UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.

Tema:

"Gestión de recuperación de cartera y la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria"

Autora: Trujillo Toapanta, Cristina Gabriela

Tutora: Dra. Bedoya Jara, Mayra Patricia.

Ambato – Ecuador

2017

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dra. Mayra Patricia Bedoya Jara, con cédula de identidad N° 180265925-8 , en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **"GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDTIO DEL SEGMENTO 1 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, CONTRALADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA"**, desarrollado por Cristina Gabriela Trujillo Toapanta, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, septiembre del 2017**.**

TUTORA

Mayra Patricia Bedoya Jara

C.I. 180265925-8

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Cristina Gabriela Trujillo Toapanta, con cédula de identidad 180463282-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema "**GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA"**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, septiembre del 2017.

AUTORA

Cristina Gabriela Trujillo Toapanta

C.I. 180463282-4

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que se haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, septiembre del 2017.

AUTORA

Cristina Gabriela Trujillo Toapanta

C.I. 180463282-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **"GESTIÓN DE RECUPERACION DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA PRONVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA"**, elaborado por Cristina Gabriela Trujillo Toapanta, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, septiembre del 2017

Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE

Ing. Mg Francisco Mena

MIEMBRO CALIFICADOR

Ab. Mg. Anita Labre

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Con mucho amor a mis hijas Victoria y Sarahi, y a mis sobrinos Mateo, Fátima, Milagros y Nicole que con su presencia alegran mi vida.

A José por apoyarme siempre y motivarme a culminar, a mi familia, y amigos; que de una y otra forma me ayudaron en mi vida universitaria.

Cristina Gabriela Trujillo T.

AGRADECIMIENTO

Infinitamente a mis padres Zaida y Galo por su apoyo y amor incondicional; amis hermanaos Alexandra, Tatiana, Jairo que siempre están alentándome a salir adelante.

A Mi tutora, Dra. Mayra Patricia Bedoya Jara por su apoyo paciencia y Comprensión.

A la Universidad Técnica de Ambato, en especial a la Facultad de Contabilidad y Auditoría y sus docente por la enseñanza recibida.

Cristina Gabriela Trujillo Toapanta

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: "GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA"

AUTORA: Cristina Gabriela Trujillo Toapanta.

TUTORA: Dra. Mayra Patricia Bedoya Jara.

FECHA: septiembre del 2017.

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo investigativo se realizó para determinar la relación existente entre la gestión de recuperación de cartera y la liquidez. Pero es la gestión de recuperación de cartera, al largo de este estudio se analiza las dos variables, no obstante, es un tema muy complejo, es también muy apasionante, pues implica un proceso de mejora continua. Claro, el tener procesos eficaz y eficiente en cuanto a la recuperación de cartera es necesario y beneficioso; han acrecentado involucrarse en el tema, en búsqueda de un Desarrollo Institucional. Este estudio se enfocó en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento1 de la provincia de Tungurahua, Cantón Ambato; la encuesta aplicada y la ficha de observación al personal encargado de concesión de créditos, recuperar cartera y contabilidad, permitió determinar su grado de conocimiento sobre la gestión de recuperación de cartera; por otro lado, se realizó análisis de resultados de indicadores financieros para tener mayor acercamiento al estado económico de las Cooperativas Segmento 1 de la ciudad de Ambato en especial el indicador de liquidez y el indicador de morosidad para obtener datos cuantitativos en cuanto a la gestión de recuperación de cartera y la liquidez.

Los resultados obtenidos demostraron que indudablemente existe una fuerte relación entre las variables.

PALABRAS DESCRIPTORAS: PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA, POLÍTICAS FINANCIERAS, INDICADORES FINANCIEROS, LIQUIDEZ

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO

FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT

ACCOUNTING AND AUDITING RACE

TOPIC: "MANAGEMENT OF PORTFOLIO RECOVERY AND THE LIQUIDITY OF THE COOPERATIVES OF SAVINGS AND CREDIT OF SEGMENT 1 OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA, CANTÓN AMBATO, CONTROLLED BY THE SUPERINTENDENCY OF POPULAR AND SOLIDARY ECONOMY"

AUTHOR: Cristina Gabriela Trujillo Toapanta.

TUTOR: Dr. Mayra Patricia Bedoya Jara.

DATE: september 2017.

ABSTRACT

The present work determine the relation betwen gestión of recovery management wallet and liquidity ,this topic is not very complicate but it´s fascinating as to amply improvement process, for to be able to efficient process this study focused on the segment 1 of credit cooperatives in the province of Tungurahua cantón Ambato . the opinion poll and the observation sheet was applied in the staffs whit responsabilities in consession of credits, necessary and beneficial; have become more involved in the subject, in search of an Institutional Development. portfolio recovery and accounting, as to permited a grade of knowledge about wallet recovery management, also to making financial indicators results test, for the economic status of cooperatives in the segment 1 in Ambato, in special are indicators of liquidity and slowness in paying whit this, to get quantitative data for liquidity and the delinquency indicator to obtain quantitative data on portfolio recovery management and liquidity.

The results showed that there is undoubtedly a strong relationship between the variables.

KEYWORDS: PORTFOLIO RECOVERY PROCESSES, PORTFOLIO RECOVERY POLICIES, FINANCIAL POLICIES, FINANCIAL INDICATORS, LIQUIDITY.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO **PÁGINA**

PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA……i
APROBACIÓN DEL TUTOR……ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA……...iii
CESIÓN DE DERECHOS……...iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO……v
DEDICATORIA……..vi
AGRADECIMIENTO……vii
RESUMEN EJECUTIVO……..…viii
ABSTRACT……...…….x
ÍNDICE GENERAL……..……....xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS……...……xv.
ÍNDICE DE TABLAS…….……..……..….xvii
INTRODUCCIÓN……1
CAPÍTULO I.....2
ANALISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN……..…2
a. Descripción y formulación del problema……..2
a.1. Descripción y contextualización……2
a.2. Formulación y Análisis Critico.....13
b. Justificación. 15
c. Objetivos 16
c.1. Objetivo General 16
c.2. Objetivos Específicos. 17
CAPÍTULO II……18
MARCO TEÓRICO……18
a. Antecedentes Investigativos. 18
b. Fundamentación científico-técnica. 22
b.1. Descripción conceptual de la variable independiente: Gestión de Recuperación de Cartera.....25

b.2. Descripción conceptual de la Variable dependiente: Liquidez 38
c. Preguntas directrices y/o hipótesis. 53
c.1 Preguntas directrices. 53
c.2. Hipótesis. 54
CAPÍTULO III……54
METODOLOGÍA……...55
a. Modalidad, enfoque y nivel de Investigación. 55
a.1. Modalidad 55
a.2 Enfoque 56
a.3. Nivel de Investigación 57
b. Población, muestra y unidad de investigación 58
b.1. Población 58
b.2. Muestra 59
b.3. Unidad de Investigación 59
c. Operacionalización de las variables 60
c.1. Operacionalización de la variable independiente. 61
c.2.Operacionalización de la variable dependiente. 64
d. Descripción detallada del tratamiento de la información. 66
d.1. Plan de recolección de la información 66
d.2. Plan de procesamiento de la información 67
d.2.1 Plan de procesamiento de información para Encuestas: 67
d.2.2. Plan de procesamiento de Información de Entrevista. 68
d.2.3. Plan de procesamiento de Información de Ficha de Observación. 68
d.2.4. Plan de procesamiento de Información de Resultados de Análisis de Indicadores Financieros. 69
CAPÍTULO IV……70
RESULTADOS……...70
a. Principales resultados 70
a.1 Resultados de la Aplicación de Encuestas. 70
a.2. Resultados de la aplicación de la ficha de observación. 87
a.3 Resultados de la Entrevista. 93
a.4 Resultados de Análisis de Indicadores Financieros 95
a.5 Verificación de la hipótesis 100
b.Modelo Lógico 101

c. Limitaciones del estudio. 103
d. Conclusiones 104
e. Recomendaciones 105
f. Propuesta de Solución 105
f.1. Datos Informativos 105
Justificación. 106
Bibliografía……..……112

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO **PÁGINA**

Gráfico 1 Índices de Morosidad Ecuador..... 3
Gráfico 2 . Índice de liquidez Ecuador..... 4
Gráfico 3 Índice de Morosidad de Tungurahua 6
Gráfico 4. Índice de liquidez de Tungurahua..... 7
Gráfico 5 Ranking de activos Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato. 10
Gráfico 6 Índice de Morosidad Segmento 1 de la ciudad de Ambato..... 11
Gráfico 7 Indicador de Liquidez Segmento1 de la ciudad de Ambato. 12
Gráfico 8 Árbol de problemas..... 13
Gráfico 9 Superordinación Conceptual..... 22
Gráfico 10 Subordinación de la Variable Independiente 23
Gráfico 11 Subordinación de la Variable Dependiente..... 24
Gráfico 12 Representaciones Gráficas 68
Gráfico 13. Representación Gráfica. 69
Gráfico 14 Porcentaje de encuestados clasificados de acuerdo a su genero 71
Gráfico 15 Porcentaje de encuestados que seleccionaron que el manual contiene procesos que facilitan la recuperación de cartera..... 72
Gráfico 16 Porcentaje de encuestados que seleccionaron el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera. 73
Gráfico 17 Porcentaje de encuestados que seleccionaron si existe capacitación para la recuperación de cartera..... 74
Gráfico 18 Porcentaje de encuestados que seleccionaron el método de cobranza.... 75
Gráfico 19 Porcentaje de los encuestados que seleccionan si otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos..... 76
Gráfico 20. Porcentaje de encuestado que consideran una cuenta incobrable 77
Gráfico 21 Porcentaje de encuestados que seleccionaron si el seguro de desgravamen cubre en su totalidad..... 78
Gráfico 22 Porcentaje de encuestados que seleccionan si recurren a instituciones financieras para solicitar financiamiento. 79
Gráfico 23 Porcentaje de los encuestados seleccionaron que cuentan con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión. 80
Gráfico 24 Porcentajes de encuestados que seleccionaron que existe montos límites de retiro. 81
Gráfico 25 Porcentaje de montos limite retiro 82
Gráfico 26 Porcentaje de encuestados que seleccionan si existe un plan financiero.83
Gráfico 27 Porcentaje de encuestados que seleccionaron si el plan financiero cubre algún evento inesperado..... 84
Gráfico 28 Porcentaje de encuestados que seleccionaron que se ha suspendido el crédito por falta de efectivo..... 85
Gráfico 29 Porcentaje Frecuencia de encuestados que seleccionaron inversión a plazo fijo de los socios..... 86

Gráfico 30 Índice de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1..... 95
Gráfico 31Índice de Liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato..... 97
Gráfico 32 Índices de Vulnerabilidad del patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato..... 100

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO **PÁGINA**

Tabla 1 Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario. 3
Tabla 2 Razón social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 ciudad Ambato. 9
Tabla 3 Ranking de activos Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato. 10
Tabla 4 Cuadro comparativo índice de morosidad y la liquidez 15
Tabla 5. Tipos de créditos y niveles de riesgo con la provisión de cuentas incobrables. 37
Tabla 6 Población Cooperativa de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato. 58
Tabla 7 Población departamento Financiero y Cobranza de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 de la ciudad de Ambato. 59
Tabla 8 Población departamento legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato 59
Tabla 9 Variable Independiente - Gestión de Recuperación de Cartera 61
Tabla 10 Variable Dependiente - Liquidez 64
Tabla 11 Plan de recolección de información. 66
Tabla 12 Título (Idea principal de la pregunta) 67
Tabla 13 Frecuencia de encuestados según su genero 71
Tabla 14 Frecuencia de encuestados que seleccionaron que el manual contiene procesos que facilitan la recuperación de cartera. 72
Tabla 15 Frecuencia de encuestados que seleccionaron el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera. 73
Tabla 16 Frecuencia de encuestados que seleccionaron si existe capacitación para la recuperación de cartera. 74
Tabla 17 Frecuencia de encuestados que seleccionaron el método de cobranza. 75
Tabla 18 Frecuencia de los encuestados que seleccionan si otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos. 76
Tabla 19 Frecuencia de encuestado que consideran una cuenta incobrable 77
Tabla 20 Frecuencia de encuestados que seleccionaron si el seguro de desgravamen cubre en su totalidad 78
Tabla 21. Frecuencia de encuestados que seleccionan si recurren a instituciones financieras para solicitar financiamiento. 79
Tabla 22 Frecuencia de los encuestados seleccionaron que cuentan con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión. 80
Tabla 23 Frecuencia de encuestados que seleccionaron que existe montos límites de retiro. 81
Tabla 24 Frecuencia de montos limite retiro 82
Tabla 25 Frecuencia de encuestados que seleccionan si existe un plan financiero... 83
Tabla 26 Frecuencia de encuestados que seleccionaron si el plan financiero cubre algún evento inesperado. 84

Tabla 27 Frecuencia de encuestados que seleccionaron que se ha suspendido el crédito por falta de efectivo..... 85
Tabla 28 Frecuencia de encuestados que seleccionaron inversión a plazo fijo de los socios..... 86
Tabla 29 Ficha de observación aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1..... 87
Tabla 30 Índice de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1.95
Tabla 31 Índice de Liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato..... 97
Tabla 32 Índice de Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato..... 98
Tabla 33 Índices de Vulnerabilidad del patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato..... 99
Tabla 34 ¿Otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos?*¿El plan financiero permite cubrir algún evento inesperado?..... 102
Tabla 35 Pruebas de chi-cuadrado 103
Tabla 36 Modelo Operativo de Auditoria de Gestión a los procesos de recuperación de cartera 107

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación consta de cuatro capítulos; y, se desarrolló en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento1 de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, Controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su finalidad es determinar la relación existente entre la idoneidad en la gestión de recuperación de cartera y la liquidez.

A continuación, se describe la forma en que fue elaborada:

El **Capítulo I**; denominado ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, incluye; la descripción y contextualización de la problemática en estudio en los niveles macro, meso y micro; la relación causa-efecto del problema, la formulación y análisis crítico del mismo; así como la justificación para realizar la investigación y los objetivos, tanto general como específicos.

El **Capítulo II**; denominado, MARCO TEÓRICO, se centra en analizar los antecedentes investigativos, la fundamentación científico-técnica, la conceptualización de las variables; tanto dependiente (Gestión de Recuperación de Cartera), como independiente (Liquidez), el planteamiento de las preguntas directrices y de la hipótesis.

El **Capítulo III**; denominado, METODOLOGÍA, presenta la modalidad, enfoque y nivel de la investigación, se indica la población, muestra y unidad de investigación, además se presenta la Operacionalización de las variables, el tratamiento detallado de la información recolectada y la validez y confiabilidad de las técnicas e instrumentos de investigación aplicados.

El **Capítulo IV**; denominado, RESULTADOS, analiza los resultados obtenidos de la investigación y en base a estos la verificación de la hipótesis, también se incluye las limitaciones del estudio, las conclusiones y recomendaciones sobre el tema en estudio.

CAPÍTULO I

ANALISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

a. Descripción y formulación del problema.

a.1. Descripción y contextualización.

Macrocontextualización.

En Ecuador en el año 2000 sufrió una fuerte crisis financiera, donde miles de ahorrista perdieron dinero y la confianza en los bancos, pese a ello en los últimos años se ha visto el crecimiento que han logrado las Cooperativas de Ahorro y Crédito devolviendo la confianza, brindando facilidad y rapidez para otorgar créditos, permitiendo el crecimiento socio-económico de los ecuatorianos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la actualidad se encuentra supervisada y controlada por la (SEPS) Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que busca el desarrollo, estabilidad, solidez del sector económico popular y solidario desde el 5 de junio de 2012, teniendo como objetivo principal el desarrollo y crecimiento de los Socios, Cooperativas de Ahorro y Crédito y la economía que posibiliten el buen vivir.

Trabajan en base a una normativa clara que les permita el cumplimiento de sus 4 objetivos como son: el fortalecimiento patrimonial de las Cooperativas, el incremento de la gestión integral de riesgo, la gestión de riesgo de crédito y los cumplimientos de solvencia.

(Terán Juan Fernando, 2015).

> "La constitución de 2008 estableció que nuestro sistema económico es social y solidario y está integrado por tres subsistemas, el privado, el público y el popular y solidario. Esta visión marca una distancia con los modelos que se centran en el desarrollo del libre

> mercado y coloca como eje central de la economía a los seres humanos (no la acumulación del capital). Así, el objetivo prioritario del sistema económico es generar las condiciones materiales e inmateriales para alcanzar el Buen Vivir".

Esta visión permite reconocer a las cooperativas de ahorro y crédito como el principal motor del desarrollo del país permitiendo el crecimiento empresarial con reciprocidad y solidaridad.

Según la revista Líderes (Las Cooperativas crecen y se adaptan a nuevas regulaciones, 2015) manifiesta que:

> "La nueva normativa fue elaborada por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera; establece una segmentación de las entidades según sus activos, una tipificación de los créditos, la creación de un seguro de depósitos y un fondo de liquidez, etc. El sector de las cooperativas mantiene buenos indicadores, al tiempo que se acomoda a una serie de nuevas regulaciones establecidas por las autoridades económicas del Ecuador. Eso permitió que el sector cooperativo esté vinculado con todo el sector financiero. Con ello, el control sigue a cargo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, pero la emisión normativa paso a cargo de la Junta de la Política y Regulación".

Es necesaria la creación de la Junta debido a que nos e puede controlar de la misma magnitud una cooperativa con activos mínimos a que una cooperativa con activos altos por ello fue necesaria la creación de nuevas normativas y leyes que permitan el desarrollo de las cooperativas y aumenten la confianza en los ahorristas.

(Boletín SEPS #001, 2016) manifiesta que:

> "Actualmente, el sector financiero popular y solidario registra 800 entidades activas, que incluye a Conafips,1 caja central y 786 cooperativas de ahorro y crédito bajo supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que están organizadas según el monto de activos en cinco segmentos, con corte al 25 de mayo de 2016. Además, 1 corporación en proceso transición y 11 organismos de integración (8 uniones, 2 redes y 1 federación)".

En la actualidad existe 786 cooperativas a nivel nacional controladas y supervisadas por la (SEPS), divididas así: en el segmento 1 formadas por 26 cooperativas, segmento 2 conforman 36 cooperativas, segmento 3 conforman 86 cooperativas, segmento 5 conformadas por 456 cooperativas todas reguladas y deben cumplir con las leyes y reglamentos en busca de un bien común entre cooperativas y ahorristas.

Las entidades del sector financiero popular y solidario se ubican acorde a los siguientes montos: Art.1 Normas para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario (ver tabla 1.1).

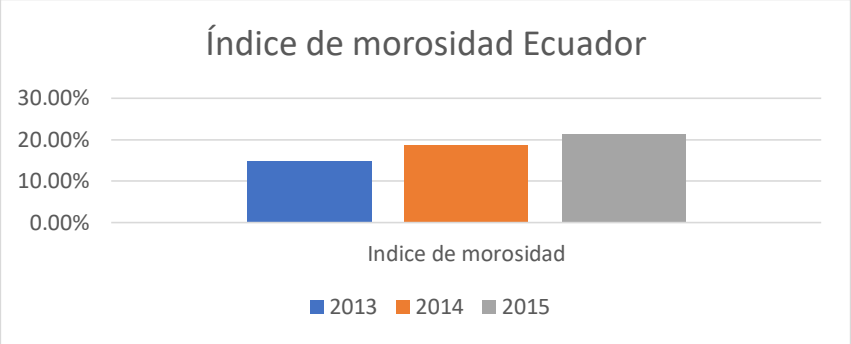
Tabla 1 Segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80´000.000.00
2	Mayor a 20´000.000.00 hasta 80´000.000.00
3	Mayor a 5´000.000.00 hasta 20´000.000.00
4	Mayor a 1´000.000.00 hasta 5´000.000.00
5	Hasta 1´000.000.00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Elaborado por: Copyright © 2015
Fuente: Boletín (SEPS) 2015.

En el Ecuador la calidad de la cartera de las instituciones financiera se puede monitorear en base a los niveles de morosidad que supervisa la Superintendencia de economía Popular y Solidaria se calcula en relación a la sumatoria de crédito comercial prioritario, crédito consumo prioritario, crédito inmobiliario, microcrédito, crédito productivo, crédito comercial ordinario, crédito consumo ordinario, crédito de vivienda interés público y crédito educativo. Es así que durante el periodo de diciembre 2013-2014-2015 la morosidad total de la cartera de créditos ha mantenido una tendencia de crecimiento (ver gráfico 1).

Gráfico 1 Índices de Morosidad Ecuador

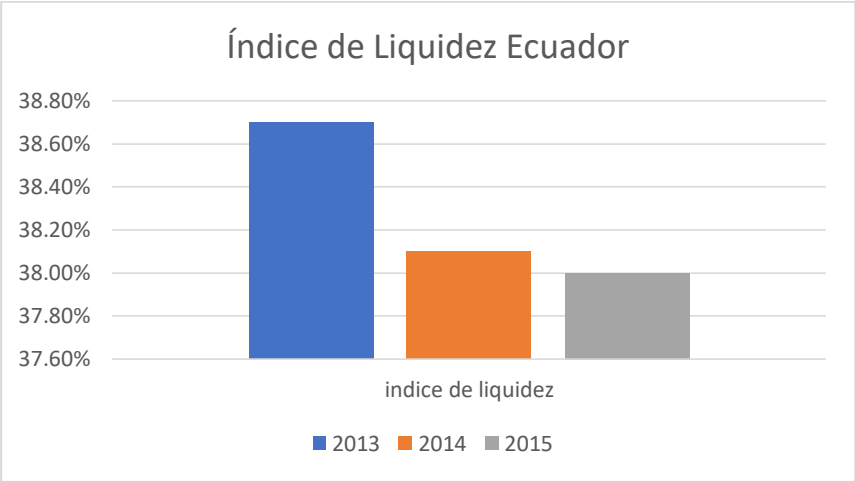


Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

En el sector financiero la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de sus depositantes oportunamente y nuevas solicitudes de crédito. El índice de liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario ha experimentado una evolución negativa, a diciembre 2013 este indicador se ubicó en 38.70% cifra superior a lo registrado en diciembre 2014 y 2015 (ver gráfico 2).

Gráfico 2 . Índice de liquidez Ecuador



Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

Mesocontextualización.

Tungurahua es considerada como la tercera provincia a nivel nacional, después de Guayas y Pichincha, con mayor número de cooperativas de ahorro y crédito, en su mayoría indígenas que se han convertido en una alternativa de apoyo financiero para emprender o potenciar cualquier tipo de comercio.

Tungurahua es conocida como la tierra de gente emprendedora, y esto se ha basado al gran apoyo que han brindado las cooperativas de ahorro y crédito, otorgando créditos rápidos y oportunos permitiendo el progreso de las pequeñas, medianas y grandes empresas.

Tungurahua es el semillero de cooperativas indígenas, en esta provincia esta situadas las entidades crediticias más grandes entre ellas son Mushuc Runa, Oscus, Cámara de Comercio, San Francisco, entre otras cooperativas de Tungurahua segmento 1.

La provincia de Tungurahua en el año 2015 se vio fuertemente golpeada por la mala administración de las Cooperativas, provocando así la liquidación de las mismas y creando un ambiente de pánico en los ahorristas debido a que en esta provincia se encuentran concentradas la mayor parte de entidades financieras.

Según diario local el telégrafo (la cooperativa CACPET de Tungurahua otorgó 12 créditos vinculados por 1.7 millones, incluyendo a sus directivos., 2015) menciona que:

> "De su parte, según el informe de la Superintendencia, entre los directivos de Cacpet Tungurahua se otorgaron 12 créditos vinculados entre enero y agosto 2014 por $1.7 millones, de los cuales dos directivos recibieron $1.5 millones. Hasta el 31 de agosto de 2014 el saldo de estos créditos vinculados supera en 21 veces al permitido por la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria".

Según diario el Telégrafo (Las cooperativas crecen en promedio el 5% al año, 2015) nos indica que:

> "Los ahorros del sector cooperativo en el segmento (1), registraron un crecimiento entre abril y junio de este año, según el último reporte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). Los depósitos a la vista es decir aquellos que puede retirar el cliente en cualquier momento llegaron en el sexto mes de este año a los $1.741,9 millones, 1.57% más que lo registrado en abril, mientras que los depósitos a plazo fijo, esto es aquellos que generan intereses en un periodo establecido, sumaron $2.603,1 millones, 0.05% más que en el cuarto mes".

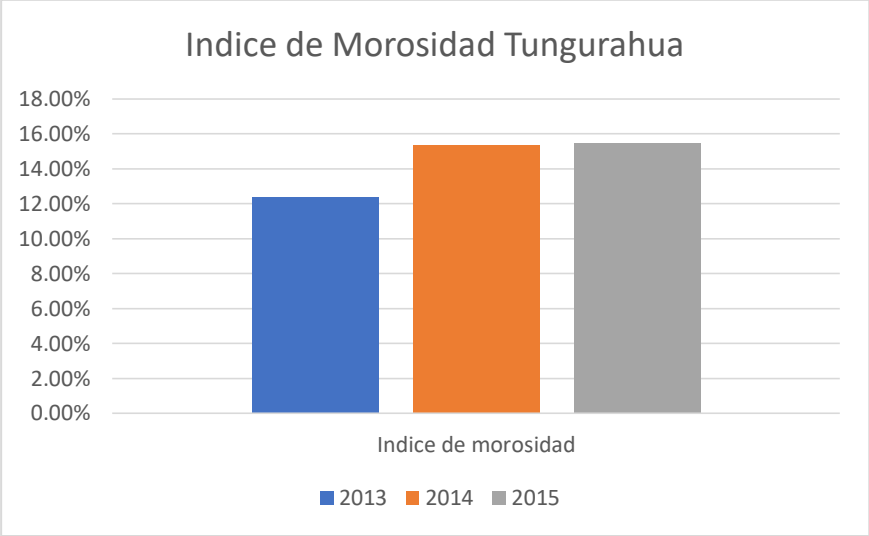
Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Tungurahua controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria han mantenido una evolución positiva en sus depósitos.es así como estos índices demuestran la confianza depositada por parte de los tungurahuenses, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito permitiendo así, el avance de los socios como de las entidades financieras. Impulsado así la cultura del ahorro para poder lograr los anhelos y proyectos socio-económicos.

Según diario (Hora, 2016) Morosidad Aumenta en el sector Cooperativo nos menciona:

> "Varios factores económicos han incidido para que el índice de morosidad en el sector cooperativo se haya incrementado en relación al 2015.Por ejemplo, la morosidad comercial, que hace referencia al crédito comercial que se otorga a personas naturales o a empresas para adquirir vehículos, bienes o servicios para actividades productivas, ha subido del 22,22% en marzo del 2015 al 53,60% en el mismo mes del 2016.Estos datos según los boletines que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) publica en su portal web con respecto a las cooperativas del segmento dos, que son aquellas que tienen activos entre 20 y 80 millones de dólares."

