



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERIA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

"ESTUDIO DE CARTERA VENCIDA Y SU EFECTO EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VINCES LTDA."

EGRESADO:

Roger Alfredo Camacho Veas

TUTOR:

Ing. Gina Carrasco Echeverria

AÑO 2017

INTRODUCCION:

El presente caso de estudio está enmarcado en la sublínea de investigación de la carrera de ingeniería comercial que es el modelo de gestión administrativa en relación al estudio de carteras vencidas y su efecto en la liquidez de la Cooperativa Vinces Ltda., siendo esta una empresa que se dedica a las actividades de ahorro y crédito brindando a los socios la oportunidad de ahorrar su dinero y también realizando préstamos a los que necesiten para su inversión o consumo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., inicio sus actividades legalmente el 28 de Octubre de 1964, constituida por cinco socios, los mismos que realizaron sus aportes con la finalidad de tener un alto margen de utilidad por medio de sus inversiones en los créditos otorgados a sus clientes y en las inversiones que se realizan con el dinero que ahorran los socios. Es una asociación cuya finalidad es servir las necesidades financieras de sus clientes otorgándoles créditos con sus debidas tasas de interés lo que les permite obtener ganancias para sus socios.

La presente investigación se refiere al estudio del manejo de las carteras vencidas de la Cooperativa de Crédito Vinces Ltda., la manera que llevan su gestión de su cobranza, si poseen políticas de crédito y cobranzas y el monto de liquidez que obtiene por la otorgación de créditos a sus clientes.

Para obtener el mayor nivel de liquidez se deben de cobrar a tiempo los créditos otorgados por la cooperativa, lo que no sucede y de esto se deriva su problema debido a que existen muchos clientes impuntuales que no cancelan a tiempo sus deudas teniendo como consecuencia la mora, lo que es un inconveniente tanto para ellos como para la cooperativa debido a que los deudores vuelven a reincidir en el estado

de mora y la cooperativa no recupera el monto de efectivo que ha otorgado en préstamo.

El nivel de morosidad más elevado se da en los créditos agrícolas debido a que muchos de los clientes se dedican a la agricultura, esta actividad que en muchos casos ocasionan pérdidas involuntarias por plagas, temporadas en la que se encuentra en ese momento, o situaciones que hagan que la inversión corra riesgo, ocasionando problemas para la cooperativa ya que su capital no tiene retorno hasta quedar de acuerdo con los clientes para un nuevo convenio de pago.

El presente estudio de caso se realizó utilizando el método bibliográfico por que la información obtenida fue proporcionada por la cooperativa facilitando los estados financieros del periodo 2016, datos que fueron recolectados y conocidos mediante informe presentado por el presidente del consejo administración, gerente, presidente del consejo de vigilancia y el contador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., y también el método de observación que hizo posible analizar la situación de la cartera vencida. Además se utilizó la herramienta de la encuesta, la que se elaboró una serie de preguntas que fueron realizadas a los servidores de esta entidad, donde se trató de recolectar la mayor parte de la información y analizar de donde proviene el problema de la poca recuperación de carteras.

El objetivo de la investigación es determinar la cartera vencida que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., y su efecto en su liquidez.

DESARROLLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., se encuentra ubicada en el cantón Vinces en las calles Balzar entre 10 de Agosto y Sucre, inicio sus labores según Ordenanza Legal el 28 de Octubre de 1964 convirtiéndose en una opción de servicios tanto de ahorro como de crédito, esta asociación brinda la oportunidad a familias de conceder préstamos para mejorar su nivel de vida.

Dentro de esta agencia el personal que labora es: El jefe de agencia, 1 jefe de crédito, 2 asistentes para otorgamiento de crédito, 1 jefe de cobranzas, 1 asistente de cobranzas, 1 cajera, 1 guardia de seguridad.

Cinco socios provenientes de la Ciudad de Vinces decidieron incursionar en el negocio de inversiones, que fueron los que crearon la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., resultaba para ellos un negocio tan rentable que obtendrían ingresos permanentemente durante el periodo que estuvieran ofreciendo sus servicios. Para empezar sus actividades acordaron poner una cantidad significativa de igual valor, actualmente su patrimonio es de \$201.384,15 (doscientos un mil trescientos ochenta y cuatro dólares de los Estados Unidos de América con 15/100) que está constituido de la siguiente manera, un capital social de \$81.535,26 (ochenta y un mil quinientos treinta y cinco dólares de los Estados Unidos con 26/100) y una reserva de \$121.856,21 (ciento veintiuno mil ochocientos cincuenta y seis dólares de los Estados Unidos de América con 21/100) obteniendo como resultado la cantidad de \$203.391,47 (doscientos tres mil trescientos noventa y un dólares de los Estados Unidos de América con 47/100) más otros aportes patrimoniales de \$2,03 (dos dólares de los Estados Unidos de América con 03/100) dando como resultado \$203.393,50 (doscientos tres mil trescientos noventa y tres dólares de los Estados Unidos de

América con 50/100) menos los resultados de \$2.009,35 (dos mil nueve dólares de los Estados Unidos de América con 35/100) teniendo como resultado el patrimonio de la Cooperativa que es la cantidad de \$201.384,15 (doscientos un mil trescientos ochenta y cuatro dólares de los Estados Unidos de América con 15/100).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., cuenta con inversionistas que aportaron su capital con la finalidad de obtener un alto margen de utilidad posteriormente. Entendiéndose por inversionista según (Fierro 2010, 13) "La acepción de inversionistas es reconocida a personas con capacidad de invertir en proyectos alternativos, que satisfagan su rentabilidad de acuerdo a sus aspiraciones que formulan en una tasa de oportunidad". Así los socios realizan aportaciones de dinero lo que conlleva a aumentar sus inversiones y su rentabilidad.

Según (Fierro 2010) El socio: "Puede ser una persona natural o jurídica que encuentra oportunidades de negocios para convertirlos en empresas productivas, y también porque encuentra que los rendimientos ofrecidos en la evaluación financiera de la idea, satisfacen sus aspiraciones, o también, visionan un control societario sobre el sector". (p.13)

Al tener más aportaciones de efectivo por parte de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., se podrá ofrecer un servicio más amplio de préstamos, el mismo que cuando sea cancelado por los prestatarios también tendrá un porcentaje de utilidad para la cooperativa.

Toda empresa inicia sus actividades con un capital o patrimonio, dependiendo de las aportaciones de los socios, o el dinero que posean los dueños, en el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., empezó con socios que mantenían expectativas de superación planteados de manera precisa, trabajando en conjunto voluntariamente. Hasta la actualidad existen 2.093 cuentas aperturadas.

Toda empresa, compañía, Cooperativa o entidad empieza sus actividades manteniendo un capital o patrimonio que le permita realizar sus actividades y aun así posea la liquidez necesaria para continuar sus labores.

Según (Fierro 2010, 120) "El capital social será fijado de manera precisa, pero podrá aumentarse o disminuirse en virtud de la correspondiente reforma estatutaria, aprobada y formalizada conforme a la ley". Este Capital Social sirve de garantía y serán el patrimonio de inicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda.

Con el capital inicial que empezó sus actividades la Cooperativa generó muchos créditos a microempresarios que poco a poco han ido mejorando sus negocios, también a agricultores para la inversión de sus sembríos y a personas que preferían gastar su préstamo en consumo personal.

Entendiéndose al crédito como una operación Financiera donde el deudor solicita que se le conceda una cantidad determinada de dinero para alguna actividad en especial al ente financiero sea un banco o una cooperativa, este se compromete a cancelar dicha cantidad más los intereses de su tasa activa por la entidad prestante en el tiempo y plazo determinado, aplicando el modelo de gestión administrativa que lleven las instituciones financieras.

Según (Villareal 2013) como el cambio porcentual de valor de una suma de dinero en el tiempo. Se refiere al interés del dinero que en un tiempo determinado se convierte en una mayor cantidad para cancelar a una institución financiera prestamista.

Según (eumed.net s.f.) El Banco Central del Ecuador, define la tasa de interés activa como el porcentaje que las instituciones bancarias, de acuerdo con las condiciones de mercado y las disposiciones del Banco Central, cobran por los diferentes tipos de

servicios de crédito a los usuarios de los mismos. Son activas porque son recursos a favor de la banca. (...) La tasa de interés activa es una variable clave en la economía ya que indica el costo de financiamiento de las empresas. El porcentaje de interés como tasa activa que cobra la Cooperativa de ahorro y crédito Vinces Ltda, es de 1.44%.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda. Cuenta con los siguientes créditos: Ahorrando ando, ahorrando a plazo fijo, crédito de consumo, crédito comercial y crédito agrícola.

Según (Castro y Castro 2014): “Los créditos siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos: a los campesinos para la adquisición de aperos de labranza y pagar sus deudas; a los industriales para incrementar su capacidad de fabricación; a los comerciantes para la adquisición de productos y equipos de distribución que faciliten sus actividades”.

Los créditos más solicitados por los clientes son los créditos comercial que poseen negocios para invertir en él, o los que van a poner uno nuevo, los clientes nuevos en muchos casos no son puntuales en su pago debido a que sufren pérdidas por que no consiguen la mayor cantidad de clientes, en muchos casos hasta se ven en la situación de cerrar sus negocios, atravesando una situación de inestabilidad en los clientes donde da como resultado la existencia de problemáticas que lleven al declive de la Cooperativa.

El crédito agrícola es otro tipo de crédito que los clientes solicitan antes de sembrar su producción, con este crédito costean sus gastos de agricultura en el proceso del ciclo de la producción, y cuando sufren pérdidas por plagas o temporadas malas no cancelan a tiempo sus deudas y se ven inmersos en caer en mora.

Según (Robles Roman 2012). Cartera por vencer o vigente es cuando el crédito otorgado a los clientes por las entidades financieras no ha vencido su plazo de pago para realizar la cancelación.

La cartera de crédito de consumo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., por vencer al 31 de diciembre del 2016 es de \$31.200,44 (treinta y un mil doscientos dólares de los Estados Unidos de América con 44/100).

La cartera de consumo que no devenga intereses es de \$8.717,94 (ocho mil setecientos diecisiete dólares de los Estados Unidos de América con 94/100).

Cuando un cliente no cancela su deuda por perdida de su capital e incurre en mora la Cooperativa de Ahorro y Crédito facilita un plan de pago, estudia la situación actual del cliente y llega a un acuerdo que conlleve a que las ambas partes ganen, y se pague la deuda en un plazo extendido.

La impuntualidad en los pagos da como resultado la mora que Según (Chávez: s.f.) “Mora en general es el retardo del deudor en el cumplimiento de la obligación, pero para considerarla como un estado jurídico deben concurrir en ella dos elementos: la imputabilidad del deudor, o sea un retraso culpable, y la posibilidad de cumplimiento de la obligación, es decir se entiende como el retraso en el cumplimiento de un pago acordado sea culpable o involuntario, debido a que en algunos caso si el cliente tiene el poder de cancelar su deuda pero por bajos ingresos no lo realiza, en cambio existe el caso de que por perdidas del capital prestado y mala inversión no puede cancelar el préstamo”.

Un deudor incurre en mora cuando no ha cancelado su deuda en el plazo acordado, la consecuencia de la mora trae consigo que la entidad prestante obligue al deudor a cancelar su deuda y los respectivos intereses por mora, de aquí se deriva

que toda cooperativa debe tener políticas de crédito bien fundamentadas listas para ser ejecutadas a cabalidad con la finalidad de recuperar todas las carteras vencidas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., no cuenta con la gestión necesaria para que la recuperación de carteras vencidas sea efectiva, que tiene relación con el modelo de gestión administrativa de la sublínea de investigación de acuerdo a lo establecido en la carrera de ingeniería comercial, están fracasando en sus políticas de crédito lo que conlleva a que su problema continúe, el respectivo análisis a la administración, su gestión al departamento de créditos y cobranzas indicará el fallo y por qué se origina dicho inconveniente en la recuperación de cartera y disminución de liquidez.

Según (Morales Castro y Morales Castro 2014) Cartera vencida son aquellos créditos que no han sido cancelado ni el capital ni el interés, su fecha de vencimiento ya ha pasado y se encuentran atrasados con su pagos.

La cartera vencida según el Estado de Situación Financiera al 31 de diciembre del 2016 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., mantiene una cartera de crédito de consumo vencida por un monto de \$46.082,00 (cuarenta y seis mil ochenta y dos dólares de los Estados Unidos de América). Además, tiene provisiones para créditos incobrables menos del 10% de los créditos que se han otorgado en este periodo por un monto de \$7.240,77 (siete mil doscientos cuarenta dólares de los Estados Unidos de América con 77/100). Sumadas estas dos cantidades da como resultado un valor de \$53.322,77 (cincuenta y tres mil trescientos veintidós dólares de los Estados Unidos de América con 77/100). Este valor se lo divide por el total de la cartera crédito que es de \$78.759,61 (setenta y ocho mil setecientos cincuenta y nueve

dólares de los Estados Unidos de América con 61/100). Dando como resultado una cartera vencida de un 68%.

Según (Zapata Sánchez 2011) "Realizar un análisis financiero conlleva a descubrir los problemas económicos por los que atraviesa la empresa y tomar acciones correctivas para contrarrestarlos".

Si se realiza un análisis correcto de la situación por la que atraviesa la Cooperativa se lograría aplicar la gestión administrativa de manera óptima que conlleve a tomar acciones correctivas y aplicar estrategias o políticas de cobranza que disminuyan el nivel de carteras vencidas.

Los departamentos de Gerencia y Crédito & Cobranza deben de trabajar conjuntamente, debido a que el departamento de crédito es el que otorga el préstamo al cliente, previo la autorización de la gerencia, posteriormente a esto si el cliente no cumple en sus pagos es el departamento de cobranza en conjunto con el de crédito y administración los que deben buscar lineamientos y políticas para la recuperación de estas carteras y por ende el aumento de su liquidez lo que beneficia a todos los miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., porque sus pagos serán puntuales, no se verá en la situación de cerrar ante el problema de liquidez de su capital y el de sus clientes ahorristas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., debe poseer políticas de crédito más efectivas con la finalidad de recuperar sus cuentas por cobrar, estas políticas más efectivas marcaran las pautas a seguir como son: redactar los procedimientos en los cuales se fijaran los objetivos a conseguir, analizar los lineamientos previos en con los departamentos involucrados en los créditos,

redacción, aprobación, puesta en marcha y el debido control de cómo están funcionando estas políticas y los resultados percibidos.

Para ampliar las políticas de crédito se debe realizar una exhaustiva investigación de los clientes deudores, buscando en la base de datos su información y posteriormente dirigirse hasta ellos para identificar por qué están incurriendo en mora y no se acercan a cancelar sus deudas. Las políticas de crédito tienen la finalidad de recuperar los montos de las cuentas por cobrar, bajo procedimientos que encierran tanto al departamento de crédito como de cobranzas, porque por medio del departamento de crédito se analizan los datos y se trata de conocer más a los clientes y en el departamento de cobro se busca la manera de cómo ir hasta el cliente y conseguir que se acerque a cancelar su deuda pendiente.

El dúo crédito-cobranza son actividades de gran relevancia para cualquier cooperativa, la primera proporciona a la cooperativa entregar préstamos a los clientes y la segunda recuperar las cantidades otorgadas con el respectivo monto de interés.

Las políticas de cobranzas son procedimientos que deben estar fijados como objetivos para recuperar sus cuentas por cobrar, muchos a corto y otros a largo plazo.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., clasifica a sus clientes según un esquema de la rentabilidad que otorgan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., separando clientes leales y puntuales en su pago, de los poco leales que pagan con retrasos y más a los que no cancelan e incurrir en mora y nunca cancelan sus créditos de la siguiente manera:

Cientes Oro: Son Clientes puntuales en cancelar su deuda, en muchos casos lo realizan mucho antes de la fecha esperada.

Clientes Dorados: Clientes que muy pocas veces incurren en mora, que piden aumento el plazo para cancelar sus deudas.

Clientes Plomo: Clientes que representan un gasto para recuperar las cuentas por cobrar, estos más bien son los que incumplen en sus pagos y se vuelven morosos.

Según (MÚNCH, 2010, pág. 221): "Cobranza es el área de la empresa que tiene como principal función definir la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinado el monto que la empresa puede otorgarle en crédito. La recuperación de los créditos y o préstamos otorgados a los clientes en función directa del área de cobranza, la cual desarrolla cuatro actividades básicas": Toda entidad Financiera debe de poseer un área que debe tener como fin definir la capacidad de endeudamiento en conjunto con la de pago del monto otorgado por el crédito, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., cuenta con un departamento cobranza que tiene su jefe y dos asistentes que buscan aplicar políticas de cobro, estos realizan un informe mensual del estado de las cuentas por cobrar y del vencimiento de varias cuentas, realizando estrategias para mejorar la gestión de cobranza.

El departamento de cobranzas, tiene el principal objetivo de recuperar el monto de las carteras vencidas, que este no exceda un monto máximo y que no genere problemas para la cooperativa. Al implementar políticas de cobranzas se amplía más la posibilidad de recuperar esas cuentas incobrables.

La actividad de cobranza para la cooperativa se torna difícil, cada vez se presentan más inconvenientes, muchos clientes se han vuelto impuntuales en sus pagos y resulta difícil llegar hasta ellos por lo que se esconden si se llega hasta su domicilio o si se los llama se hacen negar. En última instancia cuando un cliente no se acerca a cancelar con los avisos previos, llamadas, notificaciones a domicilio donde se lo invita al adeudante a proponer fórmulas de pago con la finalidad que se acerque

a la entidad para posteriormente realizar un acta de compromiso del nuevo pago, sino cancelan se envían tres notificaciones una vez que no sean atendidas y no se presentase se procede a instaurar un juicio coactivo en contra del cliente deudor. Este es un proceso largo de mucha espera que no solo es costoso, sino que requiere una inversión de mucho tiempo para que luego el juez dictamine cuanto es lo que debe de cancelar el deudor a la cooperativa, si hasta esta etapa no se obtiene resultados favorables, la cooperativa se va hasta al final en la parte judicial y al cliente se lo declara insolvente por medio de un dictamen del juez competente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., debe seleccionar bien a los clientes para otorgarles el crédito, debido a que muchos de ellos no cumplen con los requisitos necesarios, no a cualquiera se le puede dar la responsabilidad económica sin conocer datos, ni historial completo, además de que posea un garante. Al cliente se lo debe conocer bien porque este adquiere con la cooperativa una deuda que debe de cancelar con puntualidad y en un plazo acordado. Según (Pretell s.f.) En la medida en que se otorguen créditos, se están comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad del negocio para pagar sus obligaciones; no obstante, se facilitan las ventas de los productos mejorando las utilidades (...) La decisión de conceder crédito lógicamente va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos

Para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., le otorgue un crédito a un cliente, este debe de cumplir con los requisitos necesarios, entre ellos el principal es tener un garante que respalde a la persona que va a adeudar, los dos deben de firmar los documentos necesarios que serán sus soportes, estos deben de ser revisados periódicamente con la finalidad de estar pendientes de las deudas antiguas por cobrar, según (Rincón, Lasso y Álvaro 2012, 42) "Soportes: Teniendo en cuenta

los requisitos legales que sean aplicables según el acto de que se trate, los hechos económicos deben documentarse mediante soportes de origen interno o externo, con el fin de poseer respaldo para facilitar la cobranza". Los miembros del departamento de crédito y cobranza de la cooperativa, deben tener los documentos o historia de los procesos de crédito, estos deben tener todos y cada uno de los comprobantes de contabilidad respectivos donde refleje el orden cronológico, los tiempos, plazos acordados y monto cancelado con el fin de que la verificación sea más fácil. Estos permiten a la cooperativa y a todo su personal que requiera llevar el debido control y prueba de la historia del proceso completo de manera clara, precisa y concisa de los créditos otorgados.

Toda entidad sea financiera o no financiera debe tener su respaldo contable para tomar decisiones acertadas, la cooperativa al examinar sus libros contables debe percatarse de la liquidez que tiene en sus actividades y si esta no es de grado satisfactorio debe cambiar su manera de realizar sus actividades económicas con la finalidad de contrarrestar el problema por el que atraviese.

Para llevar un proceso acorde de recuperación de carteras es preferible que se elabore un flujo grama de sus procesos a realizar, como una estrategia a consideración, se puede elaborar la política de cobranza a implementar mediante un flujo grama que detalle uno a uno los pasos a seguir para hacer no solo de más fácil comprensión sino más detallada con un instrumento de conocimiento de muchos., Según (Berghe 2010, 60) "Flujo gramas y su control: Realización en forma gráfica de los pasos o actividades de ejecución, evaluación, control y el tiempo que se debe gastar en cada una de ellas., para todos y cada uno de los procedimientos, desde que se genera un documento hasta su paso final o su archivo definitivo". Para los Asistentes de cobranza le

resultara más fácil interpretar los pasos a seguir si los tiene en un flujo grama detallada y lista para ser aplicados.

El crecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., esta atribuido a los clientes tanto a los ahorristas porque con el dinero de ellos se invierte y a los que solicitan créditos por lo que el interés que ellos cancelan es utilidad para el ente financiero.

Toda empresa busca ser rentable, pero no todas lo consiguen por que no administran sus recursos de una manera adecuada sino más bien solo se disponen a gastarlo o pierden las inversiones por no tener una gestión óptima.

El cliente o consumidor es una persona con la cual debemos estar atentos a los cambios, además de identificar sus necesidades ofrecerles lo que necesitan y estar pendiente de ellos conocerlos más hasta el punto de tenerles un grado alto de confianza para entregar un crédito como lo es la actividad que realiza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda.

Para considerar si se están realizando de forma adecuada las operaciones que realiza la cooperativa se deben evaluar constantemente sus actividades y si sus metas se cumplen a totalidad, según (Jones y George 2010, 12) "Evaluar en qué medida la organización consigue sus metas y emprende las acciones correctivas necesarias para sostener o mejorar el desempeño". En el caso de la gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., debe evaluar si los resultados en la recuperación de carteras vencidas son efectivos, y si este no es el caso ejecutar acciones correctivas que conlleven a mejorar el desempeño.

Si se fracasa en la ejecución del cobro de las cuentas incobrables la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., desaparecería debido a que esta

entidad financiera no crecería, bajaría su liquidez y no tendría como seguir ofreciendo sus actividades, según (Robbins y Judge) "Supervivencia El último resultado que veremos es la supervivencia organizacional, que es simplemente la evidencia de que la organización es capaz de existir y crecer en el largo plazo. La supervivencia de una organización no depende solamente de qué tan productiva sea, sino también de su adaptación al entorno"(p.29).

La cooperativa debe aprovechar las oportunidades y esforzarse recuperando sus cuentas por cobrar adaptándose a nuevos cambios, nuevas políticas de crédito que ejecutar y optimizando sus recursos para conseguir disminuir esa cartera de cuentas vencidas con el fin de aumentar su liquidez para seguir ofreciendo las actividades de ahorro y crédito a los clientes que lo requieran.

Es necesario recalcar que en toda operación financiera existe el nivel de riesgo que es el que nos indica si la deuda va a ser cancelada o no, muchas veces depende tanto de los clientes deudores como también de la compañía que concede dicho crédito, es decir existen muchos clientes los cuales aunque tengan el dinero como cubrir su deuda no se acercan a cancelar y más bien prefieren entrar en mora o que los de la entidad financiera los anden presionando por la responsabilidad económica contraída, por otra parte también los acreedores muchas veces no realizan nada ante un amplio historial de deudas incobrables esperan que los clientes se acerquen a cancelar y no formulan para posteriormente aplicar políticas de crédito y cobranza empezando con las más leves desde llamadas y visitas hasta las de orden legal.

Ante la impuntualidad en sus créditos aumentan la problemática de sus carteras, según lo indican: (Castro y Castro 2014) En cuanto los bancos aumentaron la cartera de clientes vencidos por la falta de pagos, la quiebra de instituciones financieras, como el caso de los bancos, las aseguradoras, y otras instituciones

financieras disminuyeron sus ingresos como resultado del incumplimiento de los clientes en sus pagos y se multiplicó el número de instituciones en problemas.

Las estrategias mal formuladas no conllevan al resultado que la empresa desea más bien podrían fracasar, es por este motivo que al implementar estrategias la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., debe formularla correctamente desde su inicio como empezar con estas actividades de cobro hasta su final que arrojará el nivel de carteras recuperadas con un mayor valor de liquidez en su entidad. Según (Prieto Herrera 2012, 21) "Una estrategia buena no es suficiente para garantizar el éxito en una gestión empresarial por que inclusive la estrategia mejor formulada o identificada puede fracasar si la compañía no puede implementarla". Esto ocurre si una política de cobranza no es bien implementada por mas formulada que este y bien redactada si no se aplica de manera correcta no dará el resultado esperado y más bien seguirá sin efecto y no se obtendrá el resultado esperado que es recuperar las carteras vencidas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda.

Las actividades de crédito y cobranza son fundamentales que deben de ir conjuntamente, para esta institución otorgar suficientes créditos es de vital importancia por lo que esta actividad es primordial para generar utilidades altas, pero en el momento en el que los clientes incurren en mora, y su cartera de créditos vencidos aumenta se vuelve un problema en su liquidez y si no se realiza una gestión optima no se recuperaran y el problema continuara manteniendo a la cooperativa en una situación económica difícil.

CONCLUSIONES:

De acuerdo al estudio de caso investigado se puede interpretar que el departamento de cobranzas no hace sus funciones que le corresponden en la gestión de la recuperación de la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., por no realizar de manera efectiva su gestión reflejándose en su liquidez.

La impuntualidad de los pagos de los clientes refleja una cartera vencida del 68%.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., no lleva un proceso adecuado y ordenado en las cobranzas, además no aplica políticas de cobranza como lo deberían de realizar para aumentar su nivel en la recuperación de sus cuentas por cobrar con el fin de que la Compañía tenga un mayor nivel de liquidez.

El departamento de cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Vinces Ltda., no lleva de manera efectiva la documentación guardando sus debidos soportes de los créditos otorgados a todos sus clientes, es por esta razón que no posee una base de datos ordenada, clara y precisa de los clientes, tampoco ejecutan políticas de crédito que conlleven una efectiva cobranza con el fin recuperar el dinero prestado y no incurrir en pérdida de su capital, aumentando su liquidez logrando una buena estabilidad económica de la cooperativa.

Bibliografía

Berghe, Romero Edgar Van Den. *Gestión y Gerencia Empresariales*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2010.

Castro, José Antonio Morales, y Arturo Morales Castro. *Credito y cobranzas*. Mexico: PRIMERA EDICIÓN EBOOK, 2014.

Chávez:, Rosendo Badani. s.f. <http://derechomx.blogspot.com/2011/09/la-mora.html>.

eumed.net. s.f. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2016/1502/interes-activo.htm>.

Fierro, Martínez Ángel María. *Contabilidad de Patrimonio*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2010.

Jones, Gareth R., y Jenniffer M. George. *Administracion contemporanea 6ta edición*. Mexico: McGraw-hill, 2010.

Morales Castro, J.A, y A. Morales Castro. *Credito y cobranza*. Mexico: Patria Editorial, 2014.

MÚNCH, LOURDES. *administracion. gestion organizacional enfoques y procesos asministrativos*. MEXICO: PEARSON EDUCACION, 2010.

Prieto Herrera, Jorge Eliecer. *Gestión Estratégica Organizacional*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2012.

Rincón, Carlos Augusto, Giovanni Lasso, y Parrado Álvaro. *Contabilidad Siglo XXI*. Bogotá: Ecoe Ediciones, 2012.

Robbins, Stephen P., y Timothy A. Judge. *Comportamiento organizacional Decimoquinta edición*. Mexico: Pearson Education, Inc., publicada como Prentice Hall, 2013.

Robles Roman, C.I. *Fundamentos de Administracion Financiera*. Mexico: Red tercer Milenio Editorial, 2012..

Villareal, Julio E. *Ingenieria Economica*. Colombia: Pearson Educacion de Colombia Ltda., 2013.

Zapata Sánchez, Pedro. *Contabilidad General*. Colombia: McGraw-Hill-Interamericana Educación, 2011.

ANEXOS:

PREGUNTAS PARA LA ENCUESTA

CUESTIONARIO

1. ¿La Cooperativa de ahorro y crédito Vinces Ltda. tiene políticas de Cobranzas?

SI

NO

2. ¿Cuáles son las políticas de cobranzas que utilizan?

3. ¿Cuáles son los tipos de crédito que concede la Cooperativa de ahorro y crédito Vinces Ltda.?

4. ¿Cuánto es la tasa de interés que cobran por los créditos que otorga la Cooperativa de ahorro y crédito Vinces Ltda.?

5. ¿Cree Ud. que el interés a cobrar por el crédito que otorgan es el adecuado?

SI

NO

6. ¿A cuánto asciende su monto de carteras vencidas?

7. ¿Llevan los soportes de la documentación de los créditos que otorga la Cooperativa de ahorro y crédito Vinces Ltda.?

SI

NO

8. ¿Realizan juicios coactivos en contra de sus clientes cuando incurren en mora y no les cancelan a tiempo?

SI

NO

9. ¿Cuántas personas se encargan de la actividad de cobranzas? ¿Qué cargo ocupan?

10. ¿Clasifican a sus clientes según la puntualidad en sus pagos?

SI

NO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VINCES LTDA.

RUC # 1290026055001

Direc: Vinces: Calle Balzar entre 10 de Agosto y Sucre

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DETALLE	S A L D O S				TOTAL GENERAL
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	
1.	ACTIVO					299.116,04
1.1.	FONDOS DISPONIBLES				390,45	
1.1.01.	CAJA			200,00		
1.1.01.05.	EFFECTIVO		200,00			
1.1.01.10.001	Caja Chica 1	200,00				
1.1.03.	BANCO Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS			190,45		
1.1.03.10.	BANCO E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES		190,45			
1.1.03.10.001	Ban Ecuador Cta Cte # 0230025893	190,45				
1.4.	CARTERA DE CREDITOS				78.759,61	
1.4.02.	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER			31.200,44		
1.4.02.05	De 1 a 30 Dias	16.509,66				
1.4.02.10	De 31 a 90 Dias	1.662,15				
1.4.02.15	De 91 a 180 Dias	3.375,03				
1.4.02.20	De 181 a 360 Dias	6.194,38				
1.4.02.25	De mas de 360 Dias	3.459,22				
1.4.26.	CARTERA CREDITO CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES			8.717,94		
1.4.26.05	De 1 a 30 Dias	3.401,70				
1.4.26.10	De 31 a 90 Dias	978,90				
1.4.26.15	De 91 a 180 Dias	2.193,72				
1.4.26.20	De 181 a 360 Dias	906,19				
1.4.26.25	De mas de 360 Dias	1.237,43				
1.4.50.	CARTERA DE CREDITO DE CONSUMO VENCIDA			46.082,00		
1.4.50.05	De 1 a 30 Dias	3.439,21				
1.4.50.10	De 31 a 90 Dias	1.821,28				
1.4.50.15	De 91 a 180 Dias	6.749,74				
1.4.50.20	De 181 a 360 Dias	15.030,46				
1.4.50.25	De mas de 360 Dias	19.041,31				
1.4.99.	(-) PROVISION PARA CREDITOS INCOBRABLES			-7.240,77		
1.4.99.10.	(-) CARTERA DE CREDITOS DE CONSUMO PRIOR		-7.240,77			
1.4.99.10.50	(-) Cartera de Creditos de Consumo	-7.240,77				
1.6.	CUENTAS POR COBRAR				74.152,48	
1.6.14.	PAGOS POR CUENTAS DE SOCIOS			72.273,08		
1.6.14.05.	INTERESES		72.273,08			
1.6.14.05.001	Intereses de Socios	72.273,08				
1.6.90.	CUENTAS POR COBRAR VARIAS			1.879,40		
1.6.90.90.	OTRAS		1.879,40			
1.6.90.90.001	Supervicion de educacion de Vinces	800,00				
1.6.90.90.002	Coop Seguros del Ecuador	79,40				
1.6.90.90.005	Ciente - Franklin Moncayo Valencia	1.000,00				
1.8.	PROPIEDAD Y EQUIPO				122.209,41	
1.8.01.	TERRENOS			22.727,07		
1.8.01.01	Terrenos	22.727,07				
1.8.02.	EDIFICIOS			87.277,40		
1.8.02.01	Edificio Administrativo	87.277,40				
1.8.05.	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA			6.997,25		
1.8.05.01	Muebles de Oficina	2.348,00				
1.8.05.02	Enseres de Oficina	2.688,75				
1.8.05.03	Equipos de Oficina	1.960,50				
1.8.06.	EQUIPOS DE COMPUTACION			3.631,19		
1.8.06.01	Equipo de Computacion	3.631,19				
1.8.90	OTROS			16.381,00		
1.8.90.05	Bovedas	15.475,00				

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DETALLE	S A L D O S				TOTAL GENERAL
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	
1.8.90.10	Biblioteca	792,96				
1.8.90.99	Otros	113,04				
1.8.99.	(-) DEPRECIACION ACUMULADA			-14.804,50		
1.8.99.05	(-) DEPRECIACION ACUMULADA EDIFICIOS		-5.285,84			
1.8.99.15	(-) DEPRECIACION ACUMULADA MUEBLES DE OFICINA		-5.887,47			
1.8.99.20	(-) DEPRECIACION ACUMULADA EQUIPO COMPUTACION		-3.631,19			
1.9.	OTROS ACTIVOS				23.604,09	
1.9.05.	GASTOS DIFERIDOS			15.172,52		
1.9.05.20	Programa de Computacion	585,26				
1.9.05.90	Varios	31.422,62				
1.9.05.99	(-) Amortizacion Acumulada Gastos Diferidos	-16.835,36				
1.9.90.	OTROS			4.761,49		
1.9.90.05	Impuesto al Valor Agregado - IVA	4.761,49				
1.9.90.10.	OTROS IMPUESTOS			3.670,08		
1.9.90.10.015	70% Retencion de IVA	4,45				
1.9.90.10.020	2% Retencion en la Fuente	1,06				
1.9.90.10.030	Anticipo Impuesto a la Renta	3.663,33				
1.9.90.10.050	Depositos en Garantia y para Importaciones	1,24				
2.	PASIVO					97.731,89
2.1.	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO				91.250,43	
2.1.01.	DEPOSITOS A LA VISTA		91.250,43			
2.1.01.35	Depositos de Ahorros	91.250,43				
2.5.	CUENTAS POR PAGAR				6.481,46	
2.5.03.	OBLIGACIONES PATRONALES			413,37		
2.5.03.15.	APORTES AL IESS		413,37			
2.5.03.15.001	Aparte Patronal 12.15%	172,91				
2.5.03.15.002	Aporte Individual 9.45%	128,41				
2.5.03.20.001	Fondo de Reserva	65,16				
2.5.03.25.001	15% Participacion Trabajadores	12,25				
2.5.03.35.001	Prestamos Quirografarios	34,64				
2.5.04.	RETENCIONES			627,91		
2.5.04.05.	RETENCIONES FISCALES		627,91			
2.5.04.05.001	Retencion Fuente 1%	4,98				
2.5.04.05.002	Retencion Fuente 2%	7,19				
2.5.04.05.007	Retencion Fuente 10%	241,56				
2.5.04.05.011	Retencion IVA 30%	9,75				
2.5.04.05.012	Retencion IVA 70%	6,76				
2.5.04.05.013	Retencion IVA 100%	357,67				
2.5.05.	IMPUESTO A LA RENTA			15,27		
2.5.05.05.001	Impuesto a la Renta por Pagar	15,27				
2.5.06.	PROVEEDORES			2.189,83		
2.5.06.05	Proveedores - varios	2.189,83				
2.5.90.	CUENTAS POR PAGAR VARIAS			3.235,08		
2.5.90.90.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR		3.235,08			
2.5.90.90.050	Otras Cuentas x Liquidar	3.235,08				
3.	PATRIMONIO					201.384,15
3.1.	CAPITAL SOCIAL				81.535,26	
3.1.01.	CERTIFICADOS DE APORTACION		81.535,26			
3.1.01.03	Aportes de Socios	81.535,26				
3.3.	RESERVAS				121.856,21	
3.3.01.	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL		2.935,42			
3.3.01.005	Fondo Irrepartible Reserva Legal	2.774,95				
3.3.01.25	Reserva Irrepartible SEPS	160,47				
3.3.02.	GENERALES		594,21			
3.3.01.001	Reserva Legal	337,79				

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

CODIGO	DETALLE	S A L D O S				TOTAL GENERAL
		NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4	
3.3.01.002	De Educacion	117,43				
3.3.01.003	Reserva para Provision Social	125,63				
3.3.01.004	Reserva Facultativa	13,36				
3.3.03.	ESPECIALES		327,22			
3.3.03.005	Consejo C. Coop. Nacional	6,30				
3.3.03.010	Contribucion Superintendencia	320,92				
3.3.05.	REVALORIZACION DE PATRIMONIO		117.999,36			
3.3.05.001	Revalorizacion de Edificio	117.999,36				
3.4.	OTROS APORTES PATRIMONIALES				2,03	
3.4.02.	DONACIONES		2,03			
3.4.02.005	En Efectivo	2,03				
3.6.	RESULTADOS				-2.009,35	
3.6.02.	PERDIDAS ACUMULADAS		-2.036,41			
3.6.02.01	Perdidas Acumuladas	-2.036,41				
3.6.03.	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO		27,06			
3.6.03.01	Utilidad o Excedente del Ejercicio	27,06				
	TOTAL PASIVO (+) PATRIMONIO					299.116,04

[Firma]

 Presidente Consejo de Administracion

[Firma]

 Gerente

[Firma]

 Presidente Consejo de Vigilancia

[Firma]

 Contador