depósitos a plazo	79.215,74
4.1.03	Obligaciones financieras	55.746,44
4.1.03.30	Obligaciones con entidades financieras del sector público	55.746,44
4.4	PROVISIONES	21.207,45
4.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS	15.024,69
4.4.02.20	Crédito de consumo	5.414,82
4.4.02.30	Crédito inmobiliario	4.019,90
4.4.02.40	Microcrédito	5.589,97
4.4.03	CUENTAS POR COBRAR	6.182,76
4.5	GASTOS DE OPERACIÓN	216.210,87
4.5.01	Gastos de personal	100.798,24
4.5.01.05	Remuneraciones mensuales	63.515,02
4.5.01.05.05	Sueldo	63.515,02
4.5.01.10	Beneficios sociales	8.895,45
4.5.01.10.05	Décimo tercer sueldo	6.217,89
4.5.01.10.10	Décimo cuarto sueldo	2.677,56
4.5.01.20	Aportes al IESS	5.530,43
4.5.01.30	Pensiones y jubilaciones	2.400,75
4.5.01.35	Fondo de reserva IESS	5.451,76
4.5.01.90	Otros	15.004,83
4.5.01.90.25	Bono navideño	4.810,00
4.5.01.90.30	Capacitación	519,64
4.5.01.90.35	Viáticos y movilización	1.133,33
4.5.01.90.40	Uniformes	1.425,46
4.5.01.90.45	Refrigerio	565,10
4.5.01.90.55	Bonificación empleado	200,00
4.5.01.90.60	Comisiones	3.400,00
4.5.01.90.75	Encargo y subrogaciones	1.181,88
4.5.01.90.92	IECE Y SETEC	496,00
4.5.01.90.95	Agasajo navideño	1.273,42
4.5.02	Honorarios	19.578,16
4.5.02.05	Directores	8.570,00

4.5.02.05.15	Dietas del Consejo de Administración	8.400,00
4.5.02.05.30	Capacitación Consejo de Administración	170,00
4.5.02.10	Honorarios profesionales	11.008,16
4.5.03	Servicios varios	48.587,30
4.5.03.05	Movilización, fletes y embalajes	101,14
4.5.03.10	Servicios de guardianía	12.528,00
4.5.03.15	Publicidad y propaganda	1.190,54
4.5.03.20	Servicios básicos	4.107,14
4.5.03.20.05	Energía eléctrica	2.793,61
4.5.03.20.15	Teléfono	768,84
4.5.03.20.35	Internet	544,69
4.5.03.25	Seguros	1.732,78
4.5.03.30	Arrendamientos	8.400,00
4.5.03.90	Otros servicios	20.527,70
4.5.03.90.10	Eventuales	2.134,47
4.5.03.90.50	Aseo y limpieza	2.160,00
4.5.03.90.63	Servicios de RTC	6.493,95
4.5.03.90.69	Equifax Ecuador	1.998,48
4.5.03.90.75	Licencias	396,40
4.5.03.90.90	Varios	3.970,18
4.5.03.90.95	Imprenta y reproducción	3.374,22
4.5.04	Impuestos, contribuciones y multas	30.270,25
4.5.04.05	Impuestos Fiscales	8.397,04
4.5.04.10	Impuestos Municipales	5.229,79
4.5.04.15	Aportes A La Seps	1.626,41
4.5.04.20	Aportes al COSEDE por prima fija	14.707,75
4.5.04.90	Impuestos Y Aportes Para Otros Organismos E Instituciones	309,26
4.5.05	Depreciaciones	3.218,06
4.5.05.25	Muebles, enseres y equipos de oficina	995,19
4.5.05.30	Equipos de computación	431,12
4.5.05.35	Unidades de transporte	889,86
4.5.05.90	Otros	901,89
4.5.07	Otros gastos	13.758,86
4.5.07.05	Suministros diversos	5.275,12
4.5.07.05.20	Suministros diversos	5.275,12
4.5.07.15	Mantenimiento y reparaciones	1.321,48
4.5.07.15.10	Muebles y equipos	877,70
4.5.07.15.25	Mantenimiento y reparación de vehículo	443,78
4.5.07.90	Otros	7.162,26
4.5.07.90.05	Lubricantes y combustibles	1.014,60
4.5.07.90.26	Gastos bancarios	70,68
4.5.07.90.40	Matriculación vehicular	56,21
4.5.07.90.55	Gastos Navideños	598,36
4.5.07.90.75	Movilización de Representantes	390,00
4.5.07.90.90	Varios	3.330,73
4.5.07.90.97	Gasto de adecuación	1.701,68