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Tungurahua los niveles de morosidad controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se calcula en relación a la sumatoria de crédito comercial prioritario, crédito consumo prioritario, crédito inmobiliario, microcrédito, crédito productivo, crédito comercial ordinario, crédito consumo ordinario, crédito de vivienda interés público y crédito educativo. Es así que durante el periodo de diciembre 2013-2014-2015 la morosidad total de la cartera de créditos ha mantenido una tendencia de crecimiento (ver gráfico 3).

Gráfico 3 Índice de Morosidad de Tungurahua



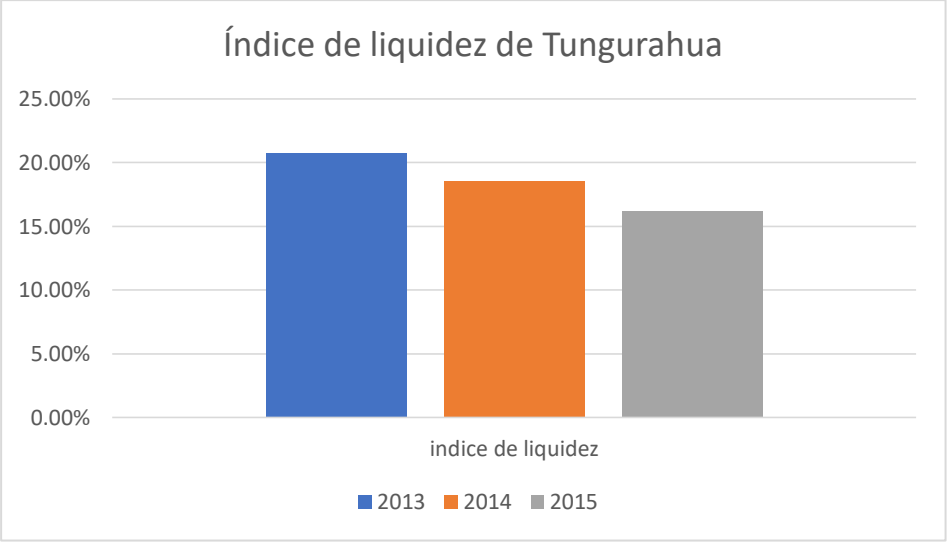
Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua el índice de liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario ha experimentado una evolución

negativa, a diciembre 2013 este indicador se ubicó en 20.73% cifra superior a lo registrado en diciembre 2014 y 2015 (ver gráfico 4).

Gráfico 4. Índice de liquidez de Tungurahua



Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

Microcontextualización.

En la ciudad de Ambato debido a la gran actividad comercial, uno de los servicios más representativos lo constituye el sector cooperativo, así tenemos a las Cooperativas de Ahorro y Crédito que por sus activos forma parte del segmento 1 de las COAC controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Según (Resolucion N° 129-2015-FJunta de Política y Regulación Monetaria, 2014) menciona que:

> "Art. 12 Limites segmento 1: Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica por una suma de los saldos vigentes que exceda, en conjunto el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico de la entidad. Este límite se elevará hasta el 20% si lo que excede del 10% esta caucionado con garantías de bancos nacional les o extranjeros de reconocida solvencia o por garantías adecuadas".

La presente resolución es de gran ayuda para prevenir fraudes y malversación de fondos, evitando que las cooperativas otorguen créditos que pongan en riesgo el patrimonio de las entidades financieras, y evitando la iliquidez de las instituciones financieras y asegurando los ahorros de los socios.

Las mismas que han venido desempeñando en esta actividad brindando servicios oportunos y de calidad, responsabilidad con los socios y comprometidos con la colectividad, las mismas que de acuerdo a sus movimientos económicos y financieros mantienen una notable estabilidad y les han devuelto la confianza a los ahorristas de la ciudad de Ambato.

> "En la Sección II.- DE LA SEGMENTACIÓN, ART. 96.- Segmentación. -La Junta de Regulación, únicamente, a propuesta de la Superintendencia, elaborará y modificará la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito en base a los criterios previstos en el artículo 101 de la ley. 8 El Comité Interinstitucional, la Junta de Regulación y la Superintendencia, cuando emitan políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, lo harán considerando los segmentos y cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones son para todas las cooperativas, sin perjuicio del segmentó al que pertenezcan. La Superintendencia determinara cuando una cooperativa ha superado el segmento en que se encuentra ubicada, disponiendo el cambio al que corresponda".

La nueva normativa fue elaborada por la Junta de la Política y Regulación Monetaria; establece una segmentación de las entidades según sus activos, una tipificación de los créditos, la creación de un seguro de depósitos y de fondo de liquidez, etc. Mediante esta resolución se ha determinado que existe 6 Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 en la ciudad de Ambato son las pioneras del sistema financiero existentes en la ciudad de Ambato, marcando la diferencia en la prestación de sus servicios, otorgando a sus socios créditos de: consumo, educativos, vivienda y para la microempresa.

Para el presente estudio se consideran a las cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de la ciudad de Ambato, las mimas que en su orden comprenden las señaladas en las tablas 2.

Tabla 2 Razón social de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 ciudad Ambato.

RAZON SOCIAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA
COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE

Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

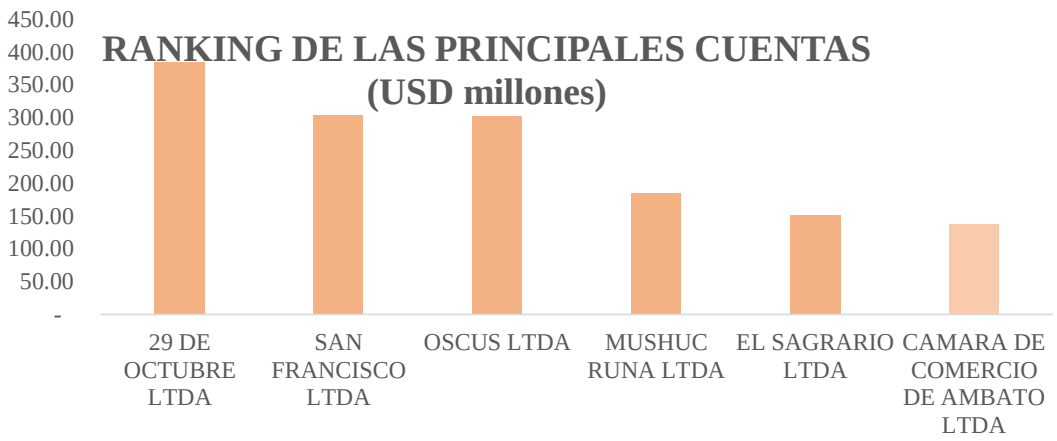
Estas seis cooperativas de ahorro y crédito son una de las más grandes del centro del país y abarcan gran cantidad de mercado, por sus buenos servicios financieros y por sus años de experiencia. Las seis cooperativas de ahorro y crédito al año 2017 a continuación se presenta ranking de las principales cuentas (activos) para poder tener mayor claridad de la magnitud económica y financiera que representa las cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Ambato relacionadas entre sí en el periodo 31 de enero al 30 de junio 2017, ratificando así una de las pioneras de la ciudad.

Tabla 3 Ranking de activos Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

ENTIDAD	DÓLARES	PROCENTAJE
29 DE OCTUBRE LTDA	384,781,860.12	26.33%
SAN FRANCISCO LTDA	302,579,570.79	20.71%
OSCUS LTDA	300,943,145.60	20.59%
MUSHUC RUNA LTDA	184,526,685.67	12.63%
EL SAGRARIO LTDA	150,612,970.82	10.31%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	137,915,206.88	9.44%
Total general	**1,461,359,439.88**	**100.00%**

Elaborado por: Copyright 2017 Seps.
Fuente: Boletín (SEPS)2017.

Gráfico 5 Ranking de activos Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.



Elaborado por: Copyright 2017 Seps.

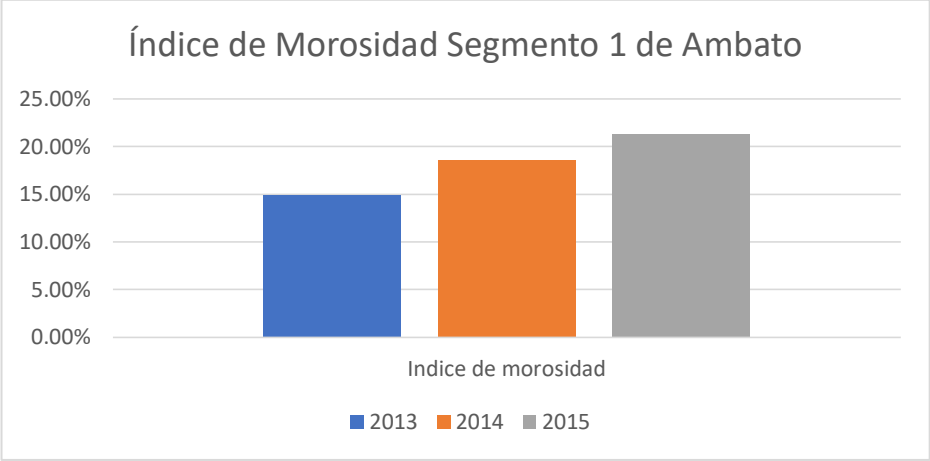
Fuente: Boletín (SEPS)2017

Si bien el mercado ambateño es muy comercial ya que aquí se realizan gran cantidad de transacciones y se genera gran parte de la renta del país los ciudadanos aun optan por recurrir a las cooperativas de ahorro y crédito al momento de obtener créditos para desarrollar sus pequeños negocios o para invertir sus ahorros, las cooperativas

de ahorro y crédito son más beneficiosas al momento de obtener un préstamo u obtener ganacias en ahorros sin embargo es esto mismo lo que hace cartera vencida vaya en incremento, ya que las cooperativas cumpliendo unos de sus principios de ser menos minuciosos y esto hace que muchas veces la información proporcionada sea alterada y desemboque a futuro impago de préstamos y afecte a la liquidez.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato los niveles de morosidad controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se calcula en relación a la sumatoria de crédito comercial prioritario, crédito consumo prioritario, crédito inmobiliario, microcrédito, crédito productivo, crédito comercial ordinario, crédito consumo ordinario, crédito de vivienda interés público y crédito educativo. Es así que durante el periodo diciembre 2013-2014 y 2015 la morosidad total de la cartera de créditos ha mantenido una tendencia de crecimiento (ver gráfico 6).

Gráfico 6 Índice de Morosidad Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

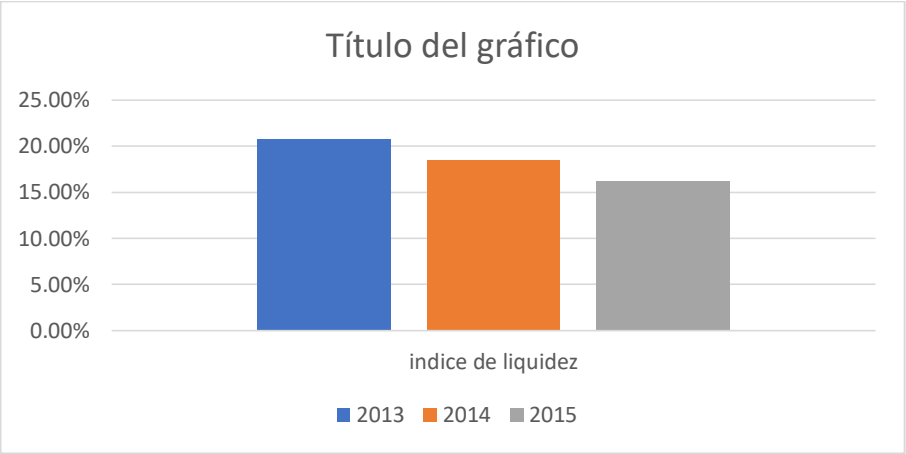


Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato el índice de liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario ha experimentado una evolución negativa, a diciembre 2013 este indicador se ubicó en 29.54% cifra superior a lo registrado en diciembre 2014 y 2015 (ver gráfico 7).

Gráfico 7 Indicador de Liquidez Segmento1 de la ciudad de Ambato.

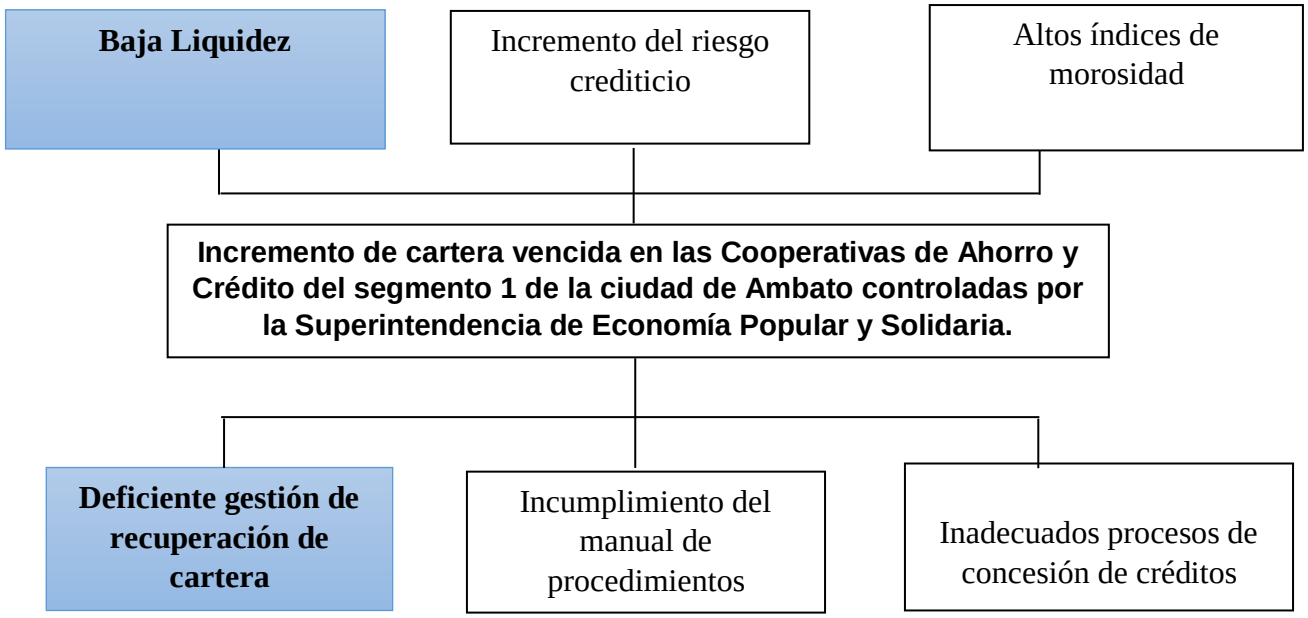


Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Fuente: Boletín financiero SPFS

a.2. Formulación y Análisis Critico

Gráfico 8 Árbol de problemas



Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

- **Análisis Critico**

Una vez identificado el problema del incremento de cartera vencida en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la ciudad de Ambato controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria podemos ver que se encuentra estrechamente ligado con causas tales como:

Inadecuados procesos de concesión de créditos debido a la rapidez con la que son otorgados, sin realizar una evaluación cautelosa y con las suficientes garantías para la entrega de créditos provocando altos índices de morosidad.

Además, se ha determinado que las limitadas políticas de crédito dentro de las cooperativas de ahorro y crédito, es motivo por la cual incrementa cartera y esto hace que aumente los índices de morosidad aumente los riesgos de morosidad

Se ha determinado que la principal causa por la cual existe incremento de cartera es debido a la deficiente gestión de recuperación de cartera y esto provoca que baje la liquidez debido a que no recuperan en el tiempo establecido los créditos otorgados a los socios.

- **Formulación del problema.**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son entidades dedicadas a la intermediación financiera de recursos monetarios y tienen como objeto principal cubrir las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio propio a sus actividades crediticias.

El indicador de morosidad sobrepasa los índices de tolerancia, debido a la existencia de una deficiente gestión de recuperación de cartera, previéndose problemas de sostenibilidad de la liquidez en el sistema financiero.

Se incrementará la cantidad de errores que seguirá cometiendo el departamento de crédito, puesto que al no existir un profundo y correcto análisis crediticio, y no se les dé el respectivo seguimiento y control diario a los indicadores de morosidad por parte de oficiales o asesores, su gestión se transformará en una amenaza para la institución.

Tabla 4 Cuadro comparativo índice de morosidad y la liquidez

Año	Índice de morosidad	Índice de liquidez
2013	3.95%	29.54%
2014	3.20%	22.76%
2015	6.61%	24.45%

Elaborado por: Trujillo, C. (2016)
Fuente: Boletín financiero SPFS

Como se puede observar en la **Tabla 4** que a mayor índice de morosidad menor índice de liquidez en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato s por ellos dar principal atención al problema de incremento de cartera vencida debido a la deficiente gestión de recuperación de cartera dando lugar a que no se recuperen pronto su capital e intereses y por ende baje la liquidez.

Para el incremento de cartera encontramos como causa principal el inadecuado proceso de gestión de recuperación de cartera dando como resultado que baje la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, llegando al siguiente interrogante:

¿Cómo la gestión de recuperación de cartera afecta la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria? **(Ver gráfico 1).**

b. Justificación.

La investigación que se propone se justifica debido a que la cratera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se incrementa cada vez porque no existe una adecuada gestión para la recuperación de créditos otorgados estos a su vez provoca la iliquidez de las instituciones financieras poniendo en riesgo la existencia, como también detiene el crecimiento y sostenibilidad de las instituciones financieras.

La importancia de esta investigación es de alta relevancia debido al gran aporte económico que brindan las instituciones financieras para el desarrollo socio económico del Ecuador y por ende en la provincia de Tungurahua cantón Ambato. Motivo por el cual analizar y describir la situación actual en las que viven las

cooperativas y merece ser investigado y analizado minuciosamente para determinar los procesos. Políticas y metodologías crediticias que aplican las cooperativas.

El proyecto de investigación será de gran utilidad para las cooperativas debido a que se podrá realizar una adecuada estructuración y aplicación de procesos y políticas para recuperar cartera, obteniendo así bases y herramientas que permitan evaluar las gestiones y obtener resultados.

Este trabajo de investigación es factible debido a que se cuenta con el tiempo suficiente para realizarlo, así como la disponibilidad de los recursos tanto: humanos, tecnológico, materiales de información que se obtendrá de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Se aspira obtener información oportuna y eficiente en cuanto al cumplimiento de las políticas y procedimientos de colocación de créditos y a su vez determinar si existe falencias dentro de los procesos de colocación debido a que una de las causas fundamentales para el incremento de cartera seria la mala colocación de las mismas.

Se aspira obtener como resultado de la ejecución de la investigación alertas inmediatas que proporcionen información gerencial de gran valor que permita cambios efectivos, oportunos y necesarios para mejorar la gestión de recuperación de cartera y así poder obtener mayor liquidez dentro de las instituciones financieras.

El impacto que se aspira obtener como resultado de la ejecución de la investigación es interno y externo, obteniendo alertas que proporcionen información de gran valor posibilitando a cada institución ajustes oportunos y necesarios para poder mejor la gestión de recuperación de cartera y por ende mejor la liquidez.

c. Objetivos

c.1. Objetivo General

Estudiar la gestión de recuperación de cartera y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

c.2. Objetivos Específicos.

- Identificar los procesos de recuperación de cartera para determinar si existe falencias.
- Analizar los resultados de indicadores de liquidez, para el estudio periódico comparativo de resultados.
- Proponer una auditoria de gestión a los procesos de recuperación de cartera para la disminución de cartera vencida y mejoramiento de liquidez.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

a. Antecedentes Investigativos.

De acuerdo a los estudios en investigaciones realizada encontramos un sin número de artículos de revistas científicas, libros. Tesis de pregrado, tesis para la obtención de maestrías, y doctorados; mismas que abarcan el tema a estudiar de forma diferente, pero con el fondo similar, como es gestión de recuperación de cartera y liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

En el sector financiero el principal riesgo al que se ven expuestas es que el deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones financieras afectando directamente la liquidez y existencia de las cooperativas.

En la introducción del articulo (Sagner, 2012) nos da a conocer :

> "Uno de los principales riesgos al cual las instituciones bancarias se ven expuestas corresponde al riego de crédito, el cual se define como la probabilidad de que un deudor bancario no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales de interés y/ o capital (Matus, 2007). Si bien otros riesgos como el de tasa de interés, el de mercado operativo- entre muchos otros han presentado una importancia creciente en el último tiempo debido a la mayor complejidad del negocio bancario nacional e internacional, existe abundante evidencia empírica que señala al riego de crédito como una de las principales causas de las crisis bancarias de carácter sistémico como de carácter individual".

Se tomó este artículo de investigación debido a que será de gran utilidad ya que exponen los riegos de crédito y porque nos ayuda a definir cartera vencida o denominada non. performing loans es cuando aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un periodo de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentren

Capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo, o los pagos que se encuentran menos de 90 días de atraso, pero existe buenas razones para dudar que se efectúen el pago en su totalidad.

(Villano & Salazar, 2013) Su artículo científico Cuantificación del riesgo de incumplimientos en crédito de libre inversión, se consideró importante dicho artículo ya que argumenta que:

> "Se considera de extrema relevancia desarrollar y aplicar procesos de educación financiera y asesoría comercial que brinden herramientas para que los usuarios puedan tomar mejores decisiones en términos de sus necesidades, expectativas y posibilidades económicas, se recomienda prestar atención a las condiciones económicas a través de indicadores como el nivel de actividad económica y la tasa de desempleo".

En este artículo nos brinda pautas de gran importancia ya que en nuestro país no existe cultura financiera y sería importante enfatizar para que ya no exista sobreendeudamiento y eso hace que no puedan pagar los créditos provocando incrementó de cartera vencida en las instituciones financieras.

La cartera de crédito representa beneficios a futuro para una empresa ya que esta representa cobros a corto, mediano y largo plazo. (Sanz, 2005).

En la introducción de la revista (Nava Rosillon, 2009) menciona que:

> "Las organizaciones son vulnerables a sufrir algún desequilibrio financiero imprevisto, caracterizado por insolvencia y poca liquidez, como producto de políticas financieras poco efectivas por deficiencias en el desempeño estratégico, administrativo, productivo o financiero; por lo tanto, toda empresa debe conocer su condición económica y financiera para identificar los problemas existentes, variaciones importantes y los factores que lo ocasionan, para ello debe disponer de herramientas apropiadas que le permitan detectarlos errores y aplicar los correctivos adecuados, predecir el futuro y lograr una planeación más idónea".

La liquidez en cualquier organización es primordial, y más aún en el sector financiero, es primordial que cada institución conozca la condición económica en la que se encuentran para poder identificar problemas existentes y futuros que pongan en riesgo a la institución.

No obstante, el análisis financiero se debe realizar en forma sistemática de manera de determinar la liquidez y solvencia de la empresa, medir sus actividades operativas, la eficiencia en la utilización de los activos, su capacidad de endeudamiento y de cancelación de las obligaciones contraídas, sus utilidades, las inversiones requeridas, su rendimiento y rentabilidad.

Como lo indica (Gutierrez Hernandez, Telles Sanchez, & Munillo Gonzales, 2005)en la revista La Liquidez Empresarial y su Relación con el Sistema Financiero nos manifiestan que:

> "La liquidez de una empresa se ha juzgado por su capacidad de satisfacer sus obligaciones de pago a corto plazo a medida que estas vecen. Esta medida no solo se refiere a la cantidad de efectivo disponible, sino a la habilidad del administrador para convertir en efectivo y en el tiempo necesario, determinando activos circulantes y dilatar adecuadamente las obligaciones de pago negociadas. El corto plazo se considera convencionalmente un lapso de tiempo de hasta un año, aunque a veces se identifica también con el ciclo de explotación normal de la empresa, es decir, el lapso de tiempo que abarca el ciclo de compra, producción, venta y cobro que realiza. La liquidez es cuestión de grado, una falta de ella puede significar que la empresa es incapaz de hacer uso de descuentos favorables y aprovechar oportunidades que se le presentan. En ese grado carecer de recursos significa falta de libertad de elección, así como limitaciones en la toma de decisiones por parte de la dirección. Una crisis de liquidez más acusada indica que la empresa es incapaz de satisfacer sus deudas y obligaciones corriente. Ellos pueden dar lugar, en su forma más grave, a insolvencia y quiebra, para sus propietarios implicara reducción de la rentabilidad y oportunidad del dinero y pérdida total o parcial de la inversión de capital".

Como lo indica (Gamboa Rivera, 2016) en su trabajo de investigación "La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015" concluye que:

> 1)Efectuar una restructuración en el proceso de colocación de créditos para mejorar y controlar de manera eficiente la gestión del crédito, definiendo puntos de control en todo proceso crediticio, si es necesario reformar los formatos de documentación interna.2)Realizar una serie de lineamientos que permitan identificar las estrategias más adecuadas para recuperar la cartera con nuevas técnicas de comunicación efectiva y persuasión al cliente y así formalizar una gestión efectiva de cobranza3)Se propone la implementación de una guía de aplicación para la administración del riesgo de crédito la mima que ayudara al control

> de la emisión de créditos con el fin de realizar un correcto análisis crediticio y prevenir el incremento de los índices de morosidad.

Se consideró que este trabajo de investigación es importante para mi proyecto debido a que llega a conclusiones significativas que permitirá tener mayor realce, definiendo puntos de control del proceso crediticio.

De igual menara (Yucailla, 2013), "El manejo financiero y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorambato Ltda. en el año 2010" concluye que:

1)Realizar una planificación presupuestaria y estratégica en cada periodo económico para verificar el alcance de las gestiones realizadas por los administradores las mismas que ayudarán a tomar decisiones más acertadas. 2) Realizar análisis de solvencia y liquidez para conocer la situación económica de la entidad.

Se tomó este trabajo de investigación debido a que es de gran aporte al proyecto de investigación permitiendo tener conceptos claros acerque de la variable liquidez, brindando pautas importantes para la administración y conocer la situación económica.

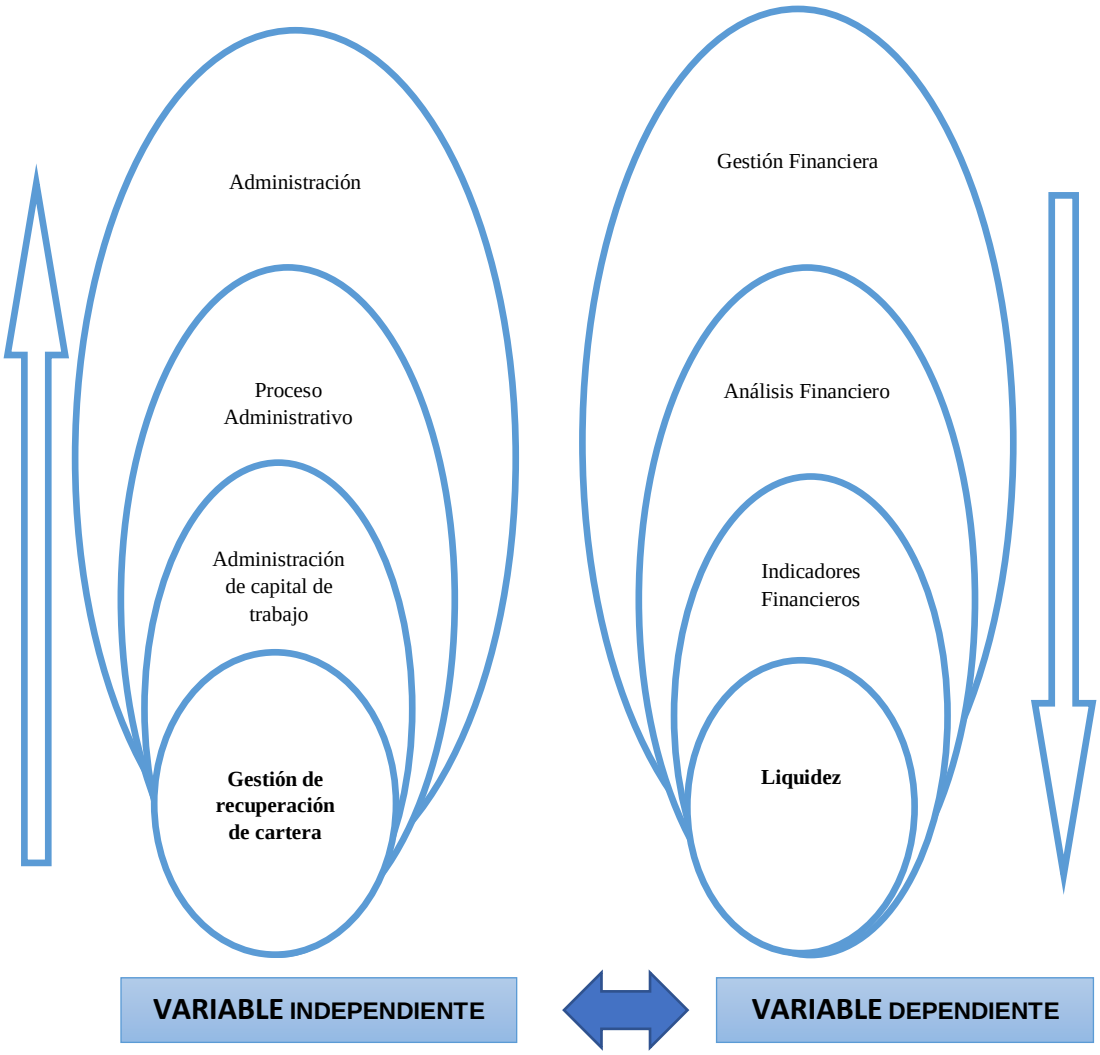
Para (Sanchez Santander , 2015) "La gestión de recuperación de cartera y la liquidez de la Cooperativa Yuyai Ltda. De la ciudad de Puyo en el año 2015" llega a la conclusión:

> 1)La gestión de recuperación de cratera se la puede considerar preocupante, debido al comportamiento de la cartera vencida, esto provocada al momento de analizar los créditos, no se realiza un estudio más a fondo del cliente. 2) Mejorar las políticas de Crédito y Cobranza, capacitándoles constantemente al personal de crédito para obtener un criterio más técnico y tomar decisiones correctas al momento de aprobar un crédito. 3) Generar alternativas de solución con socios que no cumplen con sus obligaciones, realizar y obtener compromisos de pago, y llevará u registro de las acciones ejecutadas y que las mismas sean analizadas por parte de los supervisores.

El presente trabajo de investigación es importante, debido a que estudia las dos variables similares a las variables que se está estudiando, permitiendo tener un enfoque más claro que nos encamine a resolver el problema principal que es el incremento de cartera vencida.

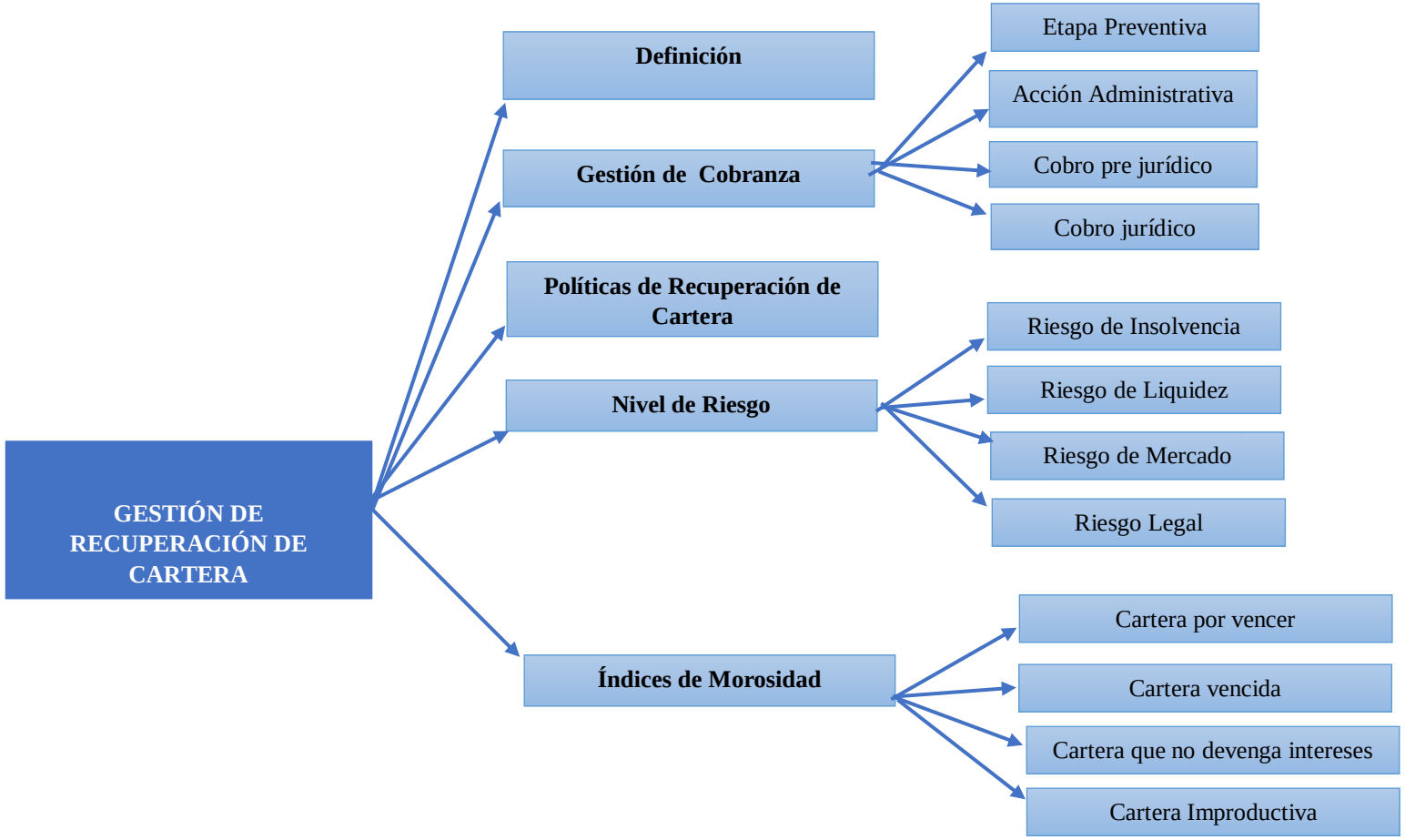
b. Fundamentación científico-técnica.

Gráfico 9 Superordinación Conceptual



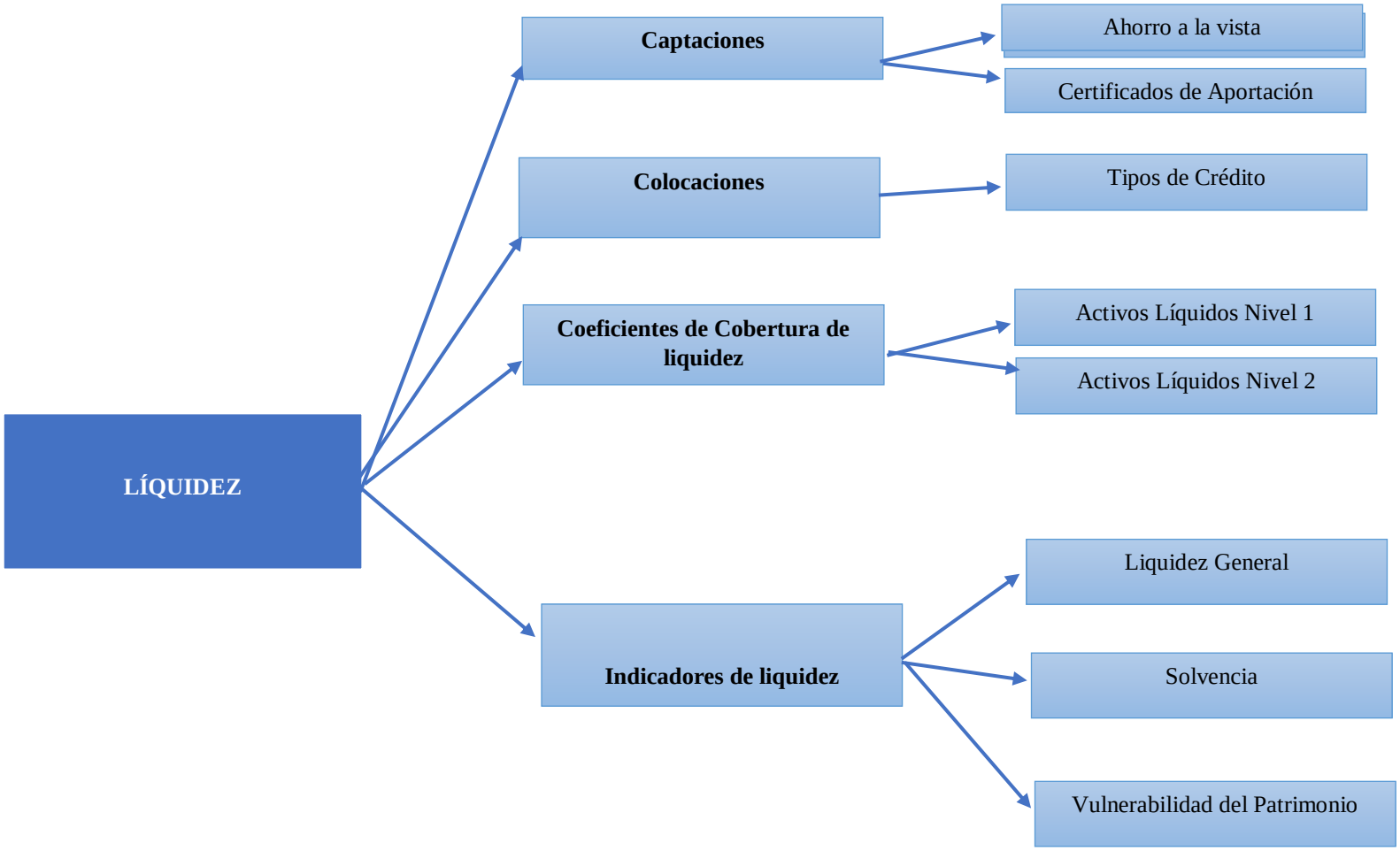
Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Gráfico 10 Subordinación de la Variable Independiente



Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

Gráfico 11 Subordinación de la Variable Dependiente



Elaborado por: Trujillo, C. (2016)

b.1. Descripción conceptual de la variable independiente: Gestión de Recuperación de Cartera.

Administración

> (Stephen & Coulter, 2005, pág. 37) "Consiste en coordinar las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas. Ya sabemos que coordinar el trabajo de otros es lo que distingue una posición gerencial de las demás. Sin embargo, esto no significa que los gerentes pueden hacer lo que quiera, cuando quieran y como quieran".

La administración es una ciencia que permite el estudio de una técnica encargada de obtener el máximo beneficio para una organización, explotando el talento humano coordinado en busca de cumplir los objetivos y metas planteadas que permitirán administrar todos los recursos para lograr recuperar cartera. La administración es una disciplina que permite coordinar todas las actividades o procesos necesarios dentro de cualquier organización con el fin de encaminar a optimizar recursos en busca de cumplimiento de objetivos.

> (Terry, 1974, pág. 72) "La administración tiene propósitos determinados y es intangible. Procura obtener resultados específicos, expresados por lo común en términos de objetivos. Los esfuerzos del grupo contribuyen a estas realizaciones preestablecidas. Es posible calificar a la administración como intangible, puesto que no se la puede ver, sino que se la evidencia solo por resultados que produce: adecuado rendimiento del trabajo, satisfacciones humanas y mejores productos y servicios".

En una institución financiera es fundamental la administración debido a que permite unificar esfuerzos en busca de cumplir objetivos en beneficio de las empresas, la administración además es importante en las Cooperativas de Ahorro y Crédito para tener un panorama claro y amplio a donde va encaminada la institución.

Proceso Administrativo

> (Terry, 1974, pág. 83) "El proceso administrativo estas actividades o funciones fundamentales de la administración constituyen un proceso administrativo, que es operativo y crea también una estructura conceptual para el estudio de la administración. El enfoque del proceso está muy difundido, debido a que ayuda enormemente al desarrollo del pensamiento administrativo y

> contribuye a describir la administración en términos de fácil comprensión".

Es así como deben aprovechar las Cooperativas de Ahorro y Crédito todos sus recursos humanos, técnicos, y materiales para satisfacer necesidades sociales y económicas a través de una eficiente y eficaz y administración.

> (Torres Valdivieso & Mejía, 2006) "Administración como una forma particular de coordinar las actividades que realizan las personas dentro de un clima organizacional especifico, que debe facilitar las acciones de los individuos y la organización en el cumplimiento de su objetivo de responder a las necesidades de la sociedad manifiestas en las demandas de los mercados. Los agentes con unos roles determinados en la organización, haciendo uso de los recursos tangibles e intangibles, desempeñan las funciones administrativas requeridas para el logro de los objetivos de forma eficiente".

Además de coordinar cada actividad que realiza el personal de recuperación de cartera deben evaluar cada ejecución y acción planificada para tomar medidas correctivas en busca de optimizar todos los recursos en busca de un solo fin.

> (Cabezas Holguón, 2005, pág. 33) "Un proceso es una forma ordenada y definida de hacer las cosas que están relacionadas entre sí y en sus tareas de administradores muy aparte de sus conocimientos habilidades que ponen en práctica en la organización ejecutan de una manera organizada todas las actividades que conlleven alcanzar el objetivo. Por lo tanto, el proceso administrativo se refiere a la manera ordenada y definida de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades.
>
> - **Planificación. -** Los gerentes usan métodos y herramientas lógicas para alcanzar metas.
> - **Organización. -** Los gerentes ordenan y asignan el trabajo, delegan autoridad y recursos para alcanzar las metas.
> - **Dirección. -** Los gerentes dirigen motivan a sus empleados para que realicen tareas definidas.
> - **Control. -** Los gerentes se aseguran del fiel cumplimiento de los objetivos definidos en la organización.

El proceso administrativo es fundamental para el control y ejecución de actividades en cada departamento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de una manera organizada y estructurada que se encuentra dentro de cada manual interno de las Cooperativas.

Administración de Capital de Trabajo

> (StanleyB. Block y Geoffrey A. Hirt, 2006, pág. 7) "La administración de capital de trabajo implica el financiamiento y el control de los activos circulantes de la empresa. Es probable que el ejecutivo financiero dedique más tiempo a la administración de capital de trabajo que a cualquier otra actividad. Los activos circulantes, por su propia naturaleza, están cambiando cada día, sino es cada hora. Y se debe tomar decisiones administrativas, las decisiones a corto plazo sobre el capital de trabajo determinan si la empresa llegara a un plazo más largo".

La administración de capital de trabajo es necesario e importante que exista personal idóneo y especial para el manejo del capital financiero debido a que en una Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene cambios de circulante día a día.

> (Peñalosa Palomeque, 2008)"Una de las funciones más importantes de la administración financiera en una empresa, es determinar el nivel óptimo del flujo de efectivo que se requiere para hacer frente a las obligaciones de corto plazo. Las empresas realizan ventas diariamente, pero no todas sus ventas se realizan ventas diariamente, pero no todas sus ventas se realizan al contado por lo que, no se pude disponer de ese dinero inmediatamente. También se realizan compras de bienes y servicios, pero no todas las compras son en efectivo, es decir que no habrá compras de bienes servicios, pero no todas las compras son en efectivo, es decir que no habrá una erogación de dinero hasta que se cumpla el plazo del crédito que les otorga sus proveedores. Para ello, la administración del capital de trabajo neto busca lograr un equilibrio, de tal manera que se puedan cubrir las salidas de efectivo diarias con los ingresos de efectivo diarios, evitando inconvenientes con los proveedores y con los deudores. En este artículo se analizará con detalle cómo se debe manejar el capital de trabajo entendiendo a este como el activo circulante de una empresa".

Es necesario una oportuna y adecuada recuperación de cartera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito debido a que permite un óptimo nivel de recursos de liquidez y permitirá el buen desempeño de la institución, ya sea para poder otorgar más crédito, y a su vez obtener mayores beneficios para la institución; o a su vez para poder hacer frente a sus obligaciones más cercanas. En cada institución financiera se debe realizar un preciso y oportuno análisis de administración de capital de trabajo par a poder determinar el nivel de solvencia y liquidez, para el buen funcionamiento y alargar el periodo de vida institucional.

Gestión de Recuperación de Cartera

> (Resolución No. 129-2015-F, 2015) "Comprende las etapas de otorgamiento, seguimiento y recuperación. La etapa de otorgamiento incluye la evaluación, estructuración donde se establecen las condiciones de concesión de la operación. Aprobación, instrumentación y desembolso. La etapa de seguimiento comprende el monitoreo de los niveles de morosidad, castigos refinanciamientos, restructuraciones y actualización de documentos. La etapa de recuperación incluye los procesos de recuperación normal, extrajudicial, judicial, las mismas que deben estar descritas en su respectivo manual para cumplimiento obligatorio de las personas involucradas en el proceso".

La gestión de recuperación de cartera debe estar bien estructura y determinada dentro de un manual institucional y cumplir en forma obligatoria, y además deben tener personal idóneo que cumpla cada proceso establecido.

> Según (Ordoñez Navarrette , 2016)"Es la implementación de una serie de estrategia con el objetivo de disminuir la cantidad de personas que se encuentran debiendo a la organización, porque no han completado el pago de créditos que realizaron en el tiempo acordado. La recuperación de cartera se la da mediante un proceso a seguir, mediante previa revisión en el sistema se calcula los días de mora y la cantidad a cobrar, este proceso se lleva cabo tomando como base un reglamento de crédito, esto implica la movilización al lugar de trabajo o domicilio y mediante un documento escrito se detalla días de mora, y el monto de la deuda total con el propósito y el fin de lograr comprometer al cliente y/o usuario mediante documento en mano se espera lograr apartar un día para acercarse a la institución a la finalización de la deuda".

Cada proceso o actividad que se realiza para poder recuperar cartera vencida, es necesario que cada institución cuente con una persona que controle, monitoreo y supervise cada una de las actividades que se realiza, además de contar con documentos escritos con el fin de respaldar cada abono o pago de cartera.

> (Rivas Cortez, 2016) La gestión de cartera de crédito incluye varios aspectos entre ellos consta el establecer políticas que aseguren el otorgamiento de créditos a clientes que cumplan con los parámetros requeridos, estos resultados serán de gran importancia al momento de identificar si se concede, o no el crédito a un determinado cliente, (Salazar, 2013).

La Gestión de recuperación de cartera ayudara a evaluar los pasos o procesos que utilizan las Cooperativas para poder recuperar cartera. Por ellos es necesario conocer las políticas de la institución como la manera en las que son ejecutadas.

Gestión de Cobranza

Etapa preventiva

> (Jose Fuentes, 2009)"Es la que transcurre antes de la fecha en que se vence el termino para un pago parcial de la obligación o del vencimiento total. Dentro de ella no se actúa con propósito de cobro y de obtener el pago, sino de dar un aviso previo como estrategia de ayuda y apoyo al asociado deudor para que pueda atender en forma puntual y completa el pago de su obligación".

La etapa preventiva es un método que implica un convenio más sutil para poder recuperar los valores prestados, dentro de esta medida la mayoría de Cooperativas utiliza el método preventivo y conciliador entre socios y cooperativa.

Cada acción que realiza el personal encargado de las gestiones para poder recuperar cartera debe ser detallas y registradas para que al momento en que se logre recuperar el crédito otorgado se pueda recuperar los gastos que implica la recuperación de las mismas.

Acción Administrativa.

> (Manuel Iza, 2017) "La adelanta la Cooperativa a partir del día siguiente a la fecha del vencimiento, si no se efectuó el pago acordado. Se entiende que se incurre en situación de morosidad y se inicia por lo tanto una gestión de cobro por diferentes medios conducente a obtener el pago.
>
> **De 1 a 30 días de mora o calificación A.-** El Auxiliar de cartera realizara llamada telefónica al deudor para recordable que el pago de la obligación no se hizo n la fecha estipulada, informándole a su vez que a partir de este momento se empezara a cobrar intereses de mora de acuerdo a la tasa permitida. Se dejará constancia de la gestión de cobro en el call-center, con la respectiva observación. Se enviará una primera carta al deudor y codeudores, indicándoles el estado en que se encuentra la obligación, y la advertencia del reporte negativo a las Centrales de Riesgo, en caso de no cancelar en los veinte (20) días siguientes su obligación. Se realizará el registro de la firma de las personas que reciban la correspondencia como constancia de recibido.

De 31 a 60 días de mora o calificación B.- Se hace nuevamente una llamada telefónica por parte del Auxiliar de Cartera al deudor y codeudores, para recordarle el incumplimiento del pago, estableciendo la nueva fecha para ponerse al día con la obligación. Se dejará registro en el call-center del acuerdo realizado por parte del deudor. Se le envía una segunda carta al deudor y codeudores, dejando constancia de recibido, recordándole su obligación vencida e informándoles sobre el cobro de interés de mora. Dentro de esta etapa se empieza por una notificación de cobro con términos claros de tiempo y con advertencia de que si no se atiende el pago se pasara a una etapa que puede conducir hasta el cobro jurídico.

PARÁGRAFO 1.- Dentro de las acciones administrativas se realizarán otros mecanismos para lograr el pago de las obligaciones adquiridas por los asociados, como son: las visitas al asociado y codeudores, acuerdos personalizados, llamados por los medios locales de comunicación para que el asociado y codeudores, acuerdo personalizados, llamados por los medios locales de comunicación para el asociado se haga presente en las instalaciones de las cooperativas.

PARÁGRAFO 2.- Se iniciará proceso de cobro jurídico si en algunas de estas instancias anteriores no se logra contactar al asociado o cuadro el asociado presente reincidencia en mora.

Cada método o acción que se realiza para gestionar la recuperación de cartera implica un gasto para la institución debido a que se realiza llamadas, visitas, mensajes de texto, etc., y estos gastos deben ser recargados a la cuenta que se encuentra el crédito vencido además del interés por mora, mismo que deben estar determinados en el contrato de adhesión del socio con la Cooperativa.

Cobro pre-jurídico

(Altamirano, 2017) “Se inicia a partir del día 61 después de la fecha de vencimiento o estando en calificación C o superiores, si la acción administrativa no surte el efecto buscando. Se puede llevar

hasta el día 75, periodo dentro del cual, mediante gestiones por parte de los Directores de Oficina de cada una de las Agencias, se espera obtener el pago directamente en la oficina de la Cooperativa y en el menor tiempo posible. Se envía nueva carta al deudor y a los codeudores y se les realiza llamada telefónica, para informales sobre el atraso en el pago de las cuotas y sobre la responsabilidad que recae en ellos por incumplimiento del deudor, haciéndoles mención sobre el cobro ejecutivo a adelantar. Si durante los 15 días siguientes la deuda NO muestra progreso o si existe incumplimiento de los convenios, el Jefe de Cartera con orden de Gerencia pasara el caso con la correspondiente documentación al abogado.

Cobro Jurídico

(Altamirano, 2017) "A partir de 76 días después del vencimiento, se inicia la etapa de cobro jurídico, lo cual significa que se da poder a un abogado o a una empresa especializada en este tipo de gestión, debidamente reconocida y autorizada jurídicamente y con una confiabilidad suficientemente evaluada y comprobada. A partir de este momento, toda la gestión de contactos, arreglos, pagos y demás labores para la recuperación definitiva del crédito, se deben realizar entre el deudor o deudores y el abogado o la empresa apoderada por la cooperativa. Se debe enviar una carta al deudor y codeudores notificando el paso a cobro jurídico. El gerente presenta mensualmente un informe detallado del estado de la cartera al Consejo de Administración, incluyendo los casos de cobro jurídico.

PARÁGRAFO 1.- Cuando se generen las cartas de cobro para deudores y codeudores, se dejará relación mediante un listado que contenga nombre del asociado, numero de cedula, mora y saldo y las cartas enviadas a las Cooperativas, quedaran relacionadas con el nombre del codeudor y las demás especificaciones del titular de crédito.

El método de cobranza judicial es utilizado cuando ya se agotado todas las acciones para poder recuperar cartera, es un método que implica tener mayor control y monitoreo para que cualquier pago o abono a la deuda se realice dentro de la institución y evitar desvió en cuanto a la recuperación de las mismas.

Es un método difícil para los socios que se encuentran atrasados en los pagos y para las Cooperativas, debido a que esta etapa implica más gastos para el deudor y pude incurrir en más dinero difícil de recuperar, por ello es necesario utilizar este método cuando ya se hayan agotado todos los recursos para recuperar cartera.

Políticas de recuperación de cartera

> Según (StanleyB. Block y Geoffrey A. Hirt, 2006, pág. 8) "Al evaluar la política de cobranza, se puede aplicar un numero de medidas cuantitativas al departamento de crédito de la empresa".
>
> a) $\text{Periodo promedio de cobranzas} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{promedio de ventas diarias a credito}}$
>
> Un incremento del periodo promedio de cobranza puede ser el resultado de un plan determinado para ampliar los términos de crédito o la consecuencia de una administración deficiente de crédito.
>
> b) Razón de cuentas incobrables a créditos otorgados.
> c) Antigüedad de las cuentas por cobrar.

Las políticas de recuperación de cartera es un manual de procedimientos que existe en una institución que deben ser cumplidos de manera obligatoria ya que cada parámetro está regido dentro de lo legal y cada procedimiento facilitara acciones que deben ser tomadas para recuperar cartera en el tiempo deseado.

> (Hempel Horward , Crosse , & George , 1984, pág. 113) "El corolario esencial de una firme y agresiva política de crédito es una vigorosa política de cobranzas, no se debe asentar en los libros ningún préstamo a menos que se haya concertado un plan de cancelación. Los grandes prestamos no deben ser renovados sin una revisión por el comité por el Comité de Crédito de los funcionarios en los grandes bancos o de los directores en las instituciones más pequeñas, cualquier incumplimiento de las condiciones de pago originarias debe ser sometido a un rápido seguimiento, determinado la razón de pago e insistiendo en una acción correctiva de protección. Los directores deben recibir informes acerca de todos

> los deudores en mora. La proporción de los deudores y morosos es una buena medida de corrección de las políticas de crédito y de las técnicas de cobranza. Con respecto a los préstamos en pequeña escala, como los que producen en el departamento de crédito de consumo, los informes en mora pueden tomar adecuadamente la forma de montos globales por clase de préstamo, y en los casos en que haya financiación indirecta, por cuenta de comerciantes individuales.

Es necesario analizar las políticas de crédito establecidas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito y en especial el cumplimiento de las mismas por parte del personal, debido a que cada política establecida es importante para la buena colocación y recuperación de crédito.

> (Network, 2010)"El contar con una política de recuperación de cartera es síntoma de buena organización en una empresa, sin importar el tamaño de la misma. Pero no tan solo es bueno tenerlas, lo importante es aplicarlas y aun mas, saberlas aplicar, es decir, hacerlo en el orden que corresponda, sin brincarse pasos que puedan ocasionar que la cuenta se pierda en su totalidad".

Para esta investigación es indispensable conocer que políticas de recuperación de cartera son fundamentales dentro de las instituciones financiera ya que en cada lineamiento o articulo debe estar acorde a lo estipulan la Junta de Regulación Monetaria para cumplir con los estándares que dispones la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria como realizan la ejecución de cada política establecida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Riesgo de Insolvencia

> (Cunero Gomez, 2005) Dentro de la revista se cita de Manuel Brossetta en donde nos menciona que: "La insolvencia presupone un estado o una situación patrimonial de carácter especial en la que se encuentra al deudor en cuya virtud no puede satisfacer a sus acreedores en el momento en que estos pueden exigirle el cumplimiento de sus obligaciones. El insolvente como afirma Ferraza no solo el deudor que no puede pagar a ningún acreedor, sino también el que puede pagar a unos dejando insatisfechos a otros acreedores, el que puede pagar todas las deudas, pero solo parcialmente, o quien puede pagarlas íntegramente, pero aun momento distinto al vencimiento.
>
> - Insolvencia Provisional. - la que transitoriamente impide pagar la deuda debido a su situación de iliquidez a pesar de que el

valor de sus bienes (normalmente no dinerarios) supera al de sus deudas.

- Insolvencia Definitiva. - Es cuando el valor total de los bienes del deudor es inferior al importe de sus deudas, de tal modo que con sus medios patrimoniales propios le impide hacer frente puntualmente con sus obligaciones.

Es fundamental determinar qué tipo de insolvencia tiene la persona, y determinar si en un futuro se lograra recuperar los valores prestados más los gastos que influyen para poder recuperar, o definitivamente no insistir y aumentar los valores perdidos.

> (Iranzo, 2008) Nos resume la insolvencia mencionando "Si el valor de los activos es igual o superior al de los pasivos, el deudor es solvente, es decir, que hay bienes suficientes para atender las deudas, por el contrario, si el deudor de las obligaciones supera el de los bienes, el deudor es insolvente y en la liquidación, al aplicar la prelación de créditos, por la insuficiencia de bienes, algunas acreencias no podrán atenderse íntegramente sino solo a prorrata, es decir proporcionalmente".

El riesgo de insolvencia es muy difícil la detección por parte del personal encargado de otorgar crédito a un socio, debido a que después de realizar un análisis financiero del socio no puede determinar el futuro del socio, o alguna enfermedad o cualquier circunstancia que impida que esa persona cumpla con los acuerdos de crédito.

> (Cunero Gomez, 2005) "Se entiende por incapacidad más o menos definitiva de pagar la totalidad de sus obligaciones, se tiene el de iliquidez, la falta de dinero en caja o de bienes fácilmente convertibles en dinero".

Es necesario realizar una evaluación completa por qué la persona no puede cumplir con sus pagos y si los valores son significativos, y establecer acuerdos previos a una demanda, debido a que, si hacemos utilización del método judicial y da como resultado la insolvencia de la persona y no recuperar la cartera vencida, sería un gasto impune.

Riesgo de Liquidez

> (Sanchez, & Millán, 2008) "El riesgo de liquidez es una tipología de riesgo que afecta a las entidades financieras determinadamente, al no disponer de recursos líquidos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas, dada la imposibilidad que la institución logre liquidar sus activos en el mercado en un rango de precios razonable" (Henrique, 2003).

El riesgo de liquidez es importante para la presente investigación debido a permitirá a las instituciones financiera realizar un análisis de los recursos disponible y conocer si son suficientes para cubrir todas las obligaciones.

> (Orozco, Alejandra, Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario, 2015) "El riesgo de liquidez puede definirse como la perdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones (pasivos), ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales, o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación". (De Lara, 2005).

Es además primordial porque permitirá conocer cuáles son las causas fundamentales por las cuales pueden perder liquidez las instituciones financieras, y que panoramas se pueden presentar.

> (Dominguez Feria, 2005, pág. 4) "Se materializa en una pérdida ante la inexistencia de una contrapartida para deshacer una posición de mercado. Radica en la dificultad para hacer frente a las obligaciones de pago futuras".

Sera de gran utilidad analizar el riesgo de liquidez de las instituciones financieras, para poder conocer si tendrán alguna dificultas para poder hacer frente a todas las obligaciones.

Riesgos de Mercado

> (Salinas Avila, 2009) "se deriva de cambios en los precios de los activos y pasivos financieros (o volatilidades) y se mide a través de los cambios en el valor de las posiciones abiertas. También denominado riesgo sistemático o no diversificarle, en una inversión de activos financieros, riesgo que no puede ser eliminado ni siquiera mediante la diversificación, ya que procede del conjunto del mercado. Es el riesgo generado por cambios en las condiciones generales del mercado frente a las de la inversión".

El riesgo de mercado es un estudio intenso que permite a las cooperativas conocer la posible pérdida en una determinada inversión, es importante el estudio de riesgo de mercado debido a que las instituciones financieras en los mercados son más sensibles a la volatilidad de los precios de su portafolio de inversiones.

Riesgo Legal

(Orlate, 2006) “Se presenta cuando una contraparte no tiene autoridad legal o regulatoria para realizar una transacción”.

Es un riesgo eminente en las instituciones financieras, por ello es importante que todos los documentos sean verificados a través del sistema del registro civil para el reconocimiento de firmas, además de que todos y cada uno de los procesos se lo realicen acorde a políticas y lineamientos establecidos por las instituciones financieras para que las Cooperativas no tengan que enfrentar problemas legales y así perder confianza y credibilidad de los socios que en palabras resumidas podria ocasionar la desaparición de las instituciones financieras.

Índices de Morosidad

> (Rodríguez Chavarín, 2015) “El índice de morosidad de los prestatarios se vuelve una variable que impacta de manera negativa y significativa a la rentabilidad obtenida por los bancos, de manera que estos tienden a hacer muy selectiva a la asignación del crédito con el fin de limitar lo más posible el crecimiento del índice de morosidad y de esta manera no ver perjudicada su rentabilidad”.

Es importante analizar el índice de morosidad porque permitirá aclarar más el panorama sobre el proceso de recuperación de cartera y la liquidez, debido a que nace este problema por el incremento de cartera que es conllevado por el alto índice de morosidad pro parte de los socios de las cooperativas.

> (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2010) “Miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio”.

Tabla 5. Tipos de créditos y niveles de riesgo con la provisión de cuentas incobrables.

NIVEL DEL RIESGO		PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO	MICROCRÉDITO CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO	VIVIENDA INTERES PUBLICO INMOBILIARIO	PROVISIÓN	
		DÍAS MOROSIDAD			**DESDE**	**HASTA**
Riesgo Normal	A 1	cero	cero	Cero	1.00%	1.99%
	A 2	de 1 a 15 días	de 1 a 8 días	de 1 a 30 días	2.00%	2.99%
	A 3	de 16 a 30 días	de 9 a 15 días	de 31 a 60 días	3.00%	5.99%
Riesgo Potencial	B 1	de 31 a 60 días	de 16 a 30 días	de 61 a 120 días	6.00%	9.99%
	B 2	de 61 a 90 días	de 31 a 45 días	de 121 a 180 días	10.00%	19.99%
Riesgo Deficiente	C 1	de 91 a 120 días	de 46 a 70 días	de 181 a 210 días	20.00%	39.99%
	C 2	de 121 a 180 días	de 71 a 90 días	de 211 a 270 días	40.00%	59.99%
Dudoso Recaudo	D	de 181 a 360 días	de 91 a 120 días	de 271 a 450 días	60.00%	99.99%
Pérdida	E	mayor a 361 días	mayor a 121 días	mayor a 451 días	100.00%	

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)
Fuente: Boletín (SEPS) 2017

Cartera por vencer

> "Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

Cartera Vencida

> "Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta el incumplimiento de sus obligaciones de pago".

La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifica a la cartera que no devenga intereses.

Cartera que no devenga intereses

> "Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida"

Cartera Improductiva

> (Resolución No. 129-2015-F, 2015) Cartera Improductiva se puede definir como el resultado de sumar la cartera que no devenga interés más la cartera vencida. Esta ratio amplia más el tema de este en el presente proyecto como es la gestión de recuperación de cartera, debido a que los créditos que no se ha podido recuperar en un lapso de 60 días pasa a cartera que no devenga intereses y provoca que no exista ingresos a la cooperativa, más bien solo genera gastos para recuperación de la misma.

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 es importante el análisis del índice de morosidad porque permite conocer como esta en marcha la cooperativa, debido a que este índice indica permite tener una idea general como está la colocación de cartera, conocer un poca más la gestión que realiza el personal de recuperación de cartera y tomar decisiones prontas para que no incremente este índice y no perjudique a la estabilidad de las Cooperativas.

De todos los servicios que las Cooperativas de Ahorro y Crédito ofrecen el otorgamiento de créditos es el servicio que mayores utilidades genera, y por ello tener cartera improductiva significativamente genera pérdidas en las mismas.

Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, estos conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingresos.

Es importante el conocer cómo se encuentra esta ratio en las Cooperativas segmento 1 de la ciudad de Ambato, por su importancia debido a que por su naturaleza no producen ingresos financieros, y eso es preocupante en las instituciones financieras.

b.2. Descripción conceptual de la Variable dependiente: Liquidez

Gestión financiera

> (Dávalos Arcentales, 1984, pág. 248) **"**Clase de gestión relacionada con la programación, organización, dirección, coordinación implementación y control de los recursos humanos, materiales y financieros que son susceptibles de medirse en términos monetarios, con el propósito de lograr con ellos los objetivos

> empresariales o institucionales con la máxima eficiencia, efectividad y economía, a la vez que proporcionar la asesoría a los distintos niveles de la organización o a la dirección para el control y la toma de decisiones. Para lograr una adecuada organización financiera es menester ubicar todas las funciones de este tipo bajo la dirección de un gerente ad hoc, sea cualquiera la denominación adoptada, quien debe depender en línea de mando directa de la máxima autoridad de la entidad o empresa".

La gestión financiera es la encargada de medir en términos monetarios cada acción ejecutada, en busca del cumplimiento de objetivos, emite información financiera útil para la administración en cuanto a control y toma de decisiones.

> Para (StanleyB. Block y Geoffrey A. Hirt, 2006, pág. 15) "Es la responsabilidad de la administración financiera asignar los fondos a los activos circulantes y a los activos fijos, para obtener la mejor mezcla de alternativas de financiamiento, y para crear una política apropiada de dividendos dentro del contexto de los objetivos de la empresa. Estas funciones se desempeñan sobre la base de día tras día, así como a través de un uso infrecuente de los mercados de capitales para adquirir nuevos fondos. Las actividades diarias de la administración financiera incluyen la administración del crédito, el control de inventarios, y la recepción y el desembolso de fondos".

Es importante determinar cómo se realiza la administración de fondos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, si cada personal conoce el monto máximo que a aprobar a un socio y al mes cuanto debe colocar, además de conocer si existe una planificación de despacho de créditos por parte de la administración. Además, es importante analizar la gestión que realiza la administración financiera, si controla y monitorea el cumplimiento de políticas en cuanto al manejo de recursos para que en un futuro no afecte la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Análisis Financiero

> (Nava Rosillón, 2009) "El análisis o diagnostico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar el desempeño económico y financiero de una empresa a lo largo de un ejercicio especifico y para comparar sus resultados con los de otras empresas del mismo ramo que estén bien gerencia das y que presenten características similares, pues, sus fundamentos y objetivos se centran en la obtención de relaciones cuantitativas propias del proceso de toma de decisiones, mediante la aplicación de técnicas sobre datos aportados por la contabilidad que, a su vez, son

> transformados par ser analizados e interpretados. La importancia del análisis financiero radica en que permite identificar los aspectos económicos y financieros que muestran las condiciones en que opera la empresa con respecto al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento, y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones gerenciales econó-micas y financieras en la actividad empresarial. El análisis financiero debe ser aplicado por todo tipo de empresas, sea pequeña o grande, e indistintamente de su actividad productiva".

Es importante conocer si las decisiones que toma la administración, se lo realiza en cuanto a un análisis financiero previo debido a como lo definen anterior el análisis financiero permite identificar cada aspecto económico las condiciones en las que se encuentra una empresa.

> (Jhon J wild y otros, 2007, pág. 13) "Análisis financiero es la utilización de los estados financieros para analizar la posición y el desempeño financiero de una compañía, así como para evaluar el desempeño financiero futuro. El análisis financiero se compone de tres áreas amplias:
>
> - **Análisis de Rentabilidad. -** es la evaluación del rendimiento sobre la inversión de una compañía. Se enfoca en las fuentes y niveles de rentabilidad, e implica la identificación y medición del impacto de varios generadores de rentabilidad.
> - **Análisis del Riesgo. -** es la evaluación de la capacidad dela compañía para cumplir con sus compromisos. Implica la evaluación de la solvencia y la liquidez de una compañía junto con la variabilidad en sus utilidades.
> - **Análisis de las fuentes y utilización de fondos. -** este análisis permite vislumbrar las futuras implicaciones del financiamiento de una compañía.

Para poder definir el nivel de liquidez que posee las Cooperativas es necesario, analizar los índices de rentabilidad, de riesgo y fuentes de utilización de fondos para poder determinar en qué nivel de solvencia y liquidez.

> (Palenzuela Azofra, 2012) "El análisis económico-financiero o, simplemente, análisis financiero es un proceso metodológico que trata e interpreta la información económica, contable financiera y jurídica, relativa a una empresa o a un colectivo de empresas, con el propósito de emitir un juicio o diagnóstico sobre la evolución pasada, situación actual y posibilidad futura de la empresa".

El análisis financiero en las Cooperativas de Ahorro y Crédito permitirán diagnosticar a la institución en su pasado presente y futuro, creando un cuadro de

recomendaciones a tomar para en un futuro las instituciones no tengan problemas de liquidez.

Indicadores Financieros

> Según (Estupiñan Rodrigo y Otros, 2006, pág. 68) , manifiesta que "Los indicadores financieros representa una foto retardad del funcionamiento de la empresa porque se basa en datos históricos a valores presentes o constantes y que es muy difícil detectar problemas futuros y que los problemas descubiertos ya no se pueden remediar.

En este trabajo investigativo es importante la aplicación de indicadores financieros para poder revelar en forma física e interpretativa, la situación real en la cual esta las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

> (Morelos Gómez, Fontalvo Herrera, & de la Hoz Granadillo, 2012)"Los indicadores financieros son una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas. Estos índices estadísticos de dos o más cifras, que muestran la evolución de las magnitudes de las empresas a través del tiempo. La evaluación financiera con los indicadores financieros se puede hacer de forma vertical y de forma horizontal. La primera es elaborada relacionando varios indicadores financieros de la misma empresa o de varias empresas en un año determinado. El análisis horizontal es el realizado con un indicador financiero en varios años anteriores. En este estudio se tomaron los indicadores financieros de los principales puertos del país y se llevan a cabo análisis horizontales y verticales de cada uno de ellos".

Los indicadores financieros será una herramienta de gran ayuda para poder evaluar en qué medida se encuentra los gastos incurridos en la gestión de recuperación de cartera, y como afecta n el mismo en la liquidez.

> (García, 2009) "Un índice o indicador financiero es una relación entre cifra exactas bien sea de los estados financieros principales o de cualquier otro informe interno o estado financiero complementario o de propósito especial, con el cual el analista o usuario busca formarse una idea acerca del comportamiento de un aspecto, sector o áreas de decisión especifica de la empresa".

Además, esta herramienta permitirá acercarse aún más a conocer el comportamiento de cada decisión tomada para la recuperación de cartera y como afectan a la liquidez de las Cooperativas.

Liquidez

> (Hempel Horward , Crosse , & George , 1984) "Se puede definir a la liquidez como la capacidad de un banco (o del sistema bancario) no solo de satisfacer posibles retiros de depósitos sino también de cumplir con las legítimas necesidades crediticias de la comunidad (o de la economía)".

La liquidez es lo más importante de cualquier empresa y peor aún de una Cooperativa de Ahorro y Crédito, que minuto a minuto ingresa y egresa dinero, por ello es necesario evaluar como es la liquidez de la institución.

> (Jhon J wild y otros, 2007, pág. 45) "Liquidez es la capacidad de convertir activos en efectivo, o de obtener efectivo para cumplir con las obligaciones a corto plazo. La importancia de la liquidez se aprecia mejor si se piensa en las repercusiones que conlleva la incapacidad de una empresa de cumplir con las obligaciones a corto plazo, la liquidez es cuestión de grado".

Más allá de evaluar la disponibilidad que cuenta en ese momento, analizar con qué facilidad se pude convertir esos activos en efectivo para poder cumplir con algún evento inesperado que pueda poner en riesgo la estabilidad empresarial.

> (Paz, 2015) "La ratio de liquidez es el cociente entre los activos corrientes de la empresa y los pasivos de la misma naturaleza. Esta ratio refleja la capacidad que tiene la empresa para convertir sus inversiones en medios de pago totalmente líquidos. De esta forma, se puede saber si es posible asegurar el pago de las deudas de forma diligente. Cuanto más liquido sea un activo, más fácilmente se podrá convertir en dinero para pagar las deudas".

También es importante conocer si posee inversiones en qué tiempo, y se son de fácil recuperación con algún evento inesperado, además de conocer si existe algún fondo de ahorro para dichos eventos.

Captaciones

> (Dolores Masa, Pamela Jaramillo y Carlos Trávez, 2013) "Las Captaciones consiste en la recepción de recursos monetarios mediante depósitos a la vista o plazo del público a una entidad financiera".

Las captaciones es una de las actividades primordiales dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, mismas que son utilizadas para poder generar más ingresos prestando a los demás socios, estas captaciones pueden ser ahorro a la vista o depósitos plazo fijo.

> (Toscano, 2012, pág. 6) "Captaciones es el proceso a través del cual el sistema financiero cooperativita recoge recursos del publico ahorrador y los utiliza como fuente del mercado financiero. En el caso de las cooperativas son todos los recursos que se obtiene a través de instrumentos de captación (ahorro, depósitos a plazo fijo, etc.), que conforman los pasivos del sistema cooperativista."

Adema las captaciones es la fuente principal del mercado financiero, y es una fuerte responsabilidad para las cooperativas debido a que deben disponer de recursos monetarios cuando el público ahorrador necesita retirar sus ahorros cumplir con el convenio de vencimiento de plazo fijo.

Ahorros a la Vista

> (Banco Central del Ecuador, 2011) "Depósitos a la vista son los depósitos negociables a la vista que los sectores institucionales (sociedades públicas no financieras, gobiernos estatales y locales, otras sociedades no financieras y otros sectores residentes) mantienen en el sistema financiero y que son transferibles por cheque u otros mecanismos de pago".

El ahorro a la vista son depósitos que los socios pueden retiran sin previo aviso, es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito contar con un plan financiero para poder cubrir estas eventualidades.

> (Dolores Masa, Pamela Jaramillo y Carlos Trávez, 2013) "Los depósitos a la vista son aquellos que pueden retirarse en cualquier momento (sin previo aviso) por parte del depositante o usuario de la entidad, son considerados en este tipo las cuentas de ahorros y corrientes".

Los Ahorros a la Vista existe en cualquier tipo de cuenta sea ahorro o corriente y en el caso de las Cooperativas constan de socios y clientes. Es importante que las Cooperativas de Ahorro y Crédito y todas las entidades financieras creen programas que fomente la cultura del ahorro en el Ecuador.

Depósitos a Plazo Fijo

> (Dolores Masa, Pamela Jaramillo y Carlos Trávez, 2013) "Los depósitos a plazo por su parte, constituyen una inversión de dinero por un plazo determinado y que al cabo del mismo produce un interés; en caso de que el depositante decida disponer de su dinero antes de que finalice el plazo, lo podrá hacer con la autorización de la entidad y a cambio de soportar un coste financiero".

El depósito a plazo fijo es unos de los productos más apetecidos por todo el sector financiero, debido a que cuentas son valores monetarios que realmente pueden invertir debido a que la característica de este producto es que existe un convenio de vencimiento, tiempo en el cual la Cooperativa debe crear estrategias para poder generar ingresos a la cooperativa, para poder cubrir el interés ofrecido y generar utilidades.

> (Berta Morata, 1993, pág. 12) "Un depósito a plazo fijo es dinero guardado en una cuenta de una institución depositaria, perteneciente a un individuo o a una empresa. Algunos tipos de estos depósitos a plazo fijo tienen especificada fecha de vencimiento, tiempo en el cual el principal y los intereses acumulados serán pagados al propietario. En otras clases de depósitos a plazo fijo, la institución depositaria puede requerir la orden de reembolso con anticipación M2 cuenta solo con los depósitos a plazo fijo de pequeña denominación, definidos como aquellos por debajo de los 100.000 dólares".

Además, este producto permite el crecimiento de la Cooperativa porque por naturaleza aumenta la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, y al igual que en ahorros a la vista debe tener un plan de negocios para obtener utilidades en las cooperativas.

Certificados de Aportación

> (Manuel Iza, 2017, pág. 5) "Los certificados de aportación constituyen la contribución obligatoria de los socios para formar parte de la Cooperativa. Los certificados de aportación son comunes y obligatorios. Los certificados de aportación comunes

> pueden ser retirados en el tiempo que el socio requiera. Los certificados de aportación son obligatorios para poder ser parte de la Cooperativa".

Los certificados de aportación son aportaciones obligatorias para que una persona natural o jurídica pueda formar parte de la cooperativa, la misma que es importante para fomentar el patrimonio de las instituciones financieras y puede a largar la vida de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con solidez y confianza en los socios.

> (Jose Fuentes, 2009, pág. 8) "Los certificados de aportación son contribuciones realizadas por los socios de la entidad financiera y son utilizados para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir el requerimiento mínimo de patrimonio técnico que exige el Órgano de Control para su funcionamiento".

Los certificados de aportación no solo son en aperturas de cuentas, también son generadas cuando se otorga un crédito y son utilizados para capitalizar la cooperativa, y creciendo la Cooperativa de Ahorro y Crédito y los socios que forman parte de ellas.

Colocaciones

> (Dolores Masa, Pamela Jaramillo y Carlos Trávez, 2013) "Las colocaciones constituyen un préstamo o crédito de dinero que una institución financiera otorga a sus socios y clientes con interés y la responsabilidad de que el socio pague dicho crédito según convenio."

Las colocaciones es producto financiero atractivos para las entidades financieras porque es uno de los servicios que ofrecen que generan mayores utilidades para las cooperativas, pero es un producto con riesgo de recuperación cuando existe mala colocación.

> (McCONNELL, Campbell , & Stanley , 1997, pág. 15) "Los bancos son organizaciones que tienen como función tomar recursos de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten, es decir realizan dos actividades fundamentales: la captación y colocación de dinero

Además, es un producto que, al poner en circulación en personas naturales, jurídicas o cualquier organización que lo solicite, las cooperativas cobra dependiendo del tipo de préstamos una cantidad determinada de interés, atreves de una tasa referencial publicada por la Superintendencia de Bancos.

Tipos de Crédito

Según artículo de normas que regulan segmentación de cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional articulo I.

El sistema financiero nacional tendrá los siguientes segmentos de crédito I.

Crédito productivo. -Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, al menos el 90%, sea destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías. Licencias y la compra de vehículos de combustible.se incluye a personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Se tiene los siguientes subsegmentos:

Productivo Corporativo. - Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5, 000, 000,00.
Productivo Comercial. -Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1, 000,000.00 y hasta USD 5, 000,000.00
Producto PYMES. - operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD1,000.000.00

Junta de Regulación Monetarias Financiera resolución N° 043-20 15F paginas 2, 4,5.

Crédito comercial ordinario. -es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a persona jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00, destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

Crédito comercial prioritario. - es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 destinado a la adquisición de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén categorizados en el segmento comercial ordinario. Se incluye en este segmento las operaciones de financiamiento de vehículos pesados y los créditos entre entidades financieras, se estable ce los siguientes subsegmentos:

Comercial Prioritario Corporativo. - operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a persona naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5, 000,000.
Comercial prioritario Empresarial. - Operaciones de crédito comercial prioritario otorgadas a persona naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1, 000,000.00 y hasta USD 5,000,000.0.
Comercial prioritario PYMES. - Operaciones de crédito comercial prioritario otorgados a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas cuyas ventas anuales sean superiores a USD 100,000.00 y hasta 1,000,000.00
Crédito de consumo Ordinario. - Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Se incluye los anticipos de efectivo o consumo con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adecuado sea superior a USD 5,000.00; con excepción de los efectuados en los establecimientos médicos y educativos.
Crédito de consumo prioritario.- Es el otorgado a personas naturales, destinado a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas, incorpora los anticipos de efectivo o consumo con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adecuado sea hasta USD 5,000.00 con excepción de los efectuados en los establecimientos educativos.

(Resolución Financiera, 2017, pág. 4) Comprende los consumos efectuados a los establecimientos médicos cuyo marco adecuado por este concepto sea superior a USD 5,000.00.

Crédito Educativo. - Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes. Se incluye todos los consumos y saldos con tarjetas de crédito en los establecimientos educativos.

Crédito de vivienda interés Público. - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, concedido con la finalidad de transferir la cartera generada a un fidecomiso de titulación con participación del Banco Central de Ecuador o el sistema financiero público, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70,000.00 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor igual a USD890.00.

Crédito Inmobiliario. - Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición de bienes inmuebles destinados a la construcción de vivienda propia no categorizados en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público, o para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios.

Microcrédito. - Es el otorgado a una persona natural o jurídica con un nivel de ventas anuales inferior o igual a USD 100,000.00, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades de producción y/o comercialización en pequeña escala, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades verificados adecuadamente por la entidad del Sistema Financiero Nacional. Para el microcrédito se establece los siguientes subsegmentos de crédito:

Microcrédito Ordinario. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adecuado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional, sea menor igual a USD 1,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.
Microcrédito de acumulación simple. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adecuado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 1,000.00 y hasta 10,000.00, incluyendo el monto de operación solicitada.
Microcrédito de acumulación Ampliada. - Operaciones otorgadas a solicitantes de crédito cuyo saldo adecuado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea superior a USD 10,000.00, incluyendo el monto de la operación solicitada.

La Junta de Regulación Monetaria Financiera Resolución N° 043.2015.F pagina 5 10,

Crédito de Inversión Pública. - es el destinado a financiar programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del estado, sea directamente o a través de empresas: y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomisos a favor de la institución financiera publica prestamista. Se incluye en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

La Junta de Regulación Monetaria se creó para que establezca rangos para el buen funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, entre ellas es las normativas que describe cada crédito a otorgar los rasgos importantes para poder determinar qué tipo de crédito están solicitando, en base al tipo de crédito es el

interés, y deben estar colocados acorde a la necesidad para que puedan ser recuperados según los beneficios que van a obtener de ese crédito.

Reservas de Liquidez

> (Dinartes, 2009) "El nivel de reservas de liquidez a la cual hacer referencia este ejercicio son aquellas usadas para proveer liquidez en caso de una crisis sistémica. Es decir, se simulan el nivel de reservas requerido para enfrentar una situación de iliquidez generalizada del sistema financiero y no situaciones de iliquidez individual de una entidad. Esto también excluye a las reservas mantenidas para afrontar las necesidades operativas de cada banco. Para determinar el nivel de liquidez suficiente, se simulan las posibles futuras crisis (caídas de depósitos) que el sistema bancario nicaragüense pudiera llegar a enfrentar, basado en el comportamiento histórico de los depósitos".

La reserva de liquidez es importante en las entidades financiera, debe hacer a través de un análisis exhaustivo para poder tener la suficiente reserva de liquidez que permita cubrir cualquier eventualidad, pero a su vez no tengamos liquidez ociosa. Debido a que esa reserva al invertirla genera mayores ingresos.

Coeficientes de Cobertura de Liquidez

> (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2013) "El escenario de esta norma contempla una perturbación combinada- idiosincrásica y en el conjunto del mercado- que ocasionaría:

- ✓ La desaparición de parte de los depósitos minoristas;
- ✓ Una pérdida parcial de la financiación garantizada a corto plazo con ciertas garantías y contrapares,
- ✓ Salidas adicionales de índoles contractual por la rebaja de la calificación crediticia publica del banco de hasta tres escalones, incluida la exigencia de aportación de garantías,
- ✓ Aumentos de las volatilidades de mercado que afectan a la calidad de las garantías a las posibles exposiciones futuras a derivados y que, por tanto, exigen la aplicación de mayores descuentos den las garantías o a la aportación de garantías adicionales, o bien conllevan otras necesidades de liquidez
- ✓ Uso no programado de facilidades de crédito y liquidez comprometidas, pero no utilizada que el banco ha concedido a sus clientes, y

- ✓ La posible necesidad de que el banco recompre la deuda o cumpla con obligaciones extracontractuales con la finalidad de reducir el riesgo de reputación".

Este coeficiente de liquidez es importante estudiar debido a que permite conocer cualquier tipo de eventualidad que puede suceder como lo decía según la definición anterior el retiro excesivo de los socios, o las salidas adicionales o cualquier evento que este fuera del alcance de la cooperativa.

Activos Líquidos Nivel 1

(Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2013) "los activos de nivel 1 pueden representar una proporción ilimitada del fondo y no están sometidos a descuentos con arreglo al LCR 11. No obstante, los supervisores nacionales podrán exigir descuentos sobre los activos de nivel 1 en base a su duración, riesgo de crédito y de liquidez, y los descuentos habituales en las operaciones repo, entre otros factores. Los activos de nivel 1 se circunscriben a:

a) Monedas y billetes
b) Reservas en el banco central (incluidas reservas obligatorias) en la medida en que las políticas del banco central permitan disponer de ella en periodos de tensión
c) Valores negociables que representes créditos frente a o garantizados por soberanos, bancos centrales…. Que cumplan las siguientes condiciones:

- Reciben una ponderación por riesgo del 0% con el método estándar Basilea II para el tratamiento del riesgo de crédito.
- Se negocian en mercados repo o de contado que sean amplios, profundos y activos, caracterizados por un reducido nivel de concentración.
- Poseen un contrastado historial como fuente fiable de liquidez en los mercados, incluso durante situaciones de tensión en los mercados.
- No representan un pasivo de una institución financiera ni de ninguna perteneciente a su mismo grupo en el caso de soberanos con ponderación por riesgo distinta del 0%, los empréstitos de soberanos o banco central en monedas extranjeras son admisibles hasta el importe de las salidas de efectivo netas que, en un escenario de tensión, sufra el banco en esa moneda específica y que procedan de las operaciones del banco en la jurisdicción donde asume el riesgo de liquidez.

El análisis del coeficiente de cobertura de las instituciones financieras es necesario identificar que elementos forman los activos de liquidez nivel 1 por cualquier evento

inesperado que este fuera del alcance de la Cooperativa pero que puedan ser manejados, para que no exista un fuerte golpe a la estabilidad de la Cooperativa.

Activos Líquidos Nivel 2

> (Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, 2013) "Los activos de Nivel 2 (compuestos por los activos de nivel 2ª y por los activos de nivel 2ª y por cualesquiera activos de Nivel 2B permitidos por el supervisor) pueden incluirse en el dónde de HQLA, siempre que no represente más del 40% del total del fondo, una vez aplicados los descuentos. El método de cálculo del límite máximo para los activos del nivel 2 y el límite máximo para los activos de nivel 2B se describen en el párrafo 48 y en el anexo 1.52. Se aplicará un descuento del 15% al valor corriente de mercado de cada activo de nivel 2ª manteniendo el fondo de HQLA. Los activos de nivel 2 se limitan al siguiente:

a) Valores negociables que representan a créditos frente a o garantizados por soberanos, bancos centrales, PSE o bancos multilaterales de desarrollo que cumplan todas las condiciones siguientes:

- Reciben una ponderación por riesgo del 20% con el método estándar de Basilea II para el riesgo de crédito
- Se negocian en mercados repo o de contado que sean amplios, profundos y activos, caracterizados por reducido nivel de concentración
- Poseen un contrastado historial como fuente fiable de liquidez en los mercados (repo o contado), incluso durante situaciones de tensión en los mercados (es decir, un descenso máximo del precio no superior al 10% o aumento máximo del descuento no superior a 10 puntos porcentuales en un periodo de 30 días durante un episodio relevante de tensiones de liquidez significativas); y
- No representan un pasivo de una institución financiera ni de ninguna entidad perteneciente a su mismo grupo.
- En el caso de empréstitos corporativos: no están emitidos por una institución financiera ni por ninguna entidad perteneciente a su mismo grupo.
- En el caso de los bonos garantizados no están emitidos por el propio banco ni por ninguna entidad perteneciente a su mismo grupo
- Gozan de calificación crediticia a largo plazo de una institución externa de evaluación de crédito (ECAI) reconocida de al menos AA21.

De la misma forma el coeficiente de liquidez de nivel 2 son que valores pueden ser negociables y como se encuentran en caso de laguna eventualidad, a su vez este

indicador como nos dice el autor citado no representa un pasivo de una entidad en un mismo grupo.

Indicadores de Liquidez

(Yance Contreras & Calle Avila, 2013, pág. 64) "La liquidez es la capacidad de las entidades financieras para mantener recursos suficientes para hacer frente a sus obligaciones en tiempo y forma. Estas entidades deben gestionar sus recursos de forma que pueden disponer de ellos ante probables exigencias inmediatas o de corto plazo que provoquen un eventual riesgo de liquidez. Para disponer de un adecuado nivel de liquidez las entidades financieras deben mantener cierta coherencia entre sus actividades de colocación y captación de dinero".

Los indicadores de liquidez emiten en síntesis el estado real de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es por ello que la Superintendencia dispone que todas las Cooperativas que se encuentran supervisadas por este organismo deban emitir información mensual de los indicadores, para poder brindar mayor seguridad a las personas que mantienen relación económica con las Cooperativas.

Solvencia

(Nava Rosillón, 2009) "La solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar las deudas adquiridas, aun cuando estos bienes no estén referidos a efectivo".

Es fundamental analizar cómo se encuentra la solvencia en las Cooperativas de Ahorro y crédito segmento1 de la ciudad de Ambato para poder determinar si tiene capacidad de solventar algún evento inesperado.

(Orozco, Alejandra, 2015) "La solvencia mide la capacidad de una institución financiera para hacer frente a sus compromisos, mismas que son consideradas a la hora de analizar las operaciones de financiación que solicitan sus socios. Formula:"

$$solvencia = \frac{\text{activo no corriente} + \text{activo corriente}}{\text{pasivo no corriente} + \text{pasivo corriente}}$$

La solvencia es importante que las instituciones financieras se encuentren enfocadas en poseer bienes que resguarden las deudas adquiridas es importante que aumente el patrimonio técnico como lo dice la junta de regulación monetaria.

Vulnerabilidad del Patrimonio

(SEPS, 2015)"El indicador de vulnerabilidad interna mide la perdida porcentual de capital que experimenta una cooperativa del Sector Financiero Popular y Solidario ante la eventual quiebra de alguna de sus instituciones con las cuelas se tiene una posición activa. Por otra parte, la vulnerabilidad de esta entidad respecto a su relación externa puede evidenciarse de forma análoga ante la eventual quiebra de una entidad del sistema financiero (Bancos) con quien se encuentre vinculada a través de sus inversiones o fondos disponibles. Para el cálculo se procede de la siguiente manera:

$$Gvj = \frac{\left[\left(\sum_i^n = 1A_{ij}\right) + \left(\sum_i^n = \mathrm{B}\right)\right]/K_j}{Pt_j}$$

Dónde:

Gvj= Grado de vulnerabilidad de la Cooperativa j3.

Aij= Inversiones de la Cooperativa j en la Cooperativa o Banco i.

Bij= Depósitos de la Cooperativa j en la Cooperativa i.

kj= Número de emisores reportados en una Cooperativa j que mantienen inversiones y fondos disponibles en Cooperativas o Bancos.

PTj= Patrimonio de la Cooperativa j. i= Emisor de j. (1…kj) j= Cooperativa adquiriente. (1…n) Cooperativas del Segmento 4.

n= Número de cooperativas u otras entidades financieras".

Este indicador nos permite conocer el riego al que incurre la cooperativa al poseer inversiones dentro de otras instituciones financieras que se lo conoce como inversiones internas, o al poseer inversiones externas con bancos el riesgo que esto implica.

c. Preguntas directrices y/o hipótesis.

c.1 Preguntas directrices.

- ¿De qué manera se han realizado los procesos de recuperación de cartera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 provincia Tungurahua cantón Ambato?

- ¿Qué niveles de liquidez alcanzaron las cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 provincia Tungurahua, cantón Ambato?

- ¿Cómo se podría mejorar la gestión de recuperación de cartera en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 provincia Tungurahua, cantón Ambato que ayude a mejorar la liquidez?

c.2. Hipótesis.

La gestión de recuperación de cartera incide en la liquidez de las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

- **Variable Independiente:** Gestión de recuperación de cartera.
- **Variable Dependiente:** Liquidez
- **Unidad de Observación:** Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

a. Modalidad, enfoque y nivel de Investigación.

a.1. Modalidad

Para lograr el cumplimiento de los objetivos se utilizaron los siguientes tipos de investigación:

De Campo

Según (Landeau, 2007, pág. 64) menciona que:

> "El estudio de campo es útil para la planificación del trabajo y la compresión de los datos recolectados por medios diferentes. Es importante que se anticipe un estudio documental antes de hacer el de campo, ya que, si se maneja con disposición tal información, se puede resumir el trabajo de campo".

En esta modalidad el investigador acude a la fuente para obtener datos reales, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto, se realizarán por medio de encuestas al área administrativa para indagar sobre actividades que se realizan para recuperación de cartera.

Bibliográfica- documental

Según (Ballen Margarita y otros, 2007, pág. 59) nos indica que:

> "La investigación documental es un instrumento o técnica de investigación, cuya finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos o no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de un estudio concreto".

Como nos indica el autor en la definición anterior la investigación bibliográfica documental es una técnica que permite obtener documentos en los que es posible explicar, analizar y comparar un tema de investigación como varias fuentes de

información, para este proyecto se utilizó varios documentos como libros, internet, revistas, diarios referentes al tema de investigación.

a.2 Enfoque
Cuantitativo

Según (Razo, 2011, pág. 46) nos indica que:

> "Enfoque cuantitativo investigaciones donde la recolección de datos es numérica, estandarizada y cuantificable, y el análisis de información y la interpretación de resultados permite fundamentar la comprobación de una
>
> Hipótesis mediante procedimientos estadísticos, los cuales ofrecen la posibilidad de generalizar los resultados".

Cualitativo

Según (Galeano, 2004, pág. 16) manifiesta que:

> "La investigación cualitativa puede ser útil para familiarizarse con un contexto, unos actores y unas situaciones antes de proceder "en serio" a los procesos de muestreo y aplicación de instrumentos de medición. Por tanto, tiene sentido cuando se conoce poco del tema y situación a estudiar, como "inmersión" inicial que se aporta elementos en la formulación del problema o en la fase descriptiva de la investigación".

Mixta

Para (Giraldes, 2010, pág. 137) manifiesta que:

> "El enfoque mixto utiliza la integración de métodos a través de un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o investigación Cook y Reichardt (1986), Esinert (1998), Denzin y Lincoln (2000) y Pérez Serrano (2004), estos investigadores citados en el libro de Girasoles consideran que su utilización muestra una perspectiva más precisa del fenómeno objeto de estudio y nos ayuda a clarificar y a formular más eficazmente el planteamiento del problema, de igual modo, la multiplicidad de observaciones produce detalles más ricos y variados, ya que se consideran diversas fuentes y tipos de datos, así como la posibilidad de estudiar cada situación dentro de su contexto natural".

Una vez comprendido la conceptualización de los distintos enfoques se determina que la presente investigación tendrá un enfoque cuali-cuantitativo debido a que nos

permite obtener una perspectiva más precisa y clara del problema, ayudando a obtener referencias variadas y amplias que permitirá estudiar cada situación dentro de su contexto natural.

a.3. Nivel de Investigación

Para la presente investigación por su nivel de conocimiento será:

Investigación Exploratoria

Para (Malhotra, 2004, pág. 75) menciona que:

> "La investigación la información requerida solo se define en forma vaga en esta etapa y el proceso de investigación que se adopta es flexible y no estructurado, se puede consistir con entrevistas personales".

La investigación exploratoria permitirá investigar las variables como son la gestión de recuperación de cartera y la liquidez para llegar a conclusiones que ayuden a encontrar las más relevantes y posibles soluciones.

Investigación Descriptiva.

Para (Zea, 1979, pág. 65), nos menciona que:

> "El método descriptivo consiste en la observación actual de hechos, fenómenos y casos. Se sitúa en la presente, pero no se limita a la simple recolección y tabulación de datos, sino que hace la interpretación y el análisis imparcial de los mismos con una finalidad pre-establecida".

Una vez analizada la población de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 provincia Tungurahua cantón Ambato se llega a la conclusión que no será necesario emplear el tamaño de muestra debido a que la población es finita y se trabajará con toda la población.

b. Población, muestra y unidad de investigación

b.1. Población

Según (Luis Camarero, Alejandro Almazán, José Arribas, Beatriz Mañas.Antonio Félix, 2012, pág. 203), considera que:

> "El universo, también llamado población, es el conjunto de todas las unidades que queremos investigar".

Para la presente investigación se ha determinado la siguiente población.

Tabla 6 Población Cooperativa de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

RUC	RAZON SOCIAL
1890001323001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
1890003628001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN FRANCISCO LTDA
1890037646001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL SAGRARIO LTDA
1890080967001	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA.
189014187700	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA LTDA
1790567699001	COOPERATIVA 29 DE OCTUBRE

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 7 Población departamento Financiero y Cobranza de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 de la ciudad de Ambato.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEGMENTO 1	PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZA.
EL SAGRARIO	4
OSCUS	3
MUSHUC RUNA	5
SAN FRANCISCO	4
29 DE OCTUBRE	5
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	6
TOTAL	**27**

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Tabla 8 Población departamento legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEGMENTO 1	PERSONAL DEL DEPARTAMENTO LEGAL
EL SAGRARIO	1
OSCUS	1
MUSHUC RUNA	2
SAN FRANCISCO	1
29 DE OCTUBRE	1
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO	1
TOTAL	**11**

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

b.2. Muestra

(Rabolini, 2009) "Es una colección de individuos extraídos de la población a partir de algún procedimiento específico para su estudio o medición directa. Una muestra es una fracción o segmento de una totalidad que constituye la población. La muestra es en cierta manera una réplica en miniatura de la población".

Dada la naturaleza de la investigación, no fue necesaria recurrir a la selección de muestra; por tanto, se trabajó con toda la población.

b.3. Unidad de Investigación

La presente investigación está delimitada por los siguientes aspectos:

- **Campo:** Finanzas

- **Área:** Crédito y Cartera
- **Aspecto:** Gestión de Recuperación de Cartera
- **Tiempo**

  El periodo de duración del estudio será 6 meses
- **Espacios:**

  Los espacios para la presente investigación son las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, las mismas que se detallan a continuación:

  Cooperativa de Ahorro y Crédito "29 de Octubre" Ltda.

  Cooperativa de Ahorro y Crédito "El Sagrario" Ltda.

  Cooperativa de Ahorro y Crédito "Oscus" Ltda.

  Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Francisco" Ltda.

  Cooperativa de Ahorro y Crédito "Mushuc Runa" Ltda.

  Cooperativa de Ahorro y Crédito "Cámara de Comercio de Ambato"
- **Lugar**

  Ambato-Ecuador

c. Operacionalización de las variables

c.1. Operacionalización de la variable independiente.

Tabla 9 Variable Independiente - Gestión de Recuperación de Cartera

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
La gestion de recuperación de cartera es un cojunto de acciones aplicadas oportunamente para lograr recuperar créditos caídos en mora o vencidos, de la manera mas rápida posible y eficiente logrando convertir los activos exigibles en activos liquidos.	Medios de Cobranza	Extrajudicial	¿Cuáles son los métodos de cobranza que Ud. utiliza?	Encuesta
		Judicial	¿A partir de que días de atraso en los pagos Ud. realiza la cobranza preventiva, extrajudicial y judicial? ¿Se realiza visitas domiciliarias para poder realizar compromisos de pagos? ¿Todos los procesos que realizan para recuperación de cartera son notificados a un superior?	Ficha de Observación

	Política de Recuperación de Cartera	Nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera	¿Considera Ud. ¿Qué el manual de la Cooperativa contiene procesos que facilitan la recuperación de cartera? ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera por parte del personal?	Encuesta
			¿Se brinda capacitación dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera?	
	Nivel de Riesgo	Nivel de riesgo de recuperación de cartera	¿Cómo calificaría Ud. el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera por parte del personal? ¿Cuándo consideran una cuenta Incobrable?	Encuesta

	Índices de Morosidad	Cartera Crédito bruta Cartera de Crédito Neta Cartera Improductiva	¿Qué tipo de crédito es el que tiene mayor índice de morosidad y que Cooperativa de Ahorro y Crédito segmento 1 tiene niveles altos en morosidad?	Análisis de Indicadores Financieros

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

c.2.Operacionalización de la variable dependiente.

Tabla 10 Variable Dependiente - Liquidez

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEM	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Liquidez es la capacidad monetaria que tiene una institución para poder hacer frente a todas sus obligaciones, constituye la conversión de activos en efectivo	Captaciones	Ahorros a la vista Depósitos a plazo fijo	¿Tiene alrededor de 12000 clientes? ¿Los clientes realizan depósitos promedio de 20000 dólares diarios? ¿Existe depósitos de plazo fijo mayor o igual a 1 000?000 de dólares?	Ficha de observación
			¿Existe montos límites de retiro? ¿Existe un plan financiero para cumplir con algún evento inesperado?	Encuesta
	Colocaciones	Tipos de Crédito	¿El microcrédito es el tipo de crédito con mayor colocación? ¿Los créditos productivos es el tipo de crédito con poca colocación?	Ficha de observación

	Indicadores de liquidez	Liquidez General Solvencia Vulnerabilidad del patrimonio	¿ Analizar los resultados de liquidez a través de indicadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato?	Análisis de resultados de indicadores financieros

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

d. Descripción detallada del tratamiento de la información.

d.1. Plan de recolección de la información

Tabla 11 Plan de recolección de información.

N°	PREGUNTAS FRECUENTES	EXPLICACIÓN
1	¿Qué?	Realizar un análisis general en el proceso de gestión de recuperación de cartera y la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1 de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la SEPS
2	¿Para qué?	Identificar si el proceso de gestión de recuperación de cartera y la liquidez es adecuado o si requiere algún cambio.
3	¿De qué personas?	Personal del departamento de cobranza, departamento de contabilidad, departamento Legal
4	¿Sobre qué aspectos?	Eficiencia en los proceso de recuperación de cartera
		efectividad en el control y liquidez
5	¿Cuándo?	Está investigación se realizará en el primer semestre de 2017.
6	¿Dónde se recolecto la información?	Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la SEPS
7	¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
		Entrevista
		Ficha de Observación
		Análisis de Indicadores Financieros

d.2. Plan de procesamiento de la información

d.2.1 Plan de procesamiento de información para Encuestas:

- **Revisión crítica de la información obtenida.** Los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta serán analizados con la finalidad de detectar posibles errores y/u omisiones para organizar la información de la forma clara para la tabulación.

- **Repetición de la recolección.** En aquellos casos individuales, con la finalidad de corregir fallas de contestación.

- **Tabulación o cuadros por las variables de cada hipótesis.** Se propone un ejemplo de tabla a utilizar para cuantificar los resultados obtenidos de la recolección de información primaria (de campo).

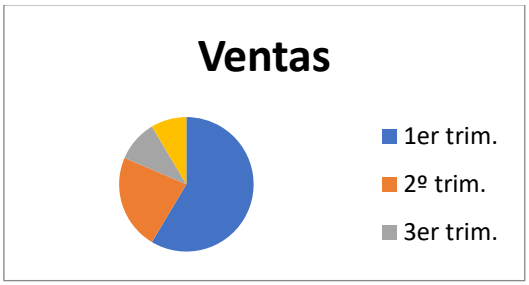
Tabla 12 Título (Idea principal de la pregunta)

OPCIONES (X)	CANTIDAD (F)	FRECUENCIA, % (F´)
Si		
No		
Total		

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)
Fuente: Investigación de Campo (encuestas)

- **Representaciones gráficas.** Se establece un ejemplo de gráfica a utilizar para la presentación porcentual y visual de los resultados ponderados en la tabla anterior.

Gráfico 12 Representaciones Gráficas



Elaborado por: Trujillo, C. (2017).
Fuente: Investigación de campo (encuestas)

d.2.2. Plan de procesamiento de Información de Entrevista.

Los datos obtenidos en la entrevista serán analizados en una comunicación interpersonal establecida entre el departamento legal de las Cooperativas segmento 1 de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados para obtener información más completa que será de gran ayuda para poder cumplir la objetividad del proyecto de investigación.

El procesamiento de información se realizará mediante un resumen de cada interrogante los aspectos más relevantes de las 6 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

d.2.3. Plan de procesamiento de Información de Ficha de Observación.

Se aplicará la ficha de observación en cada Cooperativa de Ahorro y Crédito, en el transcurso de un día por cada Cooperativa con la finalidad de obtener aspectos relevantes en el proceso de concepción de créditos, proceso de recuperación cartera, proceso de legal, y departamento legal; y calcular el nivel de confianza de la aplicación de ficha de observación y proceder a realizar el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

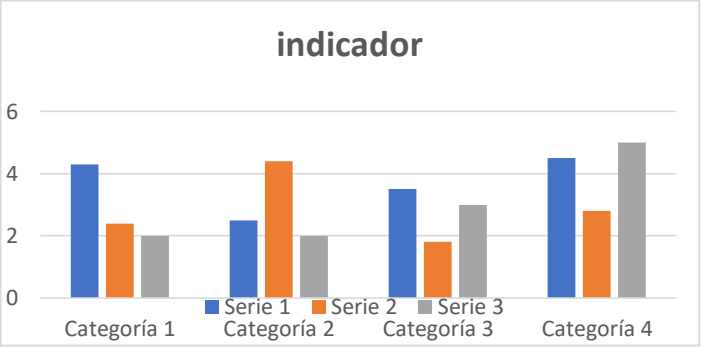
d.2.4. Plan de procesamiento de Información de Resultados de Análisis de Indicadores Financieros.

Los indicadores financieros publicados en la página de estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el periodo de mayo 2017, se procede analizar los resultados publicados los indicadores de liquidez general, solvencia, y la vulnerabilidad del patrimonio para tener mayor acercamiento a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento1 de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

Después se procederá a presentar en gráficos estadísticos para facilitar la comprensión.

Se establece un ejemplo de gráfica a utilizar para la presentación porcentual y visual de los resultados ponderados en la tabla anterior.

Gráfico 13. Representación Gráfica.



Elaborado por: Trujillo, C. (2017)
Fuente: Investigación de campo (encuestas)

.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

a. Principales resultados

a.1 Resultados de la Aplicación de Encuestas.

Una vez aplicada las encuestas al personal que interviene en departamento de Cobranza Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de la ciudad de Ambato (Anexo 1); se realizó el procesamiento de datos y el análisis estadísticos de los mismo, con este propósito y al fin de simplificar el trabajo se utilizó el programa Excel VO7, en la que se construyó una base de datos y la que nos sirvió para la presentación de resultados en sus respectivos cuadros y gráficos estadísticos

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal que interviene departamento de Cobranza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segemento1 de la ciudad de Ambato

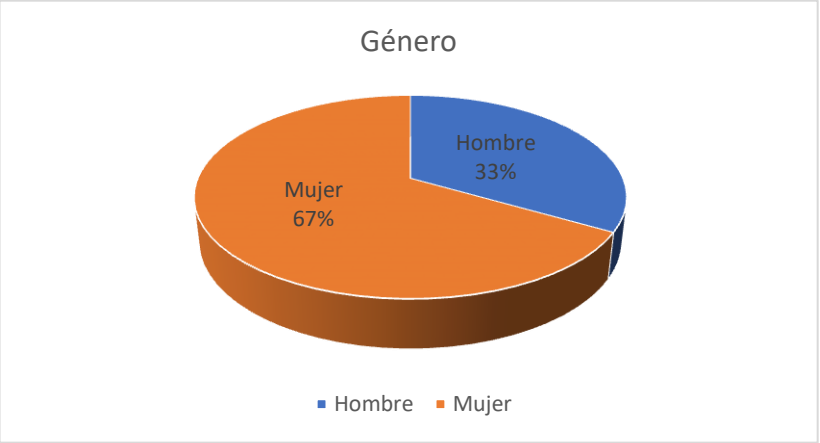
Pregunta 1. Género

Tabla 13 Frecuencia de encuestados según su genero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	9	33%
Mujer	18	67%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 14 Porcentaje de encuestados clasificados de acuerdo a su genero



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación

Al observar **Tabla 13 y Grafico 14** se puede apreciar del total de empleados encuestados, el 33% son Hombres, mientras que el 67% restante son mujeres. la mayoría de empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas son mujeres, lo que nos proporciona una idea de que aún se considera al género femenino como el fuerte de esta área.

Pregunta 2. Considera Ud. ¿Que el manual de la Cooperativa contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera?

Tabla 14 Frecuencia de encuestados que seleccionaron que el manual contiene procesos que facilitan la recuperación de cartera.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	78%
No	6	22%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta personal "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 15 Porcentaje de encuestados que seleccionaron que el manual contiene procesos que facilitan la recuperación de cartera.

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación

En la **Tabla 14 Gráfico 15** se indica que, del total de empleados encuestados el 78% manifestó el manual de la Cooperativa si contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera, mientras que el 22% dice que no. Aun cuando la mayoría de empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que el manual de la Cooperativa si contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera, este aspecto debe ser revisado puesto que el mismo está vinculado al cumplimiento de los objetivos departamentales.

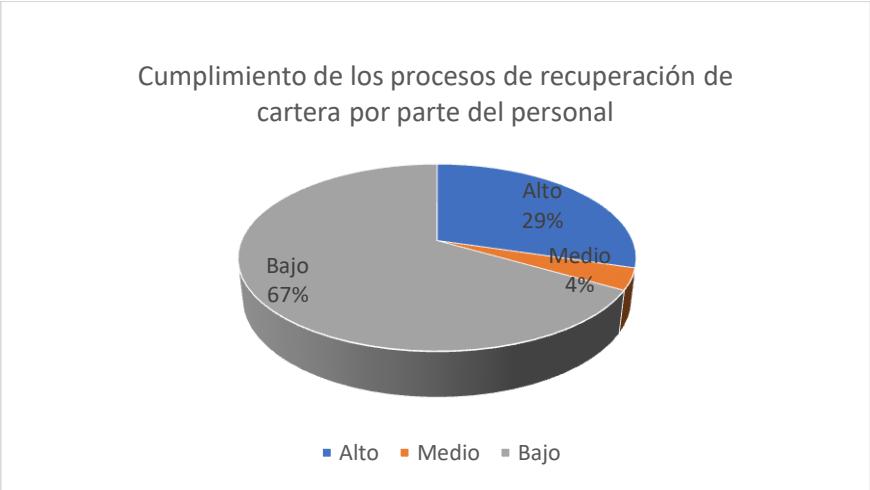
Pregunta 3. ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera por parte del personal?

Tabla 15 Frecuencia de encuestados que seleccionaron el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Alto	8	30%
Medio	1	4%
Bajo	18	67%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta personal "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 16 Porcentaje de encuestados que seleccionaron el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación

en la **Tabla 15 y Gráfico 16** del total de empleados encuestados, el 67% considera bajo el cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera por parte del personal, el 4% lo considera medio y el 29% lo considera alto. Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas consideran en su gran mayoría como bajo el cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera por parte del personal, aspecto que debe ser analizado ya que los mismos son el resultado de una buena administración.

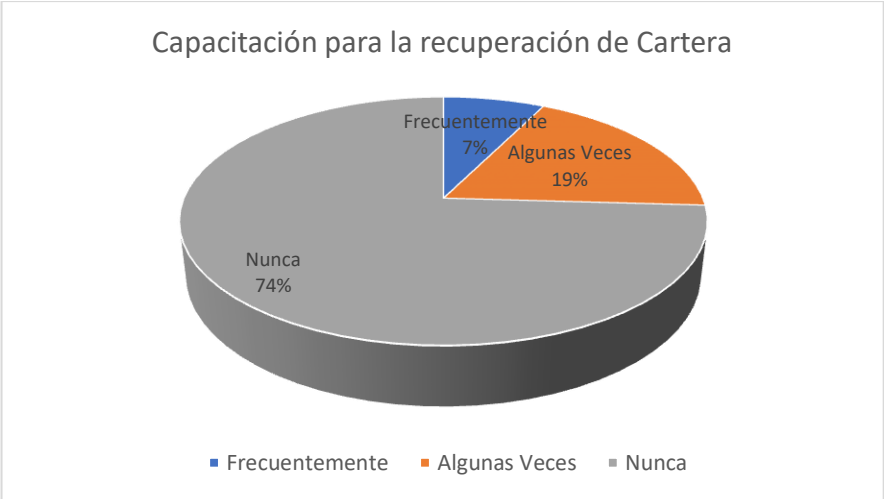
Pregunta 4. ¿Se brinda capacitación dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera?

Tabla 16 Frecuencia de encuestados que seleccionaron si existe capacitación para la recuperación de cartera.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Frecuentemente	2	7%
Algunas Veces	5	19%
Nunca	20	74%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta empleados "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Gráfico 17 Porcentaje de encuestados que seleccionaron si existe capacitación para la recuperación de cartera.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Cristina Trujillo.

Análisis Interpretación

En la **Tabla 16** y el **Gráfico 17** del total de empleados encuestados, el 74% manifestó que nunca se brinda capacitación dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera, mientras que el 19% manifiesta que algunas veces y el 7% restante dice que frecuentemente es capacitado. Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que no son capacitados para el correcto cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera aspecto que pone en riesgo la continuidad de la cooperativa en el mercado.

Pregunta 5. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que usted utiliza?

Tabla 17 Frecuencia de encuestados que seleccionaron el método de cobranza.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Preventiva	10	37%
Extrajudicial	15	56%
Judicial	2	7%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta empleados "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 18 Porcentaje de encuestados que seleccionaron el método de cobranza.

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Análisis Interpretación

En la **Tabla 17** y en el **Gráfico 18** se indica que, del total de empleados encuestados, el 56% manifestó que utiliza el método extrajudicial para la cobranza, el 37% indica que utiliza el método Preventivo y el 7% restante indica que el método Judicial. Los empleados del departamento Financiero y Cobranza del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que utilizan el método de cobranza Extrajudicial, el mismo que requiere gastos adicionales para las Cooperativas en la mayoría de casos sin soluciones favorables, poniendo en riesgo el capital de las misma. Es importante poner mayor atención en este tema.

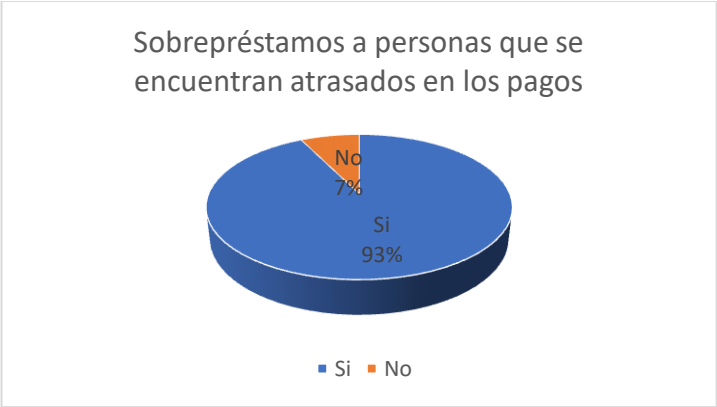
Pregunta 6. ¿Otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos?

Tabla 18 Frecuencia de los encuestados que seleccionan si otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	93%
No	2	7%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta personal "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Gráfico 19 Porcentaje de los encuestados que seleccionan si otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación.

En la **Tabla 18** y en el **Gráfico 19** se indica que, del total de empleados encuestados, el 93% manifestó que otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos, mientras que el 7% restante dice que no. Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos; han manifestado que es para no mantener cartera vencida de mucho tiempo; pero éste tema deberá ser analizado bajo todos sus aspectos puesto que no estoy reflejando la eficiencia en la recuperación de cartera.

Pregunta 7. ¿Cuándo consideran una cuenta incobrable?

Tabla 19 Frecuencia de encuestado que consideran una cuenta incobrable

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muerte	18	67%
Enfermedad	0	0%
Insolvencia	8	30%
Otros	1	4%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 20. Porcentaje de encuestado que consideran una cuenta incobrable

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Cristina Trujillo.

Análisis e Interpretación

En la **Tabla 19** y en el **Gráfico 20** se indica que**,** del total de empleados encuestados, el 67% manifestó que consideran una cuenta incobrable por muerte, el 29% insolvencia, el 4% por otras causas y el 0% restante manifiesta que no se considera cuenta incobrable por enfermedad.

Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que es una cuenta incobrable en el caso de muerte del socio, en este caso es muy importante ver que el seguro cubra la totalidad de lo adeudado.

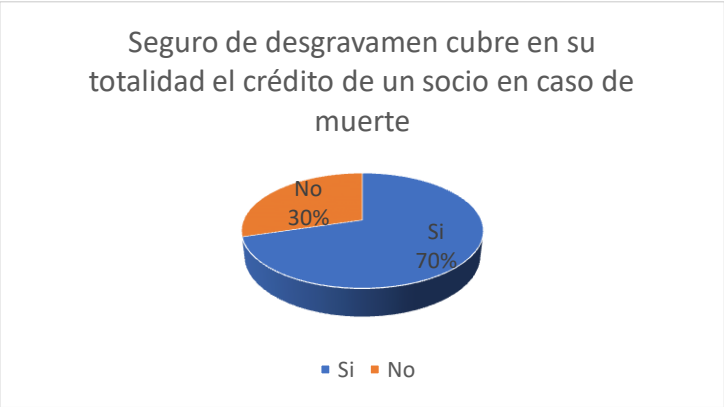
Pregunta 8. ¿El seguro de desgravamen cubre en su totalidad el crédito de un socio en caso de muerte?

Tabla 20 Frecuencia de encuestados que seleccionaron si el seguro de desgravamen cubre en su totalidad.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	70%
No	8	30%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Cobranzas"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Gráfico 21 Porcentaje de encuestados que seleccionaron si el seguro de desgravamen cubre en su totalidad.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación

En la **Tabla 20** y en el **Gráfico 21** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 67% manifestó que el seguro de desgravamen cubre en su totalidad el crédito de un socio en caso de muerte, mientras que el 33% restante dice que no. Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que el seguro de desgravamen cubre en su totalidad el crédito de un socio en caso de muerte, sin embargo, este tema debe estar claro para to el departamento de cobranzas con la finalidad de no cometer errores al momento de solicitar el reembolso de dichos dineros al seguro.

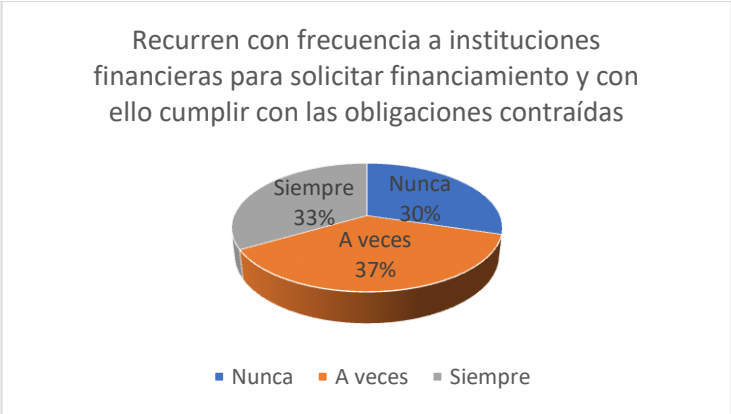
Pregunta 9. ¿Recurren con frecuencia a instituciones financieras para solicitar financiamiento y con ello cumplir con las obligaciones contraídas?

Tabla 21. Frecuencia de encuestados que seleccionan si recurren a instituciones financieras para solicitar financiamiento.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	30%
A veces	10	37%
Siempre	9	33%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta al personal "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 22 Porcentaje de encuestados que seleccionan si recurren a instituciones financieras para solicitar financiamiento.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación.

En la **Tabla 21** y **Gráfico 22** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 33% manifestó que siempre recurren a instituciones financieras para solicitar financiamiento y con ello cumplir con las obligaciones contraídas, el 37% indica que a veces y el 30% dice que nunca. La mayoría de empleados del departamento Financiero y Cobranza del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que Recurren con frecuencia a instituciones financieras para solicitar financiamiento y con ello cumplir con las obligaciones contraídas.

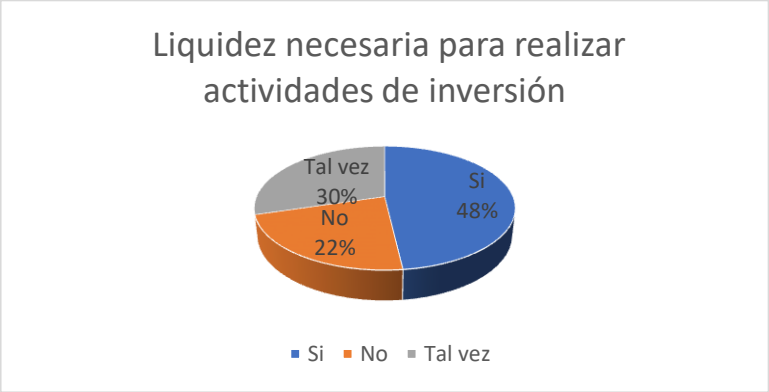
Pregunta 10. ¿La cooperativa cuenta con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión?

Tabla 22 Frecuencia de los encuestados seleccionaron que cuentan con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	48%
No	6	22%
Tal vez	8	30%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta empleados "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Gráfico 23 Porcentaje de los encuestados seleccionaron que cuentan con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación

En la **Tabla 22** y en el **Gráfico 23** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 48% considera que cuenta con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión, el 30% indica que tal vez y el 22% restante manifiesta que no. Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas consideran en su gran mayoría que cuenta con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión. A pesar de eso en necesario controlar este tema de manera especial en aquellas que han indicado que no y tal vez, porque se pone en riesgo la continuidad de la cooperativa.

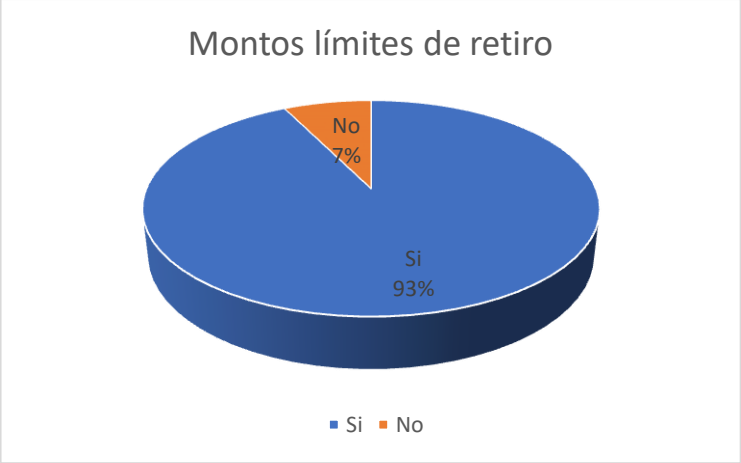
Pregunta 11. ¿Existe montos límites de retiro?

Tabla 23 Frecuencia de encuestados que seleccionaron que existe montos límites de retiro.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	93%
No	2	7%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 24 Porcentajes de encuestados que seleccionaron que existe montos límites de retiro.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Análisis e Interpretación

En la **Tabla 23** y en el **Gráfico 24** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 93% manifestó que existe montos límites de retiro mientras que el 7% restante indica que no.

Los empleados del departamento Financiero y Cobranza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que existe montos límites de retiro, pero el tema no está bien definido en lo que se refiere a cajas, estos límites están fijados para el retiro en cajeros automáticos, en lo de cajas no por eso en varias ocasiones ha tocado manifestar que se fue el sistema.

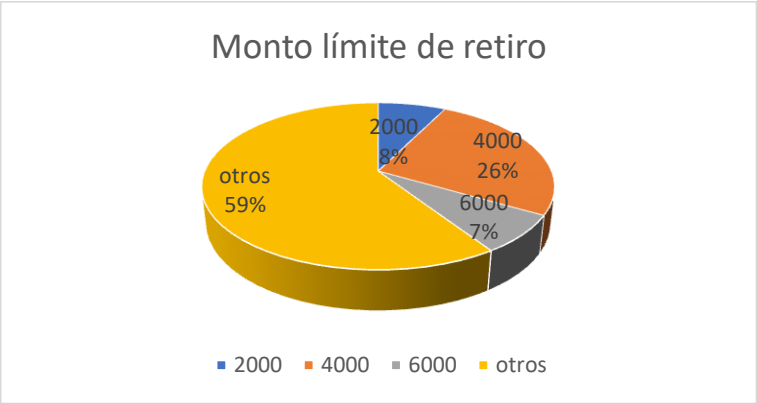
Pregunta 12. ¿Cuál es el monto límite de retiro?

Tabla 24 Frecuencia de montos limite retiro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
2000	2	7%
4000	7	26%
6000	2	7%
otros	16	59%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 25 Porcentaje de montos limite retiro



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Cristina Trujillo.

Análisis e Interpretación

En la **Tabla 24** y **Gráfico 25** nos indica que, del total de empleados encuestados del departamento Financiero y Cobranza, manifestaron que el 8% existe monto límite de retiro de 2000USD, el 26% manifestaron el monto límite de retiro 4000USD, el 7% monto límite de retiro 6000USD, y el 59% otros valores., el mismo que causare inconveniente con cliente triple A, debido a que su capacidad de depósito y retiro son superiores, este tema debe ser analizado en conjunto con los otros departamentos.

Pregunta 13. ¿Existe un plan financiero?

Tabla 25 Frecuencia de encuestados que seleccionan si existe un plan financiero.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	30%
No	19	70%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta empleados "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Gráfico 26 Porcentaje de encuestados que seleccionan si existe un plan financiero.

Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación.

En la **Tabla 25** y **Gráfico 26** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 30% manifestó que existe un plan financiero, mientras que el 70% restante dice que no.

Los empleados del departamento Financiero y Cobranzas del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que no existe un plan financiero. Es necesario implantar un plan financiero debido a esto sirve de gran ayuda para solventar las necesidades prioritarias y básicas de las mismas.

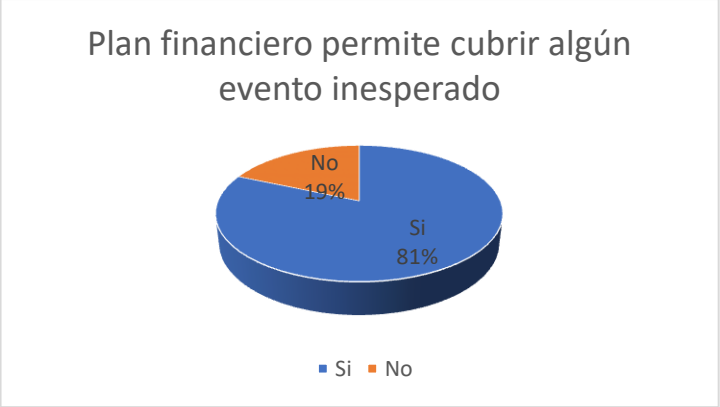
Pregunta 14. ¿El plan financiero permite cubrir algún evento inesperado?

Tabla 26 Frecuencia de encuestados que seleccionaron si el plan financiero cubre algún evento inesperado.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	81%
No	5	19%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 27 Porcentaje de encuestados que seleccionaron si el plan financiero cubre algún evento inesperado.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación.

En la **Tabla 26** y en el **Gráfico 27** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 81% manifestó que el plan financiero permite cubrir algún evento inesperado, mientras que el 19% restante dice que no.

Los empleados del departamento Financiero y Cobranza del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que el plan financiero permite cubrir algún evento inesperado, el mismo que debe tener un monto máximo, para no incurrir en gastos innecesarios, este plan deberá ser utilizado solo en casos netamente indispensables, caso contrario será mejor no utilizarlo, para evitar costos y gastos innecesarios.

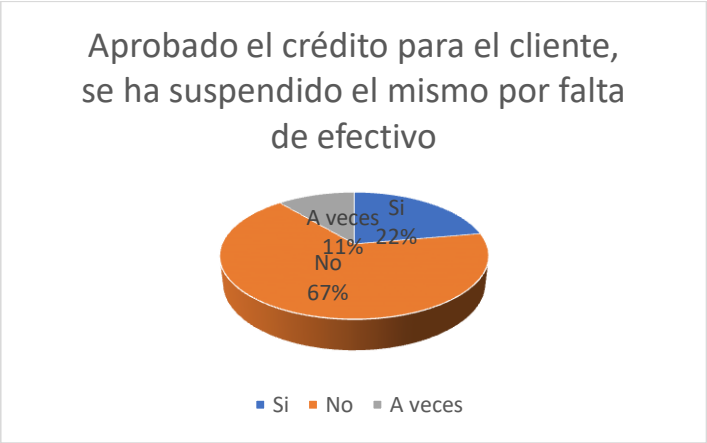
Pregunta 15. ¿Una vez ya aprobado el crédito para el cliente, se ha suspendido el mismo por falta de efectivo en la Cooperativa?

Tabla 27 Frecuencia de encuestados que seleccionaron que se ha suspendido el crédito por falta de efectivo.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	22%
No	18	67%
A veces	3	11%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 28 Porcentaje de encuestados que seleccionaron que se ha suspendido el crédito por falta de efectivo.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Análisis e Interpretación.

En la **Tabla 27** y en el **Gráfico 28** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 67% manifestó que una vez ya aprobado el crédito para el cliente, no se ha suspendido el mismo por falta de efectivo, el 22% dice que sí y el 11% restante dice que a veces.

Los empleados del departamento Financiero y Cobranza del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que una vez ya aprobado el crédito para el cliente, no se ha suspendido el mismo por falta de efectivo, siendo muy bueno y productivo, pero se deberá analizar en aquellas que han dicho lo contrario porque pone en tela de duda la seriedad de la cooperativa.

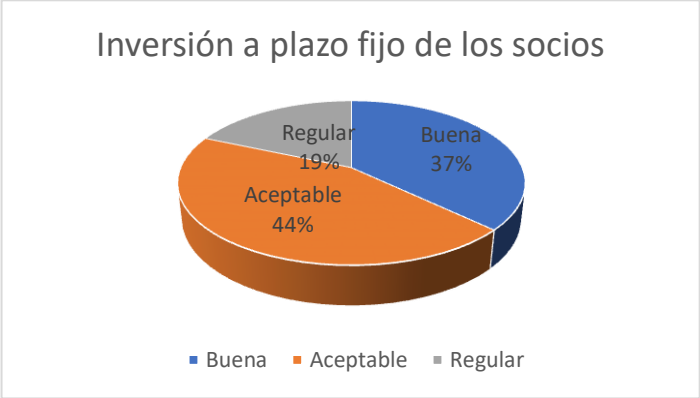
Pregunta 16. ¿Cómo considera Ud. la inversión a plazo fijo de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tabla 28 Frecuencia de encuestados que seleccionaron inversión a plazo fijo de los socios.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Buena	10	37%
Aceptable	12	44%
Regular	5	19%
Total	**27**	**100%**

Fuente: Encuesta a personal "Departamento de Contabilidad"
Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Gráfico 29 Porcentaje Frecuencia de encuestados que seleccionaron inversión a plazo fijo de los socios.



Fuente: Elaboración propia a partir de las encuestas.
Elaborado por: Trujillo, C. (2017).

Análisis e Interpretación.

En la **Tabla 28** y en el **Gráfico 29** nos indica que, del total de empleados encuestados, el 37% manifestó que la inversión a plazo fijo de los socios es buena, el 44% indica que es aceptable y el 19% restante dice que es regular.

Los empleados del departamento Financiero y Cobranza del Segmento 1 de las Cooperativas opinan en su gran mayoría que la inversión a plazo fijo de los socios es buena, sumando la situación actual que el país está atravesando será indispensable un ajuste en los montos de interés otorgados puesto que ese será el factor que defina la inversión dentro de la cooperativa. El cliente lo pondrá donde más dinero gane.

a.2. Resultados de la aplicación de la ficha de observación.

Los resultados obtenidos mediante la ficha de observación sobre los procesos para la recuperación de cartera y al departamento financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de ciudad de Ambato, realizados en un día de trabajo de cada Cooperativa segmento 1 arrojaron los siguientes resultados.

Objetivo:

Obtener información necesaria para conocer los motivos por lo cual no se puede recuperar cartera.

Tabla 29 Ficha de observación aplicada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1

N°	ACTIVIDADES	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIONES
	PROCESO DE OTORGAMIENTOS CRÉDITOS			
1	Cuentan con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.	6		
2	Realizan verificación telefónica de los certificados presentados.	5	1	
3	Realizan verificación de la vivienda del solicitante	6		
4	Verifican la calificación crediticia del socio a través del buró de crédito.	6		
5	Realizan análisis financiero para poder deducir la capacidad de pago del socio solicitante	6		
6	Realizan una propuesta financiera para otorgar el crédito	6		

7	Todo los créditos son aprobados a través de Consejo Administrativo.	2	4	Existe rango de créditos que puede aprueban el asesor.
8	Cuentan con personal idóneo y adecuado para despacho de créditos aprobados.	5	1	Lo realizan el asesor de créditos en los montos que ellos pueden aprobar.
9	Es obligatorio en el despacho del crédito aprobado la documentación original.	6		
10	Se firma un contrato donde estipulan los convenios de pago y los montos a cobrar en caso de mora.	6		
11	Verifica la igualdad de firmas de socios y garantes en los contratos y pagaré.	4	2	
12	Verifican en todo el proceso de concesión de créditos la cedula original del socio cónyuge y garantes si tuviese.	6		
13	Las tasas de interés en los créditos otorgados están acorde a los establecido por la Superintendencia de Bancos.	1	5	
14	¿El microcrédito es el tipo de crédito con mayor colocación?	6		
15	¿Los créditos productivos es el tipo de crédito con poca colocación?	5	1	
	PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA			

16	Envían mensajes de texto para recordar el día de pago con fechas anticipadas al vencimiento.	1	5	
17	Realizan llamadas telefónicas cuando ya se encuentra con días de vencimiento.	6		
18	Realizan visitas domiciliarias cuando ya han presentado varios días de vencimiento.	6		
19	Registran en el sistema algún acuerdo de pago.	1	5	
20	Realizan llamadas recordatorias para el cumplimiento del acuerdo.	1	5	
21	Realizan un reporte de antigüedad de saldos por socio.		6	
22	Existe una persona responsable de la gestión de cuentas incobrables.	6		
23	Aun cuando la cuenta se considera incobrable, se sigue la gestión de cobro		6	
24	Todos los procesos que realizan para recuperación de cartera son notificados a un superior.	3	3	
25	Tiene documento de respaldo cada acción realizada para el cobro de cartera.		6	
	Realizan un registro o archivo de la documentación de créditos incobrables			

26	entregados a los abogados.	6		
27	Realizan reunión de consejo administrativo antes de enviar una cuenta en cobro extrajudicial a judicial.	4	2	
	PROCESO DE COBRANZA JUDICIAL.			
28	La cooperativa cuenta con los servicios de abogado interno.	6		
29	Realizan una llamada de negociación previo a la demanda.	6		
30	Realizan negociación de pago previo a enviar la documentación al juzgado.	6		Depende de las circunstancias del socio
31	Realizan dación de pago.	5	1	Depende del destino que tuvo el crédito. Si es un bien de fácil recuperación
32	Realizan cobros o abonos respaldados y realizados por personal autorizado	6		Realizan solo mediante deposito en ventanilla
33	Cuándo se hace embargo de un bien debido a una cuenta considerada irrecuperable, dicho bien esta en custodia bajo la denominación de la cooperativa.	1	5	
	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD			

34	Se desembolsa los créditos solo cuando ya se encuentra todos los documentos aprobados.	6		
35	Realizan el desembolso del crédito en la cuenta del socio.	6		
36	Controlan que el monto otorgado a una misma persona o entidad jurídica no supere el % máximo de otorgamiento del crédito establecido en el manual de crédito.		6	Es controlada por el área de créditos donde la máxima autoridad es el jefe de crédito, encargado de autorizar. Y este departamento solo contabiliza.
37	Los montos desembolsados de los créditos se lo realizan acorde a un plan financiero.	6		Existe un monto límite de cartera para cada asesor de crédito.
38	El método de provisión de cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas.	6		
39	Los recargos por gastos de cobranza los realizan con cargo a la cuenta vencida del cliente.	6		Son digitados, por el asesor que otorgo ese crédito y es a su vez encargado de recuperarlo
40	Existe personal encargado de digitar recargos por mora.		6	Realizan los asesores.
41	Se registra los recargos con documentación que respalden, dicha transacción.		6	

42	Archivan los gastos que incurren para la recuperar cartera en las carpetas de los socios.		6	
43	¿Tiene alrededor de 12000 clientes?	5	1	En la oficina matriz supera los 20000 socios
44	¿Los clientes realizan depósitos promedio de 20000 dólares diarios?		6	Es menor a 20000 en promedio diario
45	¿Existe depósitos de plazo fijo mayor o igual a 1 000?000 de dólares?	6		
	TOTAL	**181**	**89**	

Luego de obtener los resultados del cuestionario de procesos de concesión de créditos, procesos de recuperación de cartera, proceso de cobranza judicial y proceso de departamento de contabilidad, se procede a establecer el nivel de confianza existente para el proceso de recuperación de cartera.

$$Nivel\ de\ Confianza = \frac{Respuestas\ positivas}{\text{Respuestas Totales}}$$

$$Nivel\ de\ Confianza = \frac{181}{270}$$

$$\text{N}ivel\ de\ Confianza = 70\%$$

Luego de realizar la fórmula de nivel de confianza se ha obteniendo una efectividad de 70% y un nivel de riesgo de 30% es decir se obtiene un nivel de confianza moderado.

Análisis e Interpretación.

Una vez ejecutada la ficha de observación se ha determinado que en la mayoría de procesos cumple con lo establecido según el reglamento de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con excepción de los procesos que se va a detallar a continuación.

- Una de las principales observaciones que se obtuvo en el proceso de concesión de crédito es que cuatro de las seis Cooperativas Segmento 1, los asesores de crédito tienen autorización a aprobar créditos de montos mínimos; sin necesidad de ser autorizados por el jefe de créditos.
- Otra observación importante es que en 1 Cooperativa del segmento 1 no cuenta con personal adecuado para el despacho del crédito, y lo realiza el asesor de créditos.
- En cuanto al proceso de recuperación de cartera, cinco Cooperativas no envían mensajes de texto de mensajes recordando el momento y la fecha del pago días antes al vencimiento.
- Asimismo, se ha podido observar que en cinco Cooperativas no registran el acuerdo de pago de los socios que se registran impago.
- Se ha podido observar que en proceso judicial las 5 Cooperativas segmento 1 cumplen con lo establecido en la constitución sobre Sumak Causay, debido a que previo a una demanda realizan un estudio minucioso del socio, y le dan oportunidades de pagar cartera sin acudir a demandas según los tipos de socios.
- También se observó que la persona que otorga el crédito, es la misma encargada de recuperarlo es decir no cuentan con una persona encargada solo de recuperar cartera.
- Se observó que no existe documentación de respaldo en cuanto a gastos incurridos en recuperación de cartera, únicamente lo acreditan a la cuenta y por el asesor encargado de recuperar esa cartera en las seis Cooperativas segmento 1.
- Se ha alcanzado observar que las Cooperativas Segmento 1 tiene bastante acogida debido a que se notó diversas transacciones en un solo día con montos de ahorros significativos para las instituciones.

a.3 Resultados de la Entrevista.

Una vez aplicada la entrevista se realiza un resumen de las respuestas obtenidas por los abogados del departamento legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

Objetivo. - Obtener información necesaria para conocer los motivos por el cual no se puede recuperar cartera.

1. ¿Una vez recibido la documentación del cliente que no se ha podido recuperar en el departamento de cobranza que medios o métodos utiliza previo a una demanda?

Básicamente una vez receptado toda la documentación del socio se procede a una notificación extrajudicial con la finalidad de que exista negociación con un plazo máximo de 5 días para que el socio se acerque arreglar, sin embargo, en ese tiempo estipulado no existe el pago de la negociación se procede a un juicio ejecutivo con vías a demanda legal.

2. ¿Cuándo se ha recuperado los valores de créditos vencidos por medio de embargos de muebles o secuestros de inmuebles como son manejados los mismos?

Hoy en día los remates se lo realizan de una manera más transparente, cuando el juez dictamina la ejecución del bien embargado o secuestrado según sea el caso, la judicatura sube a una plataforma denominada SATJE; donde se oferta al público y se realiza el remate de los bienes, dicho valor se deposita en la cuenta del socio y la Cooperativa debita el valor adeudado.

3. ¿En qué circunstancias se declara insolvente a una persona?

Cuando el socio no tiene bienes patrimoniales, o cuando posee bienes, pero los valores de sus deudas son superiores a esos bienes.

Para poder declarar a una persona insolvente primero debe pasar 1080 días para castigar cartera según la provisión de cartera estipulada por la SEPS, y luego proceder a la demanda para que lo dictamine un juez.

4. ¿Cuáles son las causas más comunes por las cuales no se ha podido recuperar un crédito?

Los casos por los que generalmente no se ha podido recuperar es porque el sistema cooperativo no ha hecho un correcto analices para la concesión de créditos, y la otra es a pesar de haber realizado un buen análisis es socio frecuente que no registra mora pero el comportamiento de mercado lo mando a la quiebra y no puede cubrir su deuda.

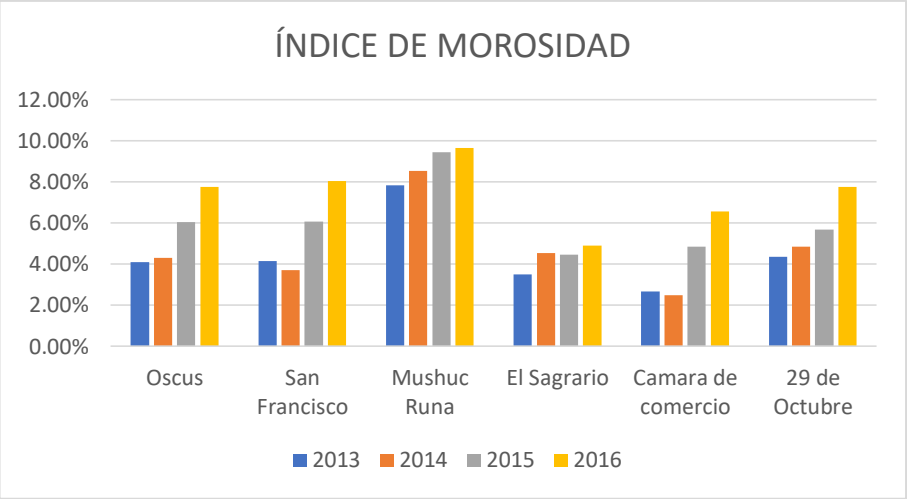
a.4 Resultados de Análisis de Indicadores Financieros

Con el objetivo de tener una aproximación a los índices de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato se realizó un análisis con la información obtenida en la página de estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para determinar la variación de índices de Morosidad con respecto a los datos de diciembre 2013,2014,2015 y 2016.

Tabla 30 Índice de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1.

ÍNDICES DE MOROSIDAD					
CARTERA TOTAL					
COAC	AÑO 2013	2014	2015	2016	VARIACIÓN AÑO 2016-2013
Oscus	4.10%	4.30%	6.04%	7.76%	3.66%
San Francisco	4.14%	3.72%	6.08%	8.04%	3.90%
Mushuc Runa	7.84%	8.53%	9.44%	9.65%	1.81%
El Sagrario	3.51%	4.53%	4.47%	4.89%	1.38%
Camara de Comercio	2.68%	2.48%	4.86%	6.56%	3.88%
29 de Octubre	4.35%	4.86%	5.67%	7.76%	3.41%

Gráfico 30 Índice de morosidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1.



Análisis e Interpretación

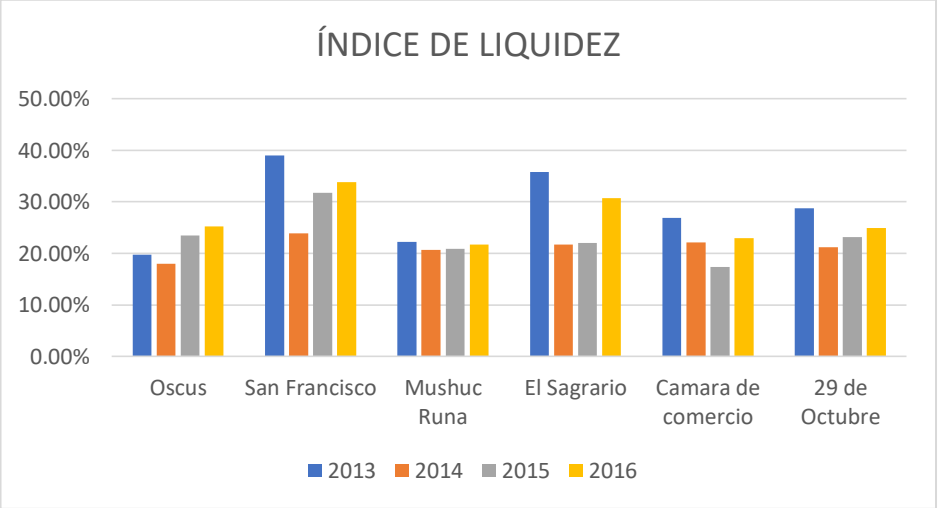
Como se puede observar en el **Gráfico 30** se puede ver notablemente como año tras año el índice de cartera vencida en las 6 Cooperativas incrementan la de mayor índice de crecimiento presenta la Cooperativa San Francisco con una variación de 3,90% entre el año 2013 y 2016 seguida por la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato con una variación de 3.88% entre el año 2013 y 2016. En el año 2016 las Cooperativas de Ahorro y Crédito el Sagrario y la Cooperativa Cámara de Comercio de Ambato se encuentra por debajo del nivel aceptable que establece la junta de regulación monetaria y financiera que es del 6.62%; Las demás Cooperativas se encuentran con niveles más altos y es preocupante este crecimiento que ha venido afectando notablemente a la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1este incremento se dio principalmente al existir mayores valores en cartera improductiva de consumo y microcrédito.

Con el objetivo de tener una aproximación a los índices de liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato se realizó un análisis con la información obtenida en la página de estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para determinar la variación de índices de liquidez con respecto a los datos de diciembre 2013,2014,2015 y 2016.

Tabla 31 Índice de Liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

ÍNDICES DE LIQUIDEZ					
FONDOS DISPONIBLES/TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO					
COAC / AÑO	2013	2014	2015	2016	VARIACIÓN AÑO 2016-2013
Oscus	19.77%	18.01%	23.42%	25.19%	5.42%
San Francisco	39.01%	23.87%	31.79%	33.84%	5.17%
Mushuc Runa	22.25%	20.70%	20.90%	21.76%	0.49%
El Sagrario	35.76%	21.75%	22.06%	30.76%	5.00%
Camara de comercio	26.90%	22.14%	17.42%	22.91%	3.99%
29 de Octubre	28.74%	21.20%	23.12%	24.87%	3.87%

Gráfico 31Índice de Liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato



Análisis e Interpretación

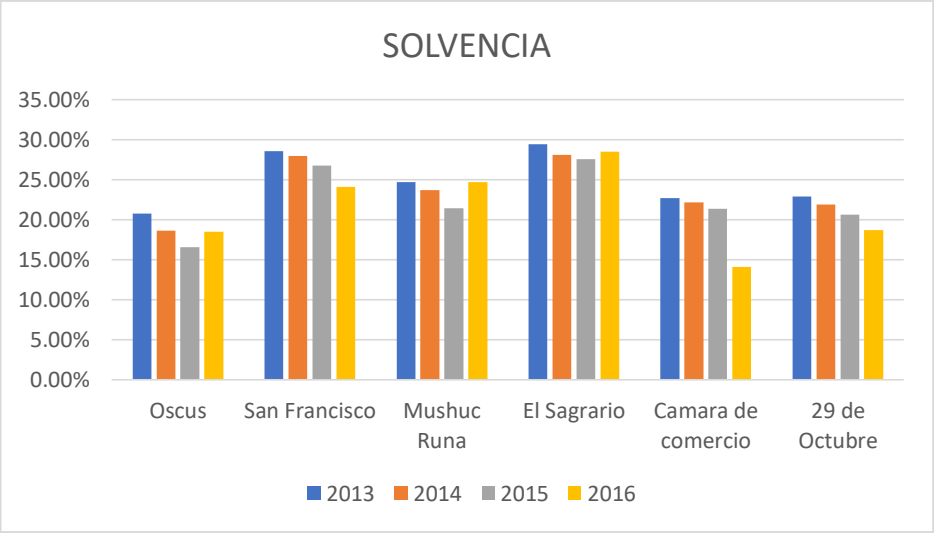
El sector Cooperativo de Ahorro y Crédito perteneciente al segmento 1 de la ciudad de Ambato se presenta una disminución notable en la liquidez obtenida en el año 2013 y la liquidez de 2016 como se ve en el **Gráfico 31** con una diferencia superior al 5% se presenta la Cooperativas El Sagrario y San Francisco seguidas por las Cooperativas Cámara de Comercio de Ambato y la "9 de Octubre que no logran tener similar liquidez o superior a la que obtuvieron en el año 2013 presentando así

una significativa disminución y mostrando subidas y bajadas de liquidez, a diferencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus se puede notar fácilmente su incremento en la liquidez desde el año 2013 al 2016 con una variación importante del 5.52%.Ademas en el año 2016 todas la Cooperativas tienen porcentaje superior a los establecidos por la Junta de Regulación Política y Monetaria del 20% , pero la Cooperativa El Sagrario y San Francisco poseen liquidez superior al 30% dando lugar a tener liquidez ociosa si bien la liquidez alta puede ser considerada un factor positivo para el índice, pero una institución financiera que tiene altos niveles de liquidez no siempre posee una situación sólida, el exceso de liquidez puede esconder problemas graves como una ineficiente capacidad de traducir los recursos que capta en colocaciones o inversiones, o porque la demanda de créditos se encuentra frenada por diferentes situaciones económicas.

Tabla 32 Índice de Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

SOLVENCIA					
PATRIMONIO TÉCNICO /ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO					
COAC / AÑO	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**VARIACIÓN AÑO 2016-2013**
Oscus	20.75%	18.65%	16.54%	18.52%	2.23%
San Francisco	28.54%	27.98%	26.78%	24.07%	4.47%
Mushuc Runa	24.68%	23.68%	21.45%	24.67%	0.01%
El Sagrario	29.46%	28.13%	27.54%	28.47%	0.99%
Camara de comercio	22.73%	22.14%	21.34%	14.13%	8.60%
29 de Octubre	22.87%	21.89%	20.65%	18.70%	4.17%

Grafico 32. Índice de Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

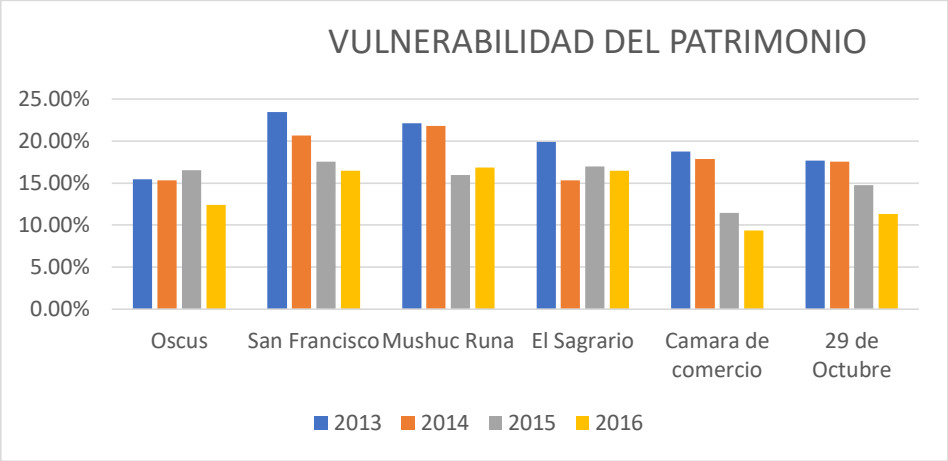


Para ampliar el estado real en el que se encuentran las 6 Cooperativas de Ahorro y Crédito es indispensable realizar el análisis de solvencia, como se observa en el Gráfico 32 **se ve notablemente que la solvencia del año 2013 con relación al año 2016 ha sufrido una disminución notoria y es preocupante para los ciudadanos que las Cooperativas de Ahorro y Crédito disminuyan la solvencia ya que es una carta de presentación para atraer así socios peor aun siendo las Cooperativas más grandes del centro de país todas las Cooperativas se encuentran por niveles bajos al 30% de nivel aceptable de solvencia establecidos por la Junta Monetaria es preocupante ya que la solvencia está enfocada en mantener bienes y recursos requeridos para resguardar deudas adquiridas.**

Tabla 33 Índices de Vulnerabilidad del patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO					
ÍNDICE DE CAPITALIZACIÓN NETA					
COAC / AÑO	2013	2014	2015	2016	VARIACIÓN AÑO 2016-2013
Oscus	15.46%	15.32%	16.54%	12.43%	3.03%
San Francisco	23.45%	20.65%	17.56%	16.46%	6.99%
Mushuc Runa	22.11%	21.78%	15.93%	16.87%	5.24%
El Sagrario	19.87%	15.34%	16.98%	16.44%	3.43%
Camara de comercio	18.76%	17.86%	11.45%	9.35%	9.41%
29 de Octubre	17.65%	17.56%	14.78%	11.30%	6.35%

Gráfico 32 Índices de Vulnerabilidad del patrimonio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.



Análisis e Interpretación

El índice de vulnerabilidad es una herramienta que permite medir y analizar el riesgo potencial que puede presentarse por el deterioro en las variables financieras, las cuales en una situación de crisis están estrechamente vinculadas con las variables reales. Para el periodo de análisis diciembre 2013 diciembre 2016, se observó en el **Gráfico 33** una evolución negativa la cual la variación más alta la posee la Cooperativa Cámara de Comercio de 9.41% seguidas por las Cooperativas San Francisco, 29 de Octubre y Mushuc Runa con niveles medios de 6.99% , 6,35% y 5.24% según corresponde y las Cooperativas Oscus y El Sagrario se encuentran con niveles bajos de 3.03% y 3.43 % en relación a las 6 Cooperativas, pero todas las 6 Cooperativas se encuentran con niveles mayores al 2% de aceptación por la Junta de Regulación Política y Monetaria; tomando en cuenta todas las variables que intervienen en el índice de vulnerabilidad, existió un incremento en el riego global que enfrentan las instituciones bancarias, este comportamiento negativo estuvo influenciado por el crecimiento en las variables de profundización financiera (depósitos totales y créditos totales) que poseen signo negativo en el índice, y un incremento en las variables de morosidad y liquidez que presenta signo negativo en el índice de vulnerabilidad financiera.

a.5 Verificación de la hipótesis

Se procedió a verificar la hipótesis mediante la prueba de Fisher "propuso la prueba de probabilidad exacta que se utiliza cuando los valores observados son menores que

5 y n ≤ 100. Esta prueba consiste en fijar las frecuencias marginales y calcular la probabilidad de ocurrencia de las frecuencias de las celdas bajo la hipótesis de independencia. Se considera las configuraciones más extremas que pueden ocurrir en los datos y se calculan las probabilidades exactas p, para cada tabla escogiendo la celda con el menor de los valores y luego disminuyendo de uno en uno hasta hacerlo cero.

La probabilidad exacta de observar un conjunto particular de frecuencias en una tabla 2X2, cuando los marginales se consideran fijos, está dada por la distribución hipergeométrica". (Marques Dos Santos, 2012, pág. 48)

Fórmula:

$$p = \frac{a_i\, d_i}{b_{1-1} c_{i-1}}.$$

Planteamiento de hipótesis

b. Modelo Lógico

Una vez puesta en acción la encuesta a los empleados de del Segmento 1 de las Cooperativas, se han extraído los resultados que arrojan la pregunta 6 y la pregunta 13 del departamento de Cobranza que se resumen en los cuadros denominados sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos y Plan financiero permite cubrir algún evento inesperado, para poder verificar la Hipótesis se lo hará de la siguiente manera:

$\boldsymbol{H_0}$**:** La gestión de recuperación de cartera **NO** incide en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

$\boldsymbol{H_1}$**:** La gestión de recuperación de **SI** incide en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

a) Modelos Matemático

Hipótesis nula H_0 = Respuestas observadas = Respuestas Esperadas

Hipótesis alternativa H_1= Respuestas observadas ≠ Respuestas esperadas.

b) Modelo Estadístico

Para verificar la hipótesis se utilizará la prueba de Fisher, utilizando la encuesta como técnica de la investigación.

Para la aplicación de esta prueba se utilizó el programa SPSS lo que se obtiene las siguientes tablas.

Tabla 34 ¿Otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos?*¿El plan financiero permite cubrir algún evento inesperado?

			¿El plan financiero permite cubrir algún evento inesperado?		
			Si	No	Total
¿Otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos?	Si	Recuento	6	2	8
		Recuento esperado	3,6	4,4	8,0
	No	Recuento	6	13	19
		Recuento esperado	8,4	10,6	19,0
Total		Recuento	12	15	27
		Recuento esperado	12,0	15,0	27,0

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Tabla 35 Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,299[a]	1	,038		
Corrección de continuidad[b]	2,720	1	,099		
Razón de verosimilitud	4,400	1	,036		
Prueba exacta de Fisher				,087	,049
Asociación lineal por lineal	4,139	1	,042		
N de casos válidos	27				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,56.
b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Elaborado por: Trujillo, C. (2017)

Conclusión de la hipótesis

El valor de prueba Fisher se obtiene un p valor de 0.049 de conformidad a lo establecido en la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, se confirma que la gestión de recuperación de cartera **SI** incide en la liquidez de las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato, controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

c. Limitaciones del estudio.

Las limitaciones que se presentaron en el siguiente estudio relacionadas principalmente con la obtención de información, se esperaba aplicar la entrevista en las 6 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 provincia de Tungurahua,

cantón Ambato en el departamento legal; pero se dificulto la recolección rápida de la misma, principalmente porque los abogados que iban hacer entrevistas no se encuentran en las oficinas de la Cooperativas, y por disponibilidad de tiempo se realizó el resumen de la mima únicamente con la entrevista de 2 Cooperativa de Ahorro y Crédito.

d. Conclusiones

- El objetivo número uno; "Identificar los procesos de recuperación de cartera para determinar si existe falencias", se puede concluir que la investigación; se logró establecer que las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de la provincia de Tungurahua cantón Ambato son manejadas acorde al manual interno de cada Institución pues la encuesta aplicada indico que en un 78% de los encuestados consideran que el manual contiene procesos que facilitan la recuperación de cartera. Sin embargo, también se indicó que en un 67% de los encuestados consideran que es bajo el nivel de cumplimiento de los procesos. Esta calificación podemos concluir que va acorde con el resultado promedio que arrojo la ficha de observación sobre los procesos de recuperación de cartera de un 70%.

- En base al objetivo numero dos; "Evaluar los resultados de liquidez a través de indicadores", se concluye que las Cooperativa de Ahorro y Crédito mantienen niveles de liquidez saludables, a pesar de la complejidad del riesgo de liquidez por la disminución económica que está sufriendo el país, las Cooperativas gracias a la buena administración han logrado mantenerse estables.

- De acuerdo al objetivo número tres; "Proponer una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera para la disminución de cartera vencida y mejoramiento de liquidez", se determina que la aplicación de la auditoría de gestión es de gran importancia en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, ya que permite conocer en qué proceso hay debilidades o errores y así contribuir al mejoramiento del sistema de cobranzas.

e. Recomendaciones

- En base al objetivo número uno; “Identificar los procesos de recuperación de cartera para determinar si existe falencias”, se propone realizar un análisis de control interno del proceso recuperación de cartera para establecer lineamientos, políticas y así mejorar el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento1.Además, se propone que exista segregación de funciones, en especial en el área de aprobación de créditos y en el área de recuperación de cartera, debido a que la misma persona cumple las dos funciones.
- En base al objetivo número dos; “Analizar los resultados de liquidez a través de indicadores”, se propone gestionar su liquidez a través de control y monitoreo al comportamiento de fuentes y usos de fondeo para obtener de alertas tempranas a cualquier eventualidad y estar preparados.
- Además de que las Cooperativas de Ahorro y Crédito deben ser administradas acorde a sus necesidades, características, volumen, complejidad de sus operaciones, siendo así importante contar con una estructura adecuada de activos y pasivos.
- De acuerdo al objetivo número tres; “Proponer una auditoría de gestión a los procesos de recuperación de cartera para la disminución de cartera vencida y mejoramiento de liquidez”, se recomienda realizar auditorías de gestión a cada componente al final de cada año para salvaguardar la información administrativa y/o financiera.

f. Propuesta de Solución

f.1. Datos Informativos

Auditoria de gestión a los procesos de recuperación de cartera para la disminución de cartera vencida y mejoramiento de liquidez.

Tema: “La gestión de recuperación de cartera y la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1 de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato”.

Institución ejecutora: Cooperativas Segmento de la ciudad de Ambato.

Investigadora: Cristina Gabriela Trujillo Toapanta

Director de tesis:	Dra. Mayra Bedoya
Beneficiarios:	Gerente General, personal administrativo, y socios que tienen créditos en las cooperativas de ahorro y crédito.
Ubicación:	Cantón Ambato.
Tiempo estimado para la ejecución:	Fecha de inicio: julio de 2017
Fecha de finalización:	septiembre de 2017
Equipo técnico responsable:	Cristina Gabriela Trujillo Toapanta
Costo:	$ 1200.00

Justificación.

Como se explicó en la parte de la investigación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, las políticas establecidas no cubre eficientemente la gestión de recuperación de cartera por lo que ha incurrido altos índice de morosidad en los tipos de créditos, afectando a la liquidez.

Con la Auditoria de Gestión del componente gestión de recuperación de cartera se logrará establecer mediante un informe recomendaciones y conclusiones que contribuirán al cumplimiento de los objetivos planteados así también les permitirá a las instituciones pisar en campo firme, con responsabilidad social en busca del desarrollo empresarial y humanitario.

Para finaliza lo expuesto y con las razones por las cuales debe establecer una Auditoría de Gestión de recuperación de cartera para el mejoramiento de la liquidez de los mismos es necesario analizar las causas por las cuales la empresa no maneja eficientemente políticas de recuperación de crédito.

Tabla 36 Modelo Operativo de Auditoria de Gestión a los procesos de recuperación de cartera

FASES	NOMBRE	OBJETIVOS	PROCEDIMIENTOS	¿A QUIEN?	TIEMPO	RECURSOS
FASE I	**Planificación Preliminar**	Obtener un conocimiento general sobre los procesos administrativos en la gestión de recuperación de cartera	✚ Visita Inicial. Entrevista con el gerente para solicitar autorización para poder dar inicio de la auditoria de gestión. ✚ Análisis del sistema de recuperación de cartera. Estructura organizacional, niveles jerárquicos, responsables del departamento, identificación de puestos, y revisar auditorias anteriores realizadas al componente.	Gerente general y personal administrativo y operativo	40 horas	Equipo de cómputo, auditorías anteriores, estructura organizacional .

F A S E II	**Planificación Especifica**	Cerciorarse si los procedimientos establecidos son adecuados para la recuperación de cartera a través de matriz de enfoques.	✚ Elaborar una lista del personal de las cooperativas de Ahorro y Crédito y sus funciones. ✚ Determinar falencias en concesión y recuperación de cartera por parte de la institución. ✚ Verificar el cumplimiento sobre las políticas aplicadas en cada uno de los procesos.	Políticas y reglamento de gestión de recuperación de cartera.	30 horas	Flujogramas, cuestionarios de control interno.

FASE III	**Ejecución del Trabajo**	Aplicar de las actividades necesarias para verificar y analizar el cumplimiento de recuperación de cartera .	✚ Realizar una muestra de las carpetas de los socios con créditos vigentes y verificar que cumplan con los requisitos necesarios para poseer créditos. ✚ Revisar una muestra de las carpetas de los socios cuyos pagos se encuentran vencidos. ✚ Verificar el cumplimiento de las normativas de agente de cobro. ✚ Revisar en Contabilidad el manejo de cartera en mora y vencida. ✚ Verificar convenios de pago de cartera vencida.	Carpetas de socios. Documentos utilizados para la recuperación de cartera.	200 horas	Lista de cotejo. Ficha de observación

FASE IV	**Comunicación de resultados**	Elaborar el informe de auditoría de gestión.	✚ Expresar opiniones y conclusiones sobre el cumplimiento de objetivos. ✚ Explicar bajo que normas fueron aplicadas cada uno de los componentes analizados.	Hojas de hallazgos de las fases I,II,III	10 horas	Papeles de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Bibliografía

Altamirano, R. (06 de mayo de 2017). los medios de cobranza. *academia*, 65. Obtenido de http://www.academia.edu/25689074/Manual_de_Cobranza_Cooperativa_de_Ahorro_y_Cr%C3%A9dito_FOMENTO_PARA_LA_PRODUCCI%C3%93N_DE_PEQUE%C3%91AS_Y_MEDIANAS_EMPRESAS_FOPYMES_P%C3%A1gina_25_of_27

Ballen Margarita y otros. (2007). *Abordaje hermeneútico de la investigación cualitativa (2da Edición).* Bogota- Colombia: Teoria del Color. Obtenido de https://books.google.com.mx/books?id=B2L6wakmpIwC&pg=PA59&dq=modalidad+bibliografica+documental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiw99q2zrvSAhUC7CYKHQkaCxEQ6AEIMjAG#v=onepage&q=modalidad%20bibliografica%20documental&f=false

Banco Central del Ecuador. (2011). Metodologia de la información estadistica mensual. *Banco Central del Ecuador*, 14.

Berta Morata. (1993). *Economia Comtemporanea.* barcelona: Reverte s.a.

Boletín SEPS #001. (2016). *Boletín de la Superinetendencia de Economía Popular y Solidaria*, 7. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Bolet%C3%ADn+SEPS+(aprobado+07-06-2016).pdf/2ad71b14-f191-454e-8c07-dabf5fc98e5f?version=1.0

Cabezas Holguón, R. (2005). *Elementos de la Administración.* Guayaquil: Hoguin Ediciones S.A.

Comité de Supervisión Bancaria de Basilea. (2013). Basilea III: Coeficiente de cobertura de liquidez y herramientas de seguimiento del riesgo de liquidez. *Comité de Supervisión Bancaria de Basilea*, 6-12. Obtenido de http://www.bis.org/publ/bcbs238_es.pdf

Cunero Gomez, G. (2005). Insolvencia, evolución de un concepto. *Revista de derecho privado*, 27-54. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/3600/360033182002.pdf

Dávalos Arcentales, N. (1984). *Enciclopedia Básica de Administracion Contabilidad y auditoria.* Quito: Ecuador.

Dinartes, O. B. (2009). Reservas de liquidez suficientes. *Banco Central de Nicaragua*, 2. Obtenido de http://www.bcn.gob.ni/estadisticas/estudios/2014/DT-12_Reservas_de_Liquidez_Suficientes.pdf

Dolores Masa, Pamela Jaramillo y Carlos Trávez. (2013). Análisis de captaciones y colocaciones de bancos privados y cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4. *Superintendencia de Economia Popular y Solidaria*, 18-19. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Apunte%20III%20reducido.pdf/cda0c85a-3169-4076-9ca7-a8e3dded8064

Dominguez Feria, J. M. (2005). *El riesgo de mercado su medición y control.* Madrid: Delta publicaiones universitarias.

Estupiñan Rodrigo y Otros. (2006). *Los Beneficios de los Indicadores Financieros.* Bogotá: Amaromare.

Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa* (primera ed.). Medellin: Universidad EAFIT. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Xkb78OSRMI8C&printsec=frontcover&dq=enfoque+cualitativo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwikjKm75MrSAhUP42MKHYcWBVkQ6AEIPjAH#v=onepage&q=enfoque%20cualitativo&f=false

Gamboa Rivera, N. A. (2016). *"La administración del riesgo de crédito y la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5, del cantón Ambato, en el año 2015."*. proyecto de investigación, Universidad Tecnica de Ambato.

García, O. l. (2009). introducción al doagnostico financiero. *Adminitrscaion Financiera Fundamentos y Aplicaciones*, 2. Obtenido de http://www.oscarleongarcia.com/site/documentos/complem02ed4revisiondelosEEFF.pdf

Giraldes, A. (2010). *Investigación. Innovacción y buenas práctucas* (primera ed.). Barcelona: Grao.

Goldestein, M. (2008). *Diccionario Juridico consultor magno.* Montevideo: Cadiex International s.a.

Gutierrez Hernandez, M. T., Telles Sanchez, L., & Munillo Gonzales, F. (2005). La Liquidez Empresarial y su Relación con el Sistema Financiero. *Ciencias*

Holguin, 11.

Gutierrez, A. (2004). *Administarcion y calidad.* Mexico: Limusa S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=bsDZ3_iv0jwC&pg=PA79&dq=administracion+de+henry+fayol&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjyzrvOyObTAhUISiYKHUgYC7sQ6AEITDAH#v=onepage&q=administracion%20de%20henry%20fayol&f=false

Hempel Horward , D., Crosse , & George , H. (1984). *Administracion Bancario.* Buenos Aires: El Ateneo.

Humbeto Linarez, A. (2013). *Banca Venezolana Tercera Edición.* Caracas: San Antonio.

Iranzo, S. (2008). Introduccion al Riesgo País. *Banco de España Euro sistema*, 12. Obtenido de http://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadas/DocumentosOcasionales/08/Fic/do0802.pdf

Istillarte, L., Laguado, S., & Borjas, C. (2008). Administración del Capital de Trabajo en Cooperativas Hoteleras en Venezuela. Un Caso de Estudio. *multiciencias*, 183-189.

Jhon J wild y otros. (2007). *Análsis de Estados Financieros.* mexico: Ingramex s.a.

Jose Fuentes. (2009). *Reglamento Interno de la Cooperativa Cacepse.* Ambato: Cacepse.

la cooperativa CACPET de Tungurahua otrogó 12 créditos vinculados por 1.7 millones, incluyendo a sus directivos. (26 de agosto de 2015). *El Telegráfo*, pág. 12. Obtenido de http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/la-cooperativa-cacpet-de-tungurahua-otorgo-12-creditos-vinculados-por-17-millones-incluyendo-a-sus-directivos.

J. W. (1983). *Diccionario de Administracion y Finanzas.* Barcelona: Grupo Oceano.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación.* Caracas-Venezuela: Alfa. Obtenido de https://books.google.com.mx/books?id=M_N1CzTB2D4C&pg=PA64&dq=modalidad+de+investigacion+de+campo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiYquq1w7vSAhVBWCYKHZ9OBX0Q6AEIGjAA#v=onepage&q=modalidad%20de%20investigacion%20de%20campo&f=false

Las cooperativas crecen en promedio el 5% al año. (19 de Agosto de 2015).

Telégrafo, pág. 5. Obtenido de http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economi/&/las-cooperativas-crecen-en-promedio-el-5-al-ano

Las Cooperativas crecen y se adaptan a nuevas regulaciones. (08 de junio de 2015). *Lideres*, pág. 9.

Luis Camarero, Alejandro Almazán, José Arribas, Beatriz Mañas.Antonio Félix. (2012). *Estadística para la Investigación Social.* México: Alfaomega

Nava Rosillon, A. M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606-628. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf

.

Malhotra, N. (2004). *investigacion de mercado enfoque aplicado (cuarta edición).* México: PEARSON EDUCATION. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/256/29080873029.pdf

Manuel Iza. (28 de junio de 2017). *Manual Cooperativa Mushuc Runa.* Ambato: Muchuc Runa. Obtenido de Cooperativa Mushuc Runa: http://www.mushucruna.com/certificadoAportacion.php

Marques Dos Santos, M. J. (2012). *Estadistica Básica.* México: Universidad Autonoma México.

McCONNELL, A., Campbell , R., & Stanley , L. (1997). *Economía Laboral Contemporanea.* Madrid: McGraw Hil.

Morelos Gómez, J., Fontalvo Herrera, T. J., & de la Hoz Granadillo, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *entremado*, 14.26. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601002.pdf

Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *revista venezolana de gerencia*, 606-628. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009.pdf

Network, A. d. (31 de julio de 2010). *El contador virtual.* Obtenido de El contador virtual: http://elcontadorvirtual.blogspot.com/2010/07/0-pasos-para-una-recuperacion-de.html

Ordoñez Navarrette , V. L. (2016). DÉBIL RECUPERACIÓN DE CRÉDITO POR

LAS POLÍTICAS CREDITICIAS APLICADAS EN LA COOPERATIVA FUENTE DE VIDA. *UTMACH*, 41.

Orozco, Alejandra. (2015). Análisis de Riesgo de Liquidez del Sector Financiero Popular y Solidario. *Seps*, 4.

Palenzuela Azofra, V. (2012). Sobre el Analisis Financieroy su evolución. *Dialnet*, 23. Obtenido de file:///C:/Users/comp/Downloads/Dialnet-SobreElAnalisisFinacieroYSuNuevaOrientacion-789667.pdf

Paz, R. B. (2015). An´alisis Econ´omico-Financiero de las empresas concesionarias de autom´oviles en Espa˜na. *Revista de metodos cuantitavos para la economia y la empresa*, 95-111. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/2331/233143643006.pdf

Peñalosa Palomeque, M. (2008). Administracion de Capital de Trabajo. *Perspectivas*, 161-172. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf

Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 3. Obtenido de http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm

Razo, C. M. (2011). *Como elaborar y asesorar una investigación de tesis segunda edición.* México: Pearson Educación.

Resolucion N° 129-2015-FJunta de Política y Regulación Monetaria: http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion129f.pdf?dl=0

Resolución Financiera, 4.-2.-F. J. (4 de julio de 2017). *Banco Central del Ecuador*. Obtenido de Banco Central del Ecuador: http://www.rfr.org.ec/desc/incidencias/comparativo_resolucion_43.pdf

Resolución No. 129-2015-F. (23 de septiembre de 2015). *junta de regulacion monetaria y financiera.* Obtenido de junta de regulacion monetaria y financiera: http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/Resol129.pdf/3e459b17-7585-4953-8447-6936ea56b462

Resolución No. 165-2015-F. (12 de septiembre de 2014). *Junta de regulación monetaria y financiera.* Obtenido de http://www.juntamonetariafinanciera.gob.ec/PDF/resolucion165f.pdf?dl=0

RESOLUCION No. SEPS-IEN-2013. (8 de noviembre de 2013). *Junta de regulacion monetaria y financiera.* Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/SEPS-IEN-2013-064.pdf/d6fb3e6f-d802-45d9-9b3e-8107d6eac0f3

Rivas Cortez, D. A. (14 de septiembre de 2016). Gestión de cartera de credito. *eumed.net*, 67. Obtenido de eumed.net: http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html

Rodríguez Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de creditos y la rentabilidad de la banca comercial. *Revista Mexicana de economía y finanzas*, 10 (1). Obtenido de http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=423739513004

Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo crediticio. *Revista Analisi Economico*, 27-54. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702012000100002&lang=pt

Sanchez Santander , L. A. (2015). *la gestion de recuperacion de cartera y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Credito Yuayai ltda. de la ciudad del Puyo.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/18323/1/T3228e.pdf

Sanchez, , X., & Millán, J. (2008). Medicion del qiesgo de liquidez. una aplicacion en el sector cooperativo. *Entramado*, 8(1). Obtenido de http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=265424601007

SEPS. (2015). Análisis de Riesgo de Interconexión del Sector Financiero Popular y Solidario. *Superintendencia de Economia Popualr y Solidaria*, 8. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Interconexio%CC%81n%20del%20SFPS%20(Corregido).pdf/d43f7990-df7d-418f-bdc8-3cae7af607b3
sons,

StanleyB. Block y Geoffrey A. Hirt. (2006). *Administarcion fiannciera decimo primera edicion.* mexico: Ingramex.

Stephen, R., & Coulter, M. (2005). *Administracion Octava Edición.* Mexico: pearson education. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=oVHlFmFi_ToC&printsec=frontcover&dq=administracion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg6JPftcPTAhUBTSYKHSEmDTUQ6AEIIDAA#v=onepage&q=administracion&f=false

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2010). *Notas tecnicas para los formularios para riesgo de mercado y riesgo de liquidez.* Quito: Superbancos. Obtenido de https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi97877jOHUAhWKaz4KHRrxB4kQFggrMAI&url=http%3A%2F%2Fwww.sbs.gob.ec%2Fmedios%2FPORTALDOCS%2Fdownloads%2Fnormativa%2Fnueva_codificacion%2Ftodos%2FL1_X_cap_VI.pdf&usg

Terán Juan Fernando. (2015). Economia Popular y Solidaria un eje clave del sistema economico. *Revista de Análisis de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)*, 1-11. Obtenido de https://issuu.com/publisenplades/docs/chakana8/11

Terrazas Pastor, R. A. (23 de junio de 2009). Modelo de Gestión Financiera para una Organziación. *perspectiva 2009*, 55-72. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf

Terry, G. R. (1974). *Principios de Administración.* Argentina: Centro Regional de Ayuda Tecnica.

Torres Valdivieso , S., & Mejía, A. H. (2006). UNA VISIÓN CONTEMPORÁNEA. *scielo.org.com*, 111-133. Obtenido de http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v19n32/v19n32a05.pdf

Toscano, F. (2012). *Conceptos amplios al manual de Cooperativa Financredit.* Ambato: Cooperativa Financredit.

Villano, F., & Salazar, E. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión. *Estudios Gerenciales*, 26. Obtenido de https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1737/HTML

Yance Contreras, K. R., & Calle Avila, M. L. (2013). Analisis para fortalecer y reducir el indice de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Lucha campesina agencia La Troncal. *repos universidad de Guayaquil*, 65.

Yucailla, M. (2013). *"El manejo financiero y su incidencia en la liquidez en la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato Ltda, en el año 2010".* Universidad Técnica de Ambato, ambato.

Zea, F. L. (1979). *Nociones de metodología de Investigación cientifica.* Quito-Ecuador: Imprenta Ortiz.

ANEXOS

ANEXO 1

ENCUESTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE ENCUESTA
PROYECTO: GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGEMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO

DIRIGIDO A: Personal del departamento financiero y de cobranza de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

OBJETIVO: Obtener información necesaria sobre la gestión de recuperación de cartera y su incidencia en la liquidez.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad el siguiente cuestionario a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras al cumplimiento de los objetivos empresariales.

INSTRUCCIONES: Seleccione la respuesta adecuada a su modo de pensar o su opinión según el caso. Procure ser lo más objetivo y veraz.

1.Genero.

Hombre ☐ Mujer ☐

2. ¿Considera Ud. ¿Que el manual de la Cooperativa contiene procesos que facilitan la recuperación de la cartera?

Sí ☐ No ☐

3. ¿Cómo calificaría el nivel de cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera por parte del personal?

Alto ☐ Medi ☐ Ba ☐

4. ¿Se brinda capacitación dentro de la institución para el correcto cumplimiento de los procesos de recuperación de cartera?

Frecuentemente ☐ Algunas Veces ☐ Nunca ☐

5. ¿Cuáles son los métodos de cobranza que usted utiliza?

Preventiva ☐ Extrajudicial ☐ Judicial ☐

6. ¿Otorgan sobrepréstamos a personas que se encuentran atrasados en los pagos?

Sí ☐ No ☐

7. ¿Cuándo consideran una cuenta incobrable?

Por muerte ☐

Por enfermedad ☐

Por insolvencia ☐

Otros ☐

8. ¿El seguro de desgravamen cubre en su totalidad el crédito de un socio en caso de muerte?

Sí ☐ No ☐

9. ¿Recurren con frecuencia a instituciones financieras para solicitar financiamiento y con ello cumplir con las obligaciones contraídas?

Nunca ☐ A veces ☐ Siempre ☐

10. ¿La cooperativa cuenta con la liquidez necesaria para realizar actividades de inversión?

Si ☐ No ☐ Tal vez ☐

11. ¿Existe montos límites de retiro?

Sí ☐ No ☐

12. ¿Cuál es el monto límite de retiro?

2000 ☐

4000 ☐

6000 ☐

Otros ☐

13. ¿Existe un plan financiero?

Sí ☐ No ☐

14. ¿El plan financiero permite cubrir algún evento inesperado?

Sí ☐ N ☐

15. ¿Una vez ya aprobado el crédito para el cliente, se ha suspendido el mismo por falta de efectivo en la Cooperativa?

Si ☐ No ☐ A veces ☐

16. ¿Cómo considera Ud. la inversión a plazo fijo de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Buena ☐ Aceptable ☐ Regular ☐

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ESPACIO RESERVADO PARA ENCUESTADOR Y SUPERVISOR DEL PROYECTO DE TESIS

	Encuesta personal	**Vía Telefónica**	**E-mail**
Fecha (día/mes/año)			
Hora incio (hr/min.)			
Hora término (hr/min.)			
Nombre y Apellido del Encuestador:	**Observaciones:**		
SUPERVISIÓN: Visita conjunta	Control Telefónico	Revisión cuestionario	
FIRMA ENCUESTADOR		**FIRMA SUPERVISOR**	

ANEXO 2

ENTREVISTA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CUESTIONARIO DE LA ENTREVISTA
PROYECTO: GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO

DIRIGIDO A: Departamento Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la Ciudad de Ambato.

OBJETIVO: Obtener información necesaria para conocer los motivos por lo cual no se puede recuperar cartera.

MOTIVACIÓN: Saludos cordiales, le invitamos a contestar con la mayor seriedad la siguiente entrevista a fin de obtener información valiosa y confiable, que será de uso oficial y de máxima confidencialidad, con miras al cumplimiento de los objetivos empresariales.

1. **¿Una vez recibido la documentación del cliente que no se ha podido recuperar en el departamento de cobranza que medios o métodos se utiliza previo a una demanda en el departamento legal?**

   ……
   ……

……
……
……
……
……
……

2. **¿Cuándo se ha recuperado los valores de créditos vencidos por medio de embargo de bienes como son manejados los mismos?**

……
……
……
……
……
……

3. **¿En qué circunstancias se declara insolvente a una persona?**

……
……
……
……
……

4. **¿Cuáles son las causas más comunes por las cuales no se ha podido recuperar un crédito?**

……
……
……
……
……
……

ANEXO 3

FICHA DE OBSERVACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PROYECTO: LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SEGMENTO 1 DE LA CIUDAD DE AMBATO.

OBJETIVO: Observar el proceso de concesión de créditos, los procesos para la recuperación de cartera y al departamento financiero.

COOPERATIVA:…….

FECHA DE OBSERVACIÓN:…….

ACTIVIDADES	RESPUESTAS		
	SI	NO	OBSERVACIONES

PROCESO DE OTORGAMIENTOS CRÉDITOS			
Cuentan con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.			
Realizan verificación telefónica de los certificados presentados.			
Realizan verificación de la vivienda del solicitante			
Verifican la calificación crediticia del socio a través del buró de crédito.			
Realizan análisis financiero para poder deducir la capacidad de pago del socio solicitante			
Realizan una propuesta financiera para otorgar el crédito			
Todo los créditos son aprobados a través de Consejo Administrativo.			
Cuentan con personal idóneo y adecuado para despacho de créditos aprobados.			
Es obligatorio en el despacho del crédito aprobado la documentación original.			
Se firma un contrato donde estipulan los convenios de pago y los montos a cobrar en caso de mora.			
Verifica la igualdad de firmas de socios y garantes en los contratos y pagaré.			

Verifican en todo el proceso de concesión de créditos la cedula original del socio cónyuge y garantes si tuviese.			
Las tasas de interés en los créditos otorgados están acorde a los establecido por la Superintendencia de Bancos.			
¿El microcrédito es el tipo de crédito con mayor colocación?			
¿Los créditos productivos es el tipo de crédito con poca colocación?			
PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA			
Envían mensajes de texto para recordar el día de pago con fechas anticipadas al vencimiento.			
Realizan llamadas telefónicas cuando ya se encuentra con días de vencimiento.			
Realizan visitas domiciliarias cuando ya han presentado varios días de vencimiento.			
Registran en el sistema algún acuerdo de pago.			
Realizan llamadas recordatorias para el cumplimiento del acuerdo.			
Realizan un reporte de antigüedad de saldos por socio.			
Existe una persona responsable de la gestión de cuentas incobrables.			

Aún cuando la cuenta se considera incobrable, se sigue la gestión de cobro			
Todos los procesos que realizan para recuperación de cartera son notificados a un superior.			
Tiene documento de respaldo cada acción realizada para el cobro de cartera.			
Realizan un registro o archivo de la documentación de créditos incobrables entregados a los abogados.			
Realizan reunión de consejo administrativo antes de enviar una cuenta en cobro extrajudicial a judicial.			
PROCESO DE COBRANZA JUDICIAL.			
La cooperativa cuenta con los servicios de abogado interno.			
Realizan una llamada de negociación previo a la demanda.			
Realizan negociación de pago previo a enviar la documentación al juzgado.			
Realizan dación de pago.			
Realizan cobros o abonos respaldados y realizados por personal autorizado			
Cuándo se hace embargo de un bien debido a una cuenta considerada irrecuperable, dicho bien esta en custodia			

bajo la denominación de la cooperativa.			
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD			
Se desembolsa los créditos solo cuando ya se encuentra todos los documentos aprobados.			
Realizan el desembolso del crédito en la cuenta del socio.			
Controlan que el monto otorgado a una misma persona o entidad jurídica no supere el % máximo de otorgamiento del crédito establecido en el manual de crédito.			
Los montos desembolsados de los créditos se lo realizan acorde a un plan financiero.			
El método de provisión de cuentas incobrables es consistente con las leyes tributarias establecidas.			
Los recargos por gastos de cobranza los realizan con cargo a la cuenta vencida del cliente.			
Existe personal encargado de digitar recargos por mora.			
Se registra los recargos con documentación que respalden, dicha transacción.			

Archivan los gastos que incurren para la recuperar cartera en las carpetas de los socios.			
¿Tiene alrededor de 12000 clientes?			
¿Los clientes realizan depósitos promedio de 20000 dólares diarios?			
¿Existe depósitos de plazo fijo mayor o igual a 1 000?000 de dólares?			

Anexo 4

Indicadores de morosidad y liquidez de las Cooperativas Segmento 1 de la ciudad de Ambato.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

INDICADORES FINANCIEROS
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1
PERIODO DEL 31 DE ENERO 2017 AL 31 DE MAYO 2017
(en porcentajes)

FECHA
31-mar-17
30-abr-17
31-may-17

*Seleccione una o

RAZÓN SOCIAL
TOTAL 1ER Y 2DO PISO
TULCAN LTDA
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA

TOTAL 1 ER PISO: Corresponde a todas las cooperativas del segmento 1 exceptuando CAJA CENTRAL FINANCOOP.

TOTAL 1 ER Y 2DO PISO: Corresponde al total del 1er piso incluyendo a la CAJA CENTRAL FINANCOOP.

	29 DE OCTUBRE	CAMARA DE	EL SAGRARIO LTDA	MUSHUC RUNA	OSCUS LTDA	SAN FRANCISCO
INDICES DE MOROSIDAD						
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	6.98%	6.28%	0.26%	12.89%	12.47%	0.00%
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	7.13%	5.58%	3.76%	4.73%	8.07%	5.45%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	3.27%	3.27%	1.35%	0.00%	2.86%	3.45%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	19.56%	9.84%	11.46%	10.09%	6.50%	10.22%
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	1.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.54%	0.11%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
MOROS	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
MOROS	7.79%	6.69%	4.89%	9.39%	6.70%	8.04%
LIQUIDEZ						
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	36.61%	25.91%	30.76%	33.07%	25.19%	43.84%
SOLVENCIA						
SOLVENCIA PATRIMONIAL	18.80%	15.13%	28.47%	24.67%	18.52%	24.07%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO						
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	2.12%	20.19%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	39.54%	43.49%	16.99%	38.06%	32.47%	32.97%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALE	13.05%	11.69%	18.07%	18.43%	12.84%	16.81%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	108.46%	112.90%	102.30%	102.84%	102.66%	102.12%
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	12.03%	10.35%	17.66%	17.93%	12.51%	16.46%

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO ( )
Fila: MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO