



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO – SEPTIEMBRE 2020**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**TEMA:**

Análisis del proceso de recuperación de cartera en la Cooperativa de ahorro y crédito “San José Ltda” Agencia – Montalvo

**EGRESADO:**

Anderson Steven Silva Robles

**TUTOR:**

Ing. Gina Maribel Carrasco Echeverría

**AÑO 2020**

## **INTRODUCCIÓN.**

El presente estudio de caso se lo realizó en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSÉ LTDA” Agencia – Montalvo la cual tuvo sus inicios el 18 de junio del 2007, es una entidad Financiera con RUC: 0290003288001. La matriz en su creación fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, según resolución N SBS-0943; a partir de enero del 2013 es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Esta investigación tiene como objetivo analizar los diversos factores que inciden en una recuperación de cartera de la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA”, va conforme con la sublínea de investigación de la carrera de comercio que es Gestión financiera, tributaria, y compromiso social, su estudio está relacionado al análisis del proceso de recuperación de cartera Cooperativa de Ahorro y Crédito, es uno de los indicadores analizados por la administración de esta institución financiera que está en constante control por medio de un informe detallado de aquel indicador emitido por dicha entidad a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, para comprobar el estado del cobro de los créditos que ha generado.

Para este estudio de caso se utilizó la metodología de investigación cualitativa y cuantitativa porque las variables analizadas poseen estas características de cualidades y numéricas, es de tipo descriptivo puesto que narra y describe sucesos observados en el proceso investigativo. Los métodos empleados es el inductivo porque se utiliza el razonamiento para obtener la información que parten de hechos particulares que luego se generalizan en el contexto de la investigación, en el segundo método que es el deductivo se lo considera porque se hace uso de principios y normas generales para tomar decisiones, se

aplicó dos tipos de instrumentos como la encuesta que fue dirigida a ciertos socios de la institución financiera y una entrevista realizada al Jefe de Crédito. La finalidad del estudio de caso es conocer sobre el proceso de recuperación de cartera y la manera que influye en la rentabilidad.

## **DESARROLLO.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSÉ LTDA” es una entidad financiera cuya oficina Matriz se encuentra en el cantón San José de Chimbo, cuenta con seis agencias operativas ubicadas en los cantones de Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas y Quito, a partir del año 2019 abrieron otras agencias en las ciudades Caluma y Guayaquil, mientras que en el cantón Montalvo tiene una trayectoria que inicia el 18 de junio del 2007 siendo una institución muy acogida por esta localidad.

Fueron 50 personas que tomaron la iniciativa de la creación de La Cooperativa de Ahorro y Crédito animados por llevar a la práctica los principios cooperativos y aplicación de los créditos a la comunidad. Las personas que impulsaron la creación de esta entidad financiera fueron: Pedro Monar, Augusto Yanez Espinoza, Juan Guillín, José A. Mancero, Holger Mancero, Adalberto Rojas, Luis Velásquez, Guido Duran, etc. Una de sus principales actividades es el otorgamiento de créditos a los socios, cuya responsabilidad recae sobre el departamento de créditos y cobranzas, donde pasa por un filtro departamental previa revisión y verificación de los requisitos que solicitan a los clientes; según el dato proporcionado por los asesores, actualmente la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” Agencia – Montalvo cuenta con un aproximado de 18.000 socios.

La cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” en el cantón Montalvo posee cinco asesores de créditos y cobranzas los mismos que se hacen acreedores a 2800 socios por cada uno distribuido en las diversas líneas de créditos que ofrece esta institución financiera como microcrédito, consumo, quirografario, agrícola que se encuentran en crédito legal, lo que significa que cada asesor lleva una gran responsabilidad para gestionar de forma correcta sus labores de cobranzas y hacer cumplir las obligaciones que son contraídas por los socios.

La Cooperativa ha crecido como institución en el mercado financiero, su fortalecimiento como entidad ha logrado tener asistencia técnica, permitiendo la transformación de la estructura organizacional, fortaleciendo la relación con los socios, de tal manera que su aporte con la sociedad sea frutífero. Además, el propósito es mejorar su calidad organizativa con la implementación de políticas financieras y su adaptación al entorno globalizado permitiendo a la Cooperativa crecer como una entidad financiera nacional.

Su principal actividad es el otorgamiento y cobro de los créditos, según (Benavides, 2019) manifiesta. “El crédito como tal ha existido a lo largo de nuestra historia, este se otorga con el fin de obtener algún bien o servicio y principalmente porque el adquirente no cuenta con la disponibilidad económica para poder cubrir ya sea el bien o servicio que desea obtener”, el mismo que es otorgado previo un análisis para evitar que el cliente no se venza y luego pase a la etapa de morosidad. Como resultado de todo este proceso tenemos la gestión de cobranza la cual ayuda a recuperar todo el dinero invertido.

Esta institución financiera tiene una gran responsabilidad al momento otorgar y recuperar dichos créditos en el plazo establecido, según (Zapata, 2010), indicó “es una fase crítica y fundamental en la gestión del riesgo que nos debe garantizar la generación de una cartera sana.” Permitiendo que los procesos de otorgamiento de créditos se realicen de manera precautelada, evitando inconvenientes futuros que de otra forma no influyan en sus operaciones.

El cobro de las respectivas deudas por parte de los asesores de la “SAN JOSÉ LTDA” no se presenta de una forma inmediata, debido a que no se toma medidas para la cancelación de la misma diariamente, como consecuencia de aquello la situación se torna

crítica; según (Ordoñez, 2015) “Un eficiente control de los documentos de morosidad de la cartera de los créditos y cobranzas, así como también una determinación oportuna de los indicadores financieros de la gestión de cuentas por cobrar.” Por esa razón el índice de morosidad de la cooperativa tiende a incrementarse significativamente, su nivel de capacidad de pago de los socios se ve afectado, porque se refleja una alta calificación en el sistema del buró de crédito.

Los recursos que son utilizados en la cooperativa para hacer llegar las notificaciones a los socios que contraen obligaciones por pagar no se los aprovecha en su totalidad ocasionando bajos niveles de cobranza para la institución, según (Ramirez M. , 2016) “para conocer profundamente a sus clientes las empresas deben potenciar los canales de comunicación y los datos que a través de ellos recolectan; así mismo, debe apoyarse en la tecnología para gestionar esos datos y convertirlos en información de tal manera que les permita utilizarla en la profundización de las relaciones y consolidación de las mismas.” Debido a que el asesor comúnmente realiza dichas notificaciones únicamente por medio de llamadas telefónicas, provocando un ambiente de incomodidad al momento de hacerlas tanto para el asesor de crédito, como para el socio; porque en algunos de los casos las llamadas son rechazadas, cabe recalcar cuando la situación es crítica se acerca hacia el domicilio, para hacer el aviso correspondiente de la deuda contraída.

Las notificaciones de las deudas contraídas por los socios estas no están siendo utilizadas en su máxima ejecución por desconocimiento del tiempo vencido provocando inconformidad, según, (Cortés, 2012) indicó que “en la actualidad por la crisis en la que está inmerso el país el monto de las carteras vencidas se han incrementado; lo que dificulta la recuperación de las cuentas por cobrar”, el asesor solamente hace la visita al domicilio

del socio cuando el plazo vencido de la deuda es crítica y en muchas circunstancias ocurre que el socio tiene otro lugar de residencia haciendo compleja su ubicación .

Para el correcto funcionamiento y pertinencia de la actividad de las cobranzas de la cooperativa es muy importante conocerlo, según (Parrales, 2013) la gestión de cobranza “es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos”. El cual es imprescindible mantener contacto y comunicación constante con los clientes, para brindar alternativas de soluciones óptimas para cada caso, registrando las acciones ejecutadas y hacer seguimiento y control del cumplimiento para la toma de decisiones en la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA.”

Esto ocasiona que el asesor en el mayor de los casos realice sus labores de cobranzas por medio de llamadas telefónicas, el cual no es realmente efectivo para asegurar la cancelación de la deuda haciendo más largo el proceso, según (Topón, 2013) indicó que “los empleados que realizan los otorgamientos de crédito carecen de conocimientos sobre el sentido de concesión de los mismos, debido a que no poseen con el respectivo manual de procedimientos de crédito, en el cual estén plasmados los pasos a seguir” retrasando mucho los pagos de deudas contraídas por el socio, al no usar otras alternativas para la gestión de cobranza la cartera vencida se incrementa, afectando la cartera de crédito que en su debido momento se les otorgó a los socios para sus operaciones.

En la actualidad la gestión de cobranza se ha evolucionado por las nuevas tendencias tecnológicas, anteriormente el cobrador se acercaba sin ningún problema donde algún ejecutivo de crédito y verificaba porque una cuenta no había sido pagada, según (Zumba, 2017) manifiesta “hoy en día esto ya no se da; debido a que el cobrador ha quedado rezagado”, por esa razón es un receptor de cheques y como efecto a todo esto se

creó el puesto de Gestor de Cobranzas para dedicarse únicamente a la recuperación de la cartera con lo que cuenta la cooperativa.

El crecimiento de la cooperativa “SAN JOSE LTDA” se ve reflejado en el número de socios que se ha incrementado significativamente, lo que va de la mano con la optimización del tiempo por parte del asesor, al contar con un mayor número de socios su presión laboral crece, según (Córdova, 2015) la recuperación de cartera “es un problema que se debe afrontar debido a que el dinero percibido por las concesiones no es recuperado en su totalidad mensualmente y por lo general, dichos saldos distorsionan la toma de decisiones óptimas de producción para las compañías y, a largo plazo, afectan la decisión de inversión.” La cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” en el cantón Montalvo no cuenta con un área o departamento específico dedicada únicamente a realizar las cobranzas diarias a cada domicilio del socio que mantiene créditos con la institución y se encuentran vencidos, el índice de recuperación de cartera tiende a incrementarse.

Cabe recalcar que en las cooperativas es aceptable mantener un 3% de índice de morosidad información otorgada por un asesor, lo que indica que la cooperativa realiza una gestión de cobranza aceptable. La tasa de morosidad se ve reflejado en el porcentaje de créditos dudosos sobre el total de créditos otorgados, cuando es mayor al 3% la cooperativa ya cuenta con un índice de morosidad alto por lo que los funcionarios de dicha cooperativa optan buscar una forma de reducir este índice a lo permitido. Para el año 2019 la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.” tenía morosidad del 4%, que esta fuera del rango permitido, mientras que para el mes de agosto del 2020 su índice se redujo a un 2,58%.

La cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” Como toda entidad está en la obligación de mostrar transparencia en su situación financiera por eso todos los años envía a la superintendencia de economía popular y solidaria los estados financieros. En el balance general de los meses de marzo y junio del presente año mediante un análisis de sus activos se puede observar según anexo número tres en la cuenta fondo disponibles con relación al mes de mayo y junio existe un incremento que representa el 25,72%, en la que demuestra que la institución tiene disponibilidad de efectivo.

Además, sus cuentas por cobrar aumentaron significativamente en un 80,62%, la cartera de crédito tuvo una disminución del 1.38%, al igual que sus activos fijos disminuyeron en 1.93%. También se realiza un análisis a sus pasivos el mismo que presentó un aumento del 3,66%, como se puede observar sus cuentas por pagar disminuyeron en un 21.56%, mientras que, en la cuenta deberes financieros como lo detalla el balance general tuvo un incremento del 56,61%.

Según anexo número cuatro se realiza un análisis a sus estados financieros con relación a los meses de marzo y junio del 2020, el cual observa que en el mes de mayo el tiempo promedio que tardo convertirse en efectivo fue 137. 01 días, lo que significa que existe una recuperación de cartera vencida bajo las políticas establecidas en departamento de crédito que es a 30 días, al igual que en el mes de junio es 127.30 días. Mientras que en el mismo periodo observamos que su rotación en las cuentas por cobrar del mes de marzo fue el 2,66 veces y en el mes de junio fueron de 2,87 veces, esto indica que la cooperativa no está haciendo su recuperación en el tiempo establecido y tiene relación con el tema de estudio que es análisis del proceso de recuperación de cartera.

Toda empresa tiene como objetivo velar que sus ingresos sean mayores a sus egresos mejorando su rentabilidad, según (Acosta, 2017) señaló en relación con la rentabilidad “como expresión de aptitud o capacidad de la firma para generar recursos o resultados con los capitales o medios invertidos en el indicador financiero más habitual a la hora de medir el nivel de acierto o fracaso en la gestión empresarial.” El mismo que posibilita evaluar a partir de los valores reales obtenidos, la eficacia de la estrategia implantada sobre la posición competitiva de la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” en el entorno socio-económico en el que actúa.

La cooperativa al tener una recuperación de cartera tardía ocasiona que se realicen menos crédito, según (Fontalvo, 2016) señala que los indicadores de liquidez “miden la capacidad con la que cuenta una empresa para cumplir con sus compromisos de corto plazo, por medio de la transformación de sus activos corrientes en efectivo.” ocasionando un retraso en sus operaciones por el simple hecho de no invertir en un departamento de cobranzas con sus respectivos asesores y no solamente la falta de liquidez ocasionará aquellos conflictos mencionados, sino que se mostrará débil ante la competencia.

Otro punto importante es la calificación de riesgo que tienen las entidades financieras la cooperativa tiene una calificación de (A+), se entiende sobre la capacidad de la institución para administrar los riesgos, calidad crediticia y fortalecimiento de la cooperativa, que en nuestro país son emitidos los informes de la calificación de riesgo por cuatro calificadoras de las cuales tres son de Quito y una de Guayaquil que se ocupan del sector bancario y no bancario. La calificación “AAA” es la más alta otorgada por S&P Global Ratings. “AA” esta calificación presenta una capacidad los compromisos financieros que tiene la cooperativa, cabe indicar que una calificadora es una firma

especializada en nuestro país que básicamente determina si una institución financiera tiene la capacidad de poder afrontar con los clientes de las instituciones.

Si bien es cierto es un atractivo para los clientes al momento de prestar o depositar dinero, porque sienten esa confianza y la seguridad de ser un socio más de la institución, siendo así una variable importante a considerar por la cooperativa. Según (Urbilluz, 2007) indica que la rentabilidad “es la relación que hay entre la inversión y la utilidad, con ella se puede evaluar la eficiencia y eficacia del gerente o administrador de la organización,” al tener una baja calificación de riesgo los usuarios no tendrán credibilidad, certeza, confianza de dejar su dinero allí, de una forma u otra la recuperación de cartera influye mucho en esta variable porque si el índice de cartera vencida aumenta su liquidez y su calificación de riesgo tienden a disminuir.

Internamente en la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” la información que se obtiene a diario por cada actividad realizada debe estar registrada de forma correcta.

*Según (Tumbaco, 2011) “el registro, control, información y procesos inadecuados de las cuentas por cobrar impiden conocer por completo el vencimiento de las mismas, y esto a su vez imposibilita establecer políticas de crédito apropiadas y cuando el Flujo de información contable financiera no es generado a diario con exactitud, ocasiona atraso en el registro de las transacciones; así como en la elaboración de los informes financieros, lo que obliga a que los ejecutivos tomen decisiones sin conocer lo que realmente ocurre en la empresa.”*

En relación a la cita anterior es importante la información que se recopila en la cooperativa a la hora de tomar decisiones. Además en la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” la variable cartera de crédito es indispensable y muy importante porque va de la mano con la liquidez, según (Ramirez, 2016) La cartera de crédito “es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto” de tal manera que si no efectúa una correcta recuperación de cartera se corre el riesgo de que su liquidez empiece a disminuir.

Se aplicó la metodología de investigación cuantitativa y cualitativa debido que la información que se recopiló tiene estas características numéricas y de cualidades las mismas que fueron analizadas de carácter descriptivo por la observación de campo que se necesita para dicha investigación resultante de todos los acontecimientos que se producen de la recuperación de cartera, lo que una u otra forma ayuda a la cooperativa “SAN JOSÉ LTDA” del cantón Montalvo a tener una visión más amplia de tal manera que su toma de decisiones se realicen de forma correcta.

Para conocimiento de los problemas, se empleó la ficha técnica de encuesta con la fórmula finita a 14.000 socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSÉ LTDA” del cantón Montalvo un dato que fue proporcionado por parte de los asesores. Respecto a la pregunta uno el 26% manifestó que, si conoce sobre el proceso de recuperación de cartera que es importante para la institución, mientras que el 74% de los socios indicaron no tener idea de aquel proceso, el cual es alarmante y de suma importancia a considerar, debido al índice de desconocimiento que contrae cada uno de ellos.

Considerando la pregunta cinco se obtuvo como resultado, que un 10% indica que siempre se retrasa en las letras de crédito debido a que por calamidades domésticas que posee el socio se retrasándolos en los pagos, así mismo un 12% está inmerso es el mismo inconveniente, por la mala administración del dinero, gastado en lujos, incumpliendo con la obligación; sin embargo el 30% manifiesta que se olvidan de cancelar y se retrasan, mientras que el 48% restante certificó ser puntual con los pagos y en muchos casos cancelan antes del tiempo.

Según a la entrevista que se realizó al jefe de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito “SAN JOSÉ LTDA” Agencia – Montalvo, manifestó que se encuentra en una situación muy aceptable con una calificación de riesgo (A+). Con relación al índice de morosidad en los años 2019 y 2020 se redujo del 4% al 2.58% debido a la buena gestión que se maneja en aquel proceso de cobranzas lo que ha permitido que su imagen y estabilidad como una prestigiada institución financiera se mantenga.

## CONCLUSIÓN.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSÉ LTDA” agencia - Montalvo ha aumentado su cartera vencida por desconocimiento que tienen los socios sobre las políticas de créditos en cuanto a los pagos, además él asesor de cobranzas no usa los medios o recursos posibles en su máxima capacidad para realizar los debidos procesos de recuperación en las cobranzas.

En el análisis horizontal que se aplicó a este estudio de caso se observó que en la cuenta fondos disponibles con relación al mes de mayo y junio existe un incremento que representa el 25,72%, en la que demuestra que la institución tiene disponibilidad de efectivo; además, sus cuentas por cobrar aumentaron significativamente en un 80,62%, la cartera de crédito tuvo una disminución del 1.38%, al igual que sus activos fijos disminuyeron en 1.93%. También se realiza un análisis a sus pasivos el mismo que presentó un aumento del 3,66%, como se puede observar sus cuentas por pagar disminuyeron en un 21.56% demostrando que su situación financiera está mejorando.

El índice de morosidad con relación al mes de marzo del presente año tiene su tiempo promedio para convertirse en efectivo 137. 01 días reflejando que no se cumplen con las políticas establecidas en departamento de crédito que es a 30 días. Mientras que en el mismo periodo observamos que su rotación en las cuentas por cobrar de ese mismo mes fue 2,66 veces al año esto indica que la cooperativa no está haciendo su recuperación en el tiempo establecido y tiene relación con el tema de estudio que es análisis del proceso de recuperación de cartera.

La labor de los responsables de este departamento al realizar reestructuraciones de créditos, surgen complicaciones al momento de generar el informe correspondiente sobre el índice de morosidad que toda cooperativa debe mantener hasta un 3% para reportar a la Superintendencia de Economía popular y Solidaria, pero reportan el 4% en el año 2019. Sin embargo, para agosto del 2020 su índice se redujo en 2,58%.

### **Bibliografía.**

- Acosta, E. (2017). *Gestión Financiera*. Guaranda, Ecuador: EdiEcuador. Recuperado el 06 de 12 de 2019
- Benavides, J. (2019). *Créditos Financieros*. Ambato, Ecuador: Editions Roledge. Recuperado el 05 de 12 de 2019, de <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/43000/818>
- Córdova, M. (2015). *Recuperacion de Cartera*. México: McGraw-Hill. Recuperado el 06 de 12 de 2019
- Cortés, M. (2012). *Incremento de Cartera*. Cali - Colombia: Edicions Comares.
- Fontalvo, F. (2016). *Indicadores de Liquidez*. Madrid: Editorial Universidad de Almería.
- Hernandez, N. (2015). *Procedimientos de Cobranzas*. México: McGrawHill.
- Ordoñez, C. (2015). *Introducción a la Cartera de Crédito*. México, Distrito federal, México: Publicaciones McGraw-Hill. Recuperado el 05 de 12 de 2019, de <http://repositorio.utpl.edu.ec/hand/123456789/1736>
- Parrales, C. (2013). *La Gestión de Cobranza*. Bogotá, Colombia: Edition Akal. Obtenido de <http://repositorio.cali.edu.c/handle/43000/818>
- Ramirez, M. (2016). *Cartera de Crédito*. Combia: Edicions 62. Recuperado el 04 de 12 de 2019
- Ramirez, M. (2016). *La Comunicación y Recursos*. Ambato: EdiEcuador. Recuperado el 06 de 12 de 2019, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/5898>
- Topón, F. (2013). *Confianza y cooperación. Una perspectiva evolutiva*. Madrid, España: Editorial Universidad de Almería. Recuperado el 05 de 12 de 2019

Tumbaco, V. C. (2011). *El Registro, Control, Información y Procesos*. Lima - Peú: Ediciones Girándula.

Urbilluz, M. (2007). *La Renatbilidad*. Colombia, Colombia: Centros de Estudios Financieros.

Recuperado el 15 de 08 de 2017, de  
<http://repositorio.cali.edu.c/handle/43000/818253536>

Zapata, W. (2010). *Cartera de Créditos y Cobranzas*. Cuenca, Ecuador: Edition Aranzadi.

Recuperado el 05 de 12 de 2019, de  
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1736>

Zumba, H. (2017). *Crédito y Cobranza*. Quito : McGrawHill.

# **Anexos**



Universidad Técnica de Babahoyo  
Facultad de Administración Finanzas e Informática  
Ingeniería Comercial



**Proceso de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”**

**Obtener información y recaudación de las diversas causas y efectos que acontecen en ella.**

### Anexo 1.

Marquen con una X su respuesta.

1. ¿Conoce usted sobre el proceso de recuperación de cartera?

Si: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

2. Usted como socio de la cooperativa de ahorro y crédito “San José” Ltda. Tiene actualmente un crédito en dicha institución.

Si: \_\_\_\_

No: \_\_\_\_

3. ¿Qué tipo de crédito tiene?

Agrícola:

Micro-crédito:

Comercio:

Vivienda:

Consumo:

Ninguno:

Otros:

**4. ¿Cumple con el pago de las letras mensuales del crédito?**

**Siempre:**

**Rara Vez:**

**Casi Siempre:**

**Nunca:**

**5. ¿Se ha retrasado al menos una vez en cancelar las letras mensuales del crédito?**

**Siempre:**

**Rara Vez:**

**Casi Siempre:**

**Nunca:**

**6. Su poder adquisitivo es suficiente para cubrir sus gastos personales y sus deudas.**

**Si: \_\_\_\_\_**

**No: \_\_\_\_\_**

**7. ¿Cuántas fuentes de ingreso posee?**

**Una:**

**Dos:**

**O más:**

**8. ¿En qué sector labora?**

**Agrícola:**

**Sector público:**

**Sector privado:**

**Otros:**

**9. ¿Cuáles son los motivos por el cual no cumple con las letras mensuales del crédito?**

**Bajo poder adquisitivo:**

**Alza de precios de los alimentos:**

**Gasto por alguna enfermedad:**

**Otros:**

**10. ¿Por qué medio de comunicación desea usted que la cooperativa “San José” Ltda.**

**Notifique sobre la deuda contraída?**

**Correo electrónico:**

**Llamadas telefónicas:**

**Visita al domicilio:**

**Otros:**



**Proceso de Recuperación de Cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”**

**Obtener información y recaudación de las diversas causas y efectos que acontecen en ella.**

## **Anexo 2.**

### **Preguntas:**

- 1. ¿Con qué porcentaje de cartera vencida se encuentra actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”?**
- 2. ¿A qué se debe dicha cartera vencida?**
- 3. ¿Cuáles son los problemas que se generan por la cartera vencida?**
- 4. ¿Han implementado estrategias viables para reducir dicho índice?**
- 5. ¿Cuáles fueron las consecuencias por haber implementado estrategias para la disminución de la cartera vencida?**
- 6. Los encargados de generar créditos, ¿Entrevistan a los socios que solicitan un crédito?**
- 7. ¿Los encargados de generar créditos revisan detalladamente cada requisito que se solicita al socio que va adquirir un crédito?**
- 8. ¿Verifica que la información de los requisitos sea real y no alterada?**

### Tabulación y análisis del (anexo 1)

#### Formula aplicada finita.

La fórmula para calcular el tamaño de muestra cuando se conoce el tamaño de la población es la siguiente:

$$n = \frac{N * Za^2p * q}{d^2(N - 1) + Za^2 * p * q}$$

#### En donde:

N= Tamaño de la población (14.000 socios)

Z = nivel de confianza, (1,96)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (50%)

Q = probabilidad de fracaso (50%)

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) (5%)

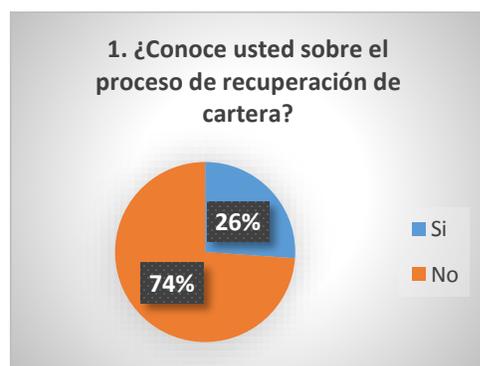
Cálculo:

$$n = \frac{14.000 * 1.96^2(0.5) * (0.5)}{0.05^2(14.000 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}$$

El total de la muestra es de: **383,1660**

#### Gráficos:

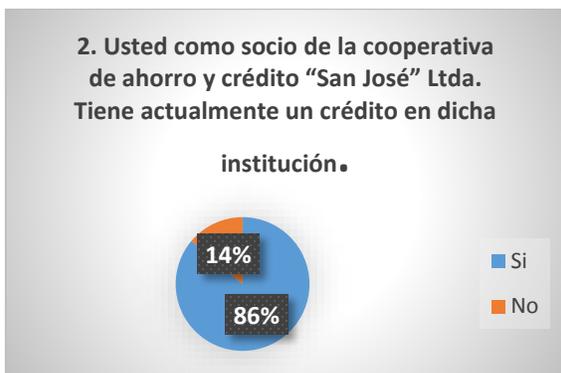
Ilustración 1. Recuperación de Cartera



**Análisis:** Respecto a la pregunta uno el 26% manifestó que, si conoce sobre el proceso de recuperación de cartera que es importante para la institución, mientras que el 74% de los socios indicaron no tener idea de aquel proceso.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 2. Créditos



**Análisis:** Como observamos en el grafico el 86% indicó que contrae créditos con la cooperativa, mientras que 14% dice no tener crédito por múltiples razones.

Fuente: Elaboración propia

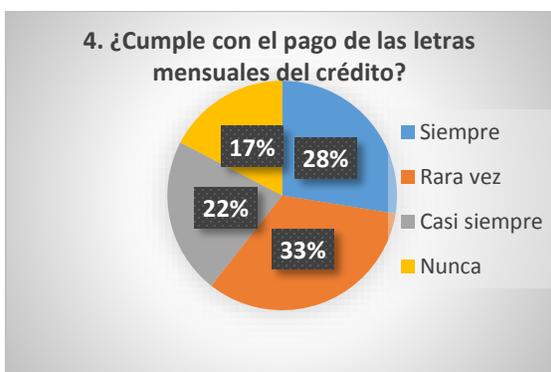
Ilustración 3. Tipos de créditos



**Análisis:** Se observa que los socios tienen créditos en las diversas líneas que existen un 47% en consumo, 26% micro, 14% en agrícola, 11% vivienda y el 2% manifestó que no posee ningún crédito.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4. Pago de letras de crédito



**Análisis:** Visualizamos la frecuencia con relación a los pagos de deudas donde un 33% cancela rara vez, un 28% dijo siempre, el 22 % dijo casi siempre, mientras que el 17% concluyo que nunca trayendo consigo una serie de problemas.

Fuente: Elaboración propia

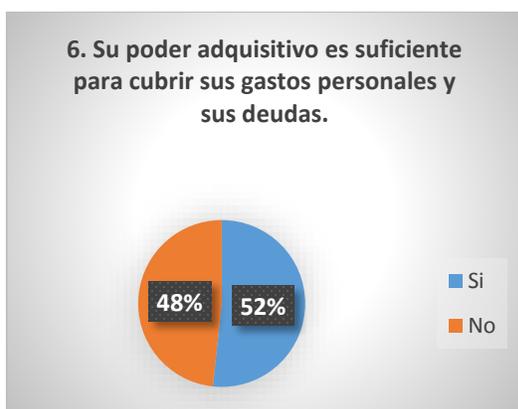
Ilustración 5. Retrasos de pago de deuda



**Análisis:** Observamos la frecuencia de retrasos en las deudas donde un 48% dijo que nunca se retrasa, el 30% rara vez, un 12% casi siempre, sin embargo, el 10% de los encuestados manifestó que siempre se retrasa porque se olvida o por desconocimiento.

Fuente: Elaboración propia

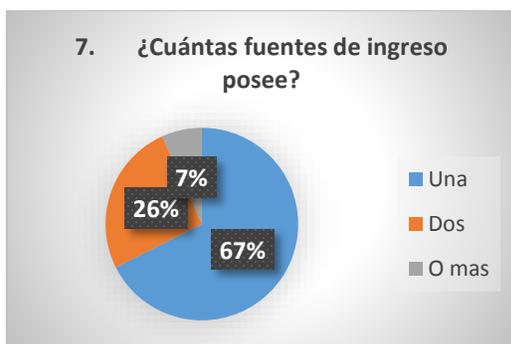
Ilustración 6. Poder adquisitivo



**Análisis:** Observamos que su nivel adquisitivo de una u otra forma influye en la administración para la cancelación de las deudas donde un 48% manifestó que si, mientras que 52% dijo que no.

Fuente: Elaboración propia

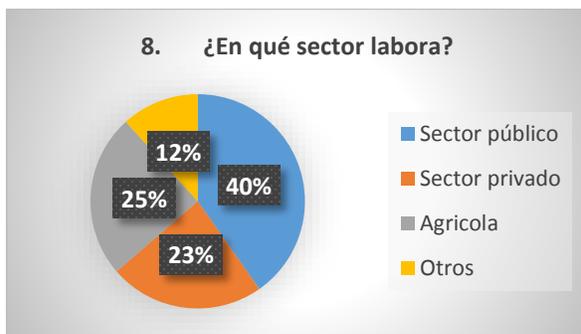
Ilustración 7. Fuentes de ingreso



**Análisis:** En el gráfico observamos las fuentes de ingresos que tienen los socios donde un 7% dijo que posee más de dos, el 26% manifiesta que tienen dos, pero el 67% indicó que solo con una sola fuente de ingreso.

Fuente: Elaboración propia

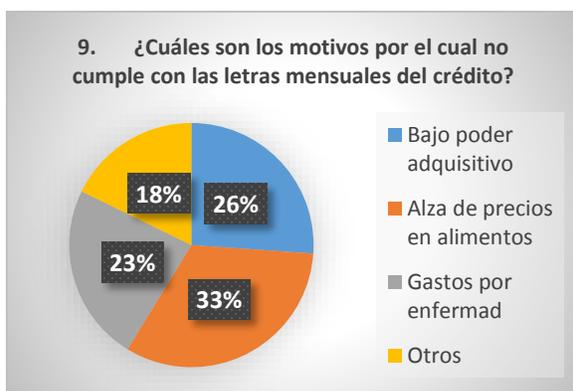
Ilustración 8. Sector laboral



**Análisis:** En cuanto al sector en el que laboran los socios manifiestan que un 40% se encuentra en el sector público, un 23% labora en el sector privado, un 25% se encuentra en el sector agrícola.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9. Motivos de atrasos de deudas



**Análisis:** Observamos algunas razones mas comunes por la cual el socio se atrasa en sus pagos donde 33% es por el alza de precios en alimentos, un 26% dijo que es por bajo poder adquisitivo, 23% gastos por enfermedad y un 18% dice que tienen otros gastos.

Fuente: Elaboración propia

Ilustración 20. Medios de comunicación para notificación de deudas



**Análisis:** En cuanto a los recursos de comunicación que utiliza esta institución los socios prefieren los siguientes el 50% por llamadas telefónicas, 15% correo electrónico, 26% visita a domicilio y un 9% prefieren otros.

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 3 (Balance General Consolidado)



BALANCE GENERAL CONSOLIDADO			
(Expresado en dólares)			
COD.	RUBROS	MARZO 2020	JUNIO 2020
<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b>175.620.671,54</b>	<b>182.369.221,88</b>
11	Fondos Disponibles	24.611.725,09	30.941.605,82
12	Interbancarios		
13	Inversiones	25.933.005,18	26.934.411,48
14	Cartera de Crédito	115.512.698,10	113.918.071,14
15	Deudores por Aceptaciones		
16	Cuentas por Cobrar	2.193.707,59	3.962.240,97
17	Bienes Realizables	666,70	0,00
18	Activo Fijo	3.155.063,87	3.094.029,82
19	Otros Activos	4.213.815,01	3.518.862,65
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>148.560.098,75</b>	<b>154.420.504,32</b>
21	Obligaciones con el público	140.344.036,12	145.484.010,39
	Operaciones Interbancarios		
23	Obligaciones Inmediatas	0,00	0,00
24	Aceptación en circulación		
25	Cuentas por Pagar	4.362.432,85	3.421.810,02
26	Obligaciones Financieras	2.951.003,77	4.630.340,85
27	Valores en Circulación		
29	Otros Pasivos	902.628,01	884.343,06
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>26.619.867,85</b>	<b>26.934.385,15</b>
31	Capital Social	7.830.423,69	7.995.778,44
33	Reservas	16.036.189,18	18.185.331,73
35	Superávit por valuaciones	753.254,98	753.254,98
36	Resultados		
37	Pérdidas acumuladas	0,00	0,00
(4-5)	EXCEDENTE DEL PERIODO	440.704,94	1.014.352,41
	<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	<b>175.179.966,60</b>	<b>181.354.869,47</b>
<b>INFORMACION FINANCIERA MARZO 2020 Y JUNIO 2020</b>			

## Anexo 4 (Estado de Pérdidas y Ganancias)



**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**  
(Expresado en dólares)

CODIGO	DESCRIPCION	MARZO 2020	JUNIO 2020
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>5.844.076,40</b>	<b>11.360.949,68</b>
51	Intereses y descuentos ganados	5.302.556,91	10.664.962,86
52	Comisiones ganadas		
54	Ingresos por servicios	44692 ,36	87456,65
55	Otros Ingresos Operacionales	0,00	0,00
56	Otros Ingresos	496.827,13	608.530,17
<b>4</b>	<b>GASTOS</b>	<b>5.403.371,46</b>	<b>10.346.597,27</b>
41	Intereses Causados	2.645.662,09	5.352.635,01
44	Provisiones	792.398,51	1.292.422,05
45	Gasto de Operación	1.507.755,36	2.984.860,40
47	Otros Gastos y Pérdidas	269.163,04	308.102,20
48	Impuestos y Participación a Empleados	188.392,46	408.577,61
	<b>EXCEDENTE DEL PERIODO</b>	<b>440.704,94</b>	<b>1.014.352,41</b>

**INFORMACION FINANCIERA MARZO 2020 Y JUNIO 2020**