4.7	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	1.533,19
4.7.03	Intereses y comisiones devengados en ejercicios an	1.533,19
4.8	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	34.567,28
4.8.10	Participación a empleados	14.303,70
4.8.15	Impuesto a la renta	20.263,58
<b>TOTAL</b>		<b>421.473,61</b>
5	INGRESOS	495.519,46
5.1	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	468.065,35
5.1.04	Intereses y descuentos de cartera de créditos	468.065,35
5.1.04.10	Cartera de crédito de consumo	70.656,32
5.1.04.15	Cartera de crédito inmobiliario	1.966,78
5.1.04.20	Cartera de microcrédito	364.396,46
5.1.04.30	Cartera de créditos refinanciada	942,38
5.1.04.35	Cartera de créditos reestructurada	3.252,05
5.1.04.50	De mora	26.851,36
5.2	COMISIONES GANADAS	6.095,19
5.2.90	Otras	6.095,19
5.2.90.30	Red Transaccional Cooperativa CONECTA	621,04
5.2.90.35	SUPA	111,57
5.2.90.45	Reporne	2.276,90
5.2.90.50	MoneyGram	282,99
5.2.90.65	Delgado Travel	80,58
5.2.90.70	Pago ágil	337,81
5.2.90.80	SWEADEN	2.384,30
5.4	INGRESOS POR SERVICIOS	3.452,91
5.4.90	Otros servicios	3.452,91
5.4.90.05	Tarifados con costo máximo	3.452,91
5.6	OTROS INGRESOS	17.906,01
5.6.04	Recuperaciones de activos financieros	17.906,01
5.6.04.05	De activos castigados	11.048,92
5.6.04.20	Intereses y comisiones de ejercicios anteriores	6.857,09
5.6.04.20.10	Cartera de consumo	882,84
5.6.04.20.15	Cartera de vivienda	854,31
5.6.04.20.20	Cartera microcredito	5.119,94
<b>TOTAL</b>		<b>495.519,46</b>
<b>Utilidad:</b>		<b>74.045,85</b>

*Anexo 6 Entrevista al Jefe de Agencia*



Anexo 7 Notificación de gestión de cobranza

NOTIFICACIÓN POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

Fecha: lunes, 30 de mayo de 2022

N° DOCUMENTO 671

Señor(a): GUERRERO MORAN IVONNE SORAYA

Socio N.- 42313

Dirección: NARCISA DE JESUS MZ 9 SL 1 2 DE JULIO PRIMERA BAJANDO

Garante: 42553 - RUIZ MUÑOZ ORLANDO JAVIER

DATOS DEL CRÉDITO: OPERACIÓN N°: 202100044098

Cuota N°	Vencimiento	Capital	Interés	Mora	Otros	Valor Extrajudicial	Total pendiente
6	20/04/2022	129,31	0,00	0,80	0,00	16,46	146,57
7	20/05/2022	194,26	47,05	0,86	2,14	0	244,31
Total		323,57	47,05	1,66	2,14	16,46	390,88

ESTIMADO SOCIO:


Le exigimos que de manera inmediata se acerque a realizar el pago total de sus valores pendientes, en la actualidad tiene 40 días de vencidos, con un valor de 374.42 usd correspondiente a su cuota vencida, más el valor de 16.46 usd correspondiente al rubro de la cobranza, teniendo la obligación de cancelar la totalidad de 390.88 usd, en un periodo máximo de 48 horas.

Evite los costos por la gestión de cobranzas que se generen por el incumplimiento de su obligación crediticia con la cooperativa, cancele al tiempo mencionado los valores pendientes, cabe recalcar que esta es la última notificación que se le realiza en esta instancia, ya que si no cumple con el compromiso de pago en las 48 horas, será iniciado un proceso de demanda judicial por parte del abogado de la cooperativa.

 **San Antonio**  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

  
JEFE DE AGENCIA  
BÚRSAN CARLOS JIMY

FIRMA

  
NOMBRE: Junior Macios  
PARENTESCO: Conyugal

COMPROMISO PAGO: