

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad
y Auditoría CPA.

TRABAJO DE TITULACIÓN

**“EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO
VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA
LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA AGENCIA MATRIZ. PERIODO 2016”**

AUTORA:

LORENA ALEXANDRA LLERENA LUCIO

TUTOR:

MSC. JHONNY MAURICIO CORONEL SÁNCHEZ

Riobamba - Ecuador

Año 2018

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL



Proyecto de investigación con el tema “EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA AGENCIA MATRIZ. PERIODO 2016.”

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Ms. Edgar Rodríguez.
Miembro del Tribunal



Firma

9.5

Nota

Ms. Kzandra Vélez
Miembro del Tribunal



Firma

9.8

Nota

Ms. Jhonny Coronel.
Tutor



Firma

10


Nota

Calificación 9.77 (Sobre 10)

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la investigación elaborada por Lorena Alexandra Llerena Lucio, tengo bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesto al público, luego de ser evaluado por el Tribunal Designado.

Riobamba, 18 de enero del 2018



Ms. Jhonny Coronel.
TUTOR.

DERECHOS DE AUTORÍA

Las ideas, contenido y expresiones en el proyecto de investigación acerca del tema **“EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA AGENCIA MATRIZ. PERIODO 2016”**. Son de responsabilidad exclusiva de Lorena Alexandra Llerena Lucio y el patrimonio intelectual de la misma a la **Universidad Nacional de Chimborazo**.



Lorena Alexandra Llerena Lucio

CC: 0604219410

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos quienes forman parte de la Universidad Nacional de Chimborazo por haberme acogido y brindarme los conocimientos esenciales que me servirán en el ejercicio de mi profesión.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. A su agencia Matriz por darme la facilidad de elaborar mi proyecto de investigación, al permitirme tener acceso a su información e involucrarme con sus funcionarios.

A todas las personas que están y han estado presentes en mi vida estudiantil, por sus consejos, su comprensión, quienes siempre me apoyaron en cada paso, dándome fuerzas para seguir adelante sin rendirme, ayudándome para poder lograr mi objetivo y cumplir mis sueños.

Gracias por la paciencia y el cariño

LORENA LLERENA

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado la oportunidad de existir y por todas sus bendiciones recibidas.

A mi familia por todo el amor y cariño recibido ya que por su esfuerzo y sacrificio me dieron la oportunidad de culminar una etapa más en mi vida, que me ayudara a enfrentarme profesionalmente ante cualquier circunstancia que se me presente.

A mis amigos por los buenos momentos vividos con los cuales he compartido alegrías y tristezas durante estos cinco años, a quienes siempre les recordare.

LORENA LLERENA

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	II
INFORME DEL TUTOR.....	III
DERECHOS DE AUTORÍA.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
ÍNDICE GENERAL.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	X
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del Problema.....	2
Justificación.....	2
OBJETIVOS.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos Específicos.....	3
ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA O MARCO TEÓRICO ..	4
ANTECEDENTES.....	4
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	5
EXAMEN ESPECIAL.....	5
Fases del examen especial.....	5
CARTERA DE CRÉDITO.....	6
Cartera de crédito por vencer.....	7
Cartera de crédito que no devenga intereses.....	7
Cartera de crédito vencida.....	7

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO.....	8
Morosidad total.....	8
Morosidad cartera comercial	8
Morosidad cartera consumo	8
Morosidad cartera vivienda	8
Morosidad cartera microempresa	8
POLÍTICAS.....	9
Políticas de crédito	9
Políticas de cobranza	9
Procesos de cobranza.....	10
RIESGO DE CRÉDITO	10
METODOLOGÍA.....	11
Métodos	11
Tipo de investigación	11
Diseño.....	11
Población y muestra	12
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27
BIBLIOGRAFÍA	30
ANEXOS	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población	12
Tabla 2. Comportamiento financiero.....	18
Tabla 3. Cumplimiento financiero.....	19
Tabla 4.Indicadores	20
Tabla 5.Tipos de crédito.....	32
Tabla 6. Atención al cliente.....	33
Tabla 7. Utilización del crédito	34
Tabla 8. Ingresos mensuales socios.....	35
Tabla 9. Destino de los ingresos.....	36
Tabla 10.Suficientes ingresos.....	37
Tabla 11. Pago de la cuota.....	38
Tabla 12. No pago de la cuota	39
Tabla 13.Solicitud de otro crédito	40
Tabla 14.Consecuencias legales	41
Tabla 15. Constatación de datos	42
Tabla 16. Requisitos del crédito	43
Tabla 17.Políticas de crédito	43
Tabla 18. Créditos vencidos	44
Tabla 19. Proceso de los créditos	45
Tabla 20. Mecanismos.....	46
Tabla 21.Seguimiento a la cartera	47
Tabla 22. Visita a los socios	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas de la ejecución	6
Figura 2. Tipos de cartera de crédito	7
Figura 3. Procesos de cobranza	9
Figura 4. Tipos de crédito.....	32
Figura 5. Atención al Cliente.....	33
Figura 6. Utilización del crédito	34
Figura 7. Ingresos Mensuales	35
Figura 8. Destino de los ingresos	36
Figura 9. Suficientes ingresos.....	37
Figura 10. Pago de la cuota	38
Figura 11. No pago de la cuota.....	39
Figura 12. Solicitud de otro crédito	40
Figura 13. Consecuencias legales	41
Figura 14. Constatación de Datos.....	42
Figura 15. Requisitos del crédito.....	43
Figura 16. Políticas de Crédito	44
Figura 17. Créditos Vencidos	45
Figura 18. Proceso de los Créditos	46
Figura 19. Mecanismos	47
Figura 20. Seguimiento a la cartera	48
Figura 21. Visita a los socios.....	49

RESUMEN

En esta investigación se ha elaborado un análisis acerca de la morosidad de la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. En la cual se plantearon objetivos con la finalidad de determinar inconsistencias, factores internos como externos que afectan a la recuperación de la cartera, En el estado del arte podemos encontrar los antecedentes de la investigación como también la fundamentación teórica que nos sirvió durante la misma.

En cuanto a la metodología nuestro tipo de investigación fue de tipo exploratoria y descriptiva, tuvimos una población muy extensa por lo que se procedió aplicar la muestra, para la recolección de información se utilizó como técnicas a la observación, la encuesta y la entrevista.

Además, se aplicaron técnicas y procedimientos de auditoria para obtener evidencia suficiente, competente que nos permitieron verificar el cumplimiento de las políticas de crédito para esto nos sustentamos en la información y documentación proporcionada por los funcionarios de la Cooperativa. Este examen especial fue desarrollado en función a las siguientes etapas: la planificación: en donde se establecieron los programas y se plasmaron los objetivos, en fin, se conoció el ambiente del sistema de información de la Cooperativa; ejecución: en esta fase se realizó la técnica de muestro, encuestas y se desarrollaron todos los procedimientos planificados, es decir el análisis de los principales rubros de los estados financieros y se identificaron los hallazgos y por ultimo realizamos la comunicación de resultados en donde se dio a conocer los principales hallazgos con sus respectivas conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado con la presente investigación.

Palabras Claves: Examen Especial, Cartera vencida.

ABSTRACT

The research work entitled: Analysis of non-performance of the past due loan portfolio of Cooperative Riobamba Ltda. In which objectives were set in order to determine inconsistencies, internal and external factors that affect the recovery of the portfolio. In the state of the art, we can find the background of the investigation as well as the theoretical foundation. The types of research correspond to a descriptive and explanatory, the population was very large, and so the sample is applied for the collection of information. The techniques used were the observation, survey and the interview. In addition, audit techniques and procedures were applied to obtain sufficient, competent evidence that allowed us to verify compliance with credit policies. For this, we rely on the information and documentation provided by the Cooperative's officers. This special examination was developed according to the following stages: planning: where the programs and the objectives were established, also the environment of the information system of the cooperative was known. In this phase, the sampling technique, surveys and all the planned procedures were developed, that is, the analysis of the main financial items and the findings were identified and finally we carried out the communication of results where the main findings were made known with their respective conclusions and recommendations that have been reached with the present investigation.

Keywords: Special Exam, Past due portfolio.

Reviewed by: Granizo, Sonia

Center Language Teacher



INTRODUCCIÓN

El examen especial se considera como un control posterior que se encarga de estudiar, verificar y evaluar un área específica como es el caso la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., a la cual se van aplicar las técnicas y procedimientos de auditoria con el objeto de comprobar si existe un adecuado manejo de recursos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables para emitir el informe correspondiente que contendrá las conclusiones y recomendaciones para la buena toma de decisiones por parte de los directivos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad de intermediación financiera dedicada a la captación de recursos de sus socios y clientes a través de libretas de ahorro y certificados de depósito a plazo fijo; y el otorgamiento de créditos en su mercado de influencia, satisfaciendo de esta manera las demandas de créditos vinculados a actividades de agricultura, artesanía, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando el progreso y desarrollo de la comunidad.

El principal indicador que permite medir la calidad de los activos es el índice de morosidad, cuando existe un nivel alto en este indicador influye en la solvencia y liquidez , disminuyendo la posibilidad de que el capital se lo pueda colocar en su mercado, motivo por el cual el presente trabajo investigativo se va realizar un análisis situacional de la entidad, para establecer los factores que influyen en dichas operaciones desempeñadas dentro del área de cartera, de igual forma se tomara en cuenta el código de ética del Auditor, las bases conceptuales del examen especial y de cada una de sus fases como son: planificación , ejecución y comunicación de resultados.

Planteamiento del Problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una entidad financiera que está bajo el control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad que se encarga de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de intermediación financiera.

El principal riesgo de esta institución crediticia es tener cartera vencida que se origina en la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario lo cual conlleva al no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones. Lo que generaría que exista menor retorno de capital incrementando los gastos que inciden en la rentabilidad de la cooperativa, es decir provocaría pérdida de liquidez y mala toma de decisiones. También cabe mencionar que en el año 2016 la economía se ha contraído en todos los sectores de la economía.

Cuando se realiza una auditoría a los estados financieros de manera general no se profundiza las inconsistencias operacionales de la cartera vencida debido a su gran impacto económico, por eso es importante realizar un examen especial en donde se evidencia con claridad las falencias existentes y de ahí poderlas subsanar de esta manera facilitaría la toma de decisiones de los directivos contribuyendo al desarrollo, crecimiento social y económico de sus socios y en favor de la comunidad y el pueblo en general.

Justificación

Esta investigación nos permitirá realizar un análisis de la cartera de crédito vencida del año 2016 y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa, determinando así las principales falencias, factores internos y externos que afectan negativamente al giro normal de las actividades financieras.

El resultado de este análisis ayudará a que los directivos de la cooperativa adopten medidas que puedan subsanar las inconsistencias, reduciendo el índice de morosidad, maximizando el capital de trabajo el cual se enfocará a impulsar el desarrollo socio económico de sus asociados y a la comunidad a través de los servicios financieros apoyando al desarrollo de los sectores productivos generando así una mayor rentabilidad.

OBJETIVOS

Objetivo general

Aplicar un Examen especial al componente cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. De la ciudad de Riobamba, Agencia Matriz, período 2016.

Objetivos Específicos

- Determinar el índice de morosidad y sus diferentes componentes de la cartera de crédito.
- Identificar el impacto de los microcréditos en la Agencia Matriz y su incidencia en la cartera vencida.
- Conocer las políticas que la Cooperativa posee para protegerse ante los riesgos crediticios como son el no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones.

ESTADO DEL ARTE RELACIONADO A LA TEMÁTICA O MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES

En los últimos años el tema de nuestra investigación tiene una gran acogida en el área financiera, por lo que encontramos abundante información sobre su base teórica y metodología, así como también algunos trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio como son:

Morales Daquilema egresada de la universidad Nacional de Chimborazo en su tesis titulada “Examen Especial A la cuenta Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad, durante el ejercicio fiscal. 2015, indica que al efectuar el Examen Especial se encontró debilidades en el control y grado de confianza de la cartera de crédito manejada por la Cooperativa; ya que el análisis de la capacidad de pago de los socios al otorgar los créditos cumple únicamente en un 13% y la emisión de notificaciones a los socios en mora cumple solo un 15%. (Morales , 2017 , p. 32)

Aimacaña Yánez y Garzón Osorio en su tesis denominada “Incidencia de la Cartera Vencida sobre el Patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután”, ubicada del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, en el segundo semestre del año 2016.” menciona que en general la administración de la cartera de crédito sigue tratando de mejorar, de diversificar el mercado, varios créditos que estaban en mora se han logrado recuperar; utilizando llamadas telefónicas, visitas, entregando notificaciones y se está planificando buscar nuevos proyectos de emprendimiento para que los socios puedan mejorar sus ingresos. (Aimacaña Yánez & Garzón Osorio, 2017 , p. 33)

Adriana Coro en su tesis “Examen Especial a la Cartera de Crédito de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Politécnica De Chimborazo” Ltda. de la ciudad de Riobamba del periodo 2015.” manifiesta que la documentación histórica de los créditos otorgados no se encuentra

clasificada, ordenada y completa lo que dificulta el seguimiento y comportamiento financiero de los socios. (Adrian, 2017 , p. 26)

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

EXAMEN ESPECIAL

El examen especial es el que se encarga de comprobar, analizar y evaluar aspectos limitados de las actividades financieras, administrativas etc. consecutivamente a su ejecución “con el objeto de verificar el adecuado manejo de los recursos, así como el cumplimiento de la normativa legal y otras normas reglamentarias aplicables” (Fonseca, 2007, p. 277).

El resultado del examen especial es el informe de auditoría emitida por los auditores al finalizar la evaluación respectiva, los cuales deben “ser planeados y formulados con miras a dejar claramente establecidos los propósitos y las condiciones del examen” (Dávalos, 1984, p. 263).

Fases del examen especial.

Las fases del examen especial no son tan diferentes con los de una auditoria donde se debe planificar, ejecutar y comunicar los resultados de la misma.

Planificación.

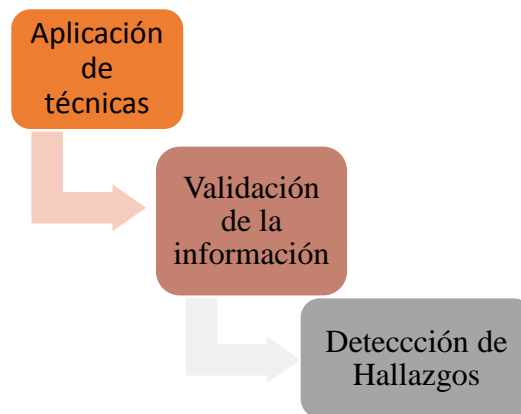
La planificación no es más que definir que se va a hacer, como se lo va a hacer y que se pretende alcanzar, según, (Blanco, 2012)

“El auditor debe desarrollar un plan de auditoria para implementar la estrategia general de la auditoria. Dicho plan convierte la estrategia general de la auditoria desarrollada por el profesional en una descripción comprensiva del trabajo que va a ser realizado, (p.41).

Ejecución.

En la ejecución como su palabra mismo lo indica se ejecutan todas las actividades y procedimientos planificados en la fase anterior con la finalidad de obtener la evidencia suficiente para poder sustentar el informe de auditoría. Esta fase a su vez la podemos dividir en tres etapas las cuales daremos a conocer a continuación:

Figura 1. Etapas de la ejecución



Fuente: (Sotomayor 2008)

Elaborado por: Lorena Llerena

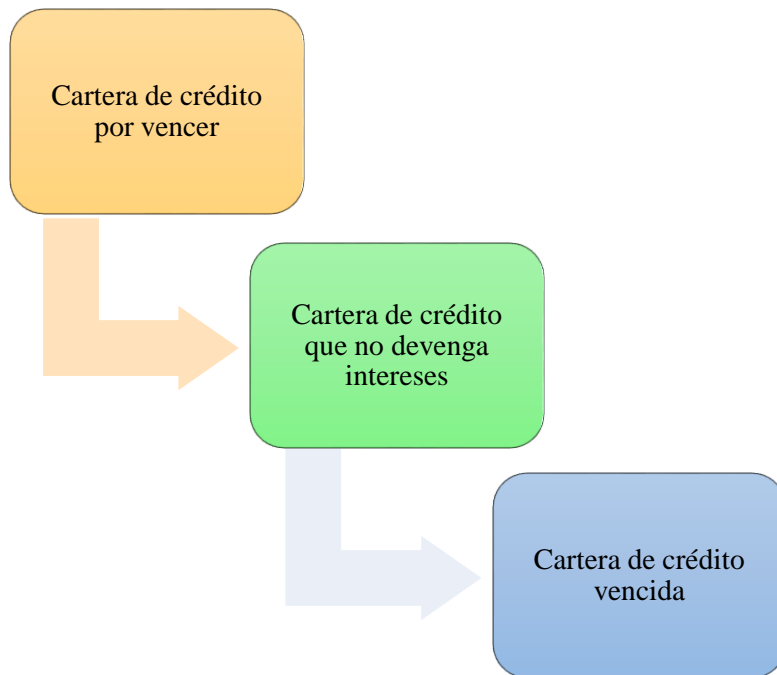
Comunicación de resultados.

Esta es la última fase del examen especial en ella podemos encontrar el producto final que no es más que el informe de auditoría, en el cual se plasmaran todos los hallazgos detectados en la fase anterior con sus respectivas conclusiones y recomendaciones. Según Sotomayor (2008) afirma que queda “plasmado tanto el trabajo como el tiempo invertido en la planeación, ejecución y queden expuestas de manera clara las situaciones concretas sobre las cuales tendrán que tomar decisiones los directivos a los que va dirigido el informe”. (p.47).

CARTERA DE CRÉDITO

La cartera de crédito es el principal activo financiero de una cooperativa debido a que se convierte en uno de sus principales ingresos, también según Dávalos (1984) la define como “título de crédito o efectos comerciales que la representen que conforman parte del activo de un comercio o establecimiento crediticio”, (p.15). Existen diferentes tipos de carteras.

Figura 2. Tipos de cartera de crédito



Fuente: (Vásconez 2015)

Elaborado por: Lorena Llerena

✓ **Cartera de crédito por vencer**

“Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que habiendo llegado ya, todavía no cumple los días necesarios para pasar a vencido”. (Vásconez 2015, p. 61).

✓ **Cartera de crédito que no devenga intereses**

“Todo el saldo restante del crédito cuya cuota pasa a vencida se contabiliza como cartera que deja de generar ingresos para la empresa”, (Vásconez 2015, p. 61).

✓ **Cartera de crédito vencida**

La cartera de crédito vencida se la entiende como los créditos que se encuentran en riesgo, ya que son los créditos que no se han pagado a la fecha de su vencimiento. “Al monto que representa tales efectos comerciales cuando han superado el plazo concedido para su cancelación o abono”, (Dávalos, 1984, p 15).

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO.

La morosidad es uno de los factores más determinantes en una cooperativa de ahorro y crédito porque afecta directamente su capital impactando inmediatamente sus ingresos al no recuperar el dinero de sus créditos, es por ello por lo que se deben aplicar índices a la cartera de crédito como también a sus componentes con el fin de medir la calidad de estos activos según, (Dávalos, 1984, p 19). Las fórmulas más utilizadas son:

Morosidad total

$$\frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera bruta}} \times 100$$

Morosidad cartera comercial

$$\frac{\text{cartera vencida comercial}}{\text{cartera bruta comercial}} \times 100$$

Morosidad cartera consumo

$$\frac{\text{cartera vencida consumo}}{\text{cartera bruta consumo}} \times 100$$

Morosidad cartera vivienda

$$\frac{\text{cartera vencida vivienda}}{\text{cartera bruta vivienda}} \times 100$$

Morosidad cartera microempresa

$$\frac{\text{cartera vencida microempresa}}{\text{cartera bruta microempresa}} \times 100$$

POLÍTICAS

Políticas de crédito

Las políticas de crédito son una forma de evolución comercial que se basa en la confianza que se da a los clientes al momento de dar un crédito en un tiempo determinado, se deben enfocar de una forma prioritaria en el plazo del crédito otorgado debido a que según, (Brachfield, 2015). Se deben “Adaptar a cada categoría de la clientela; por ejemplo, cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago”.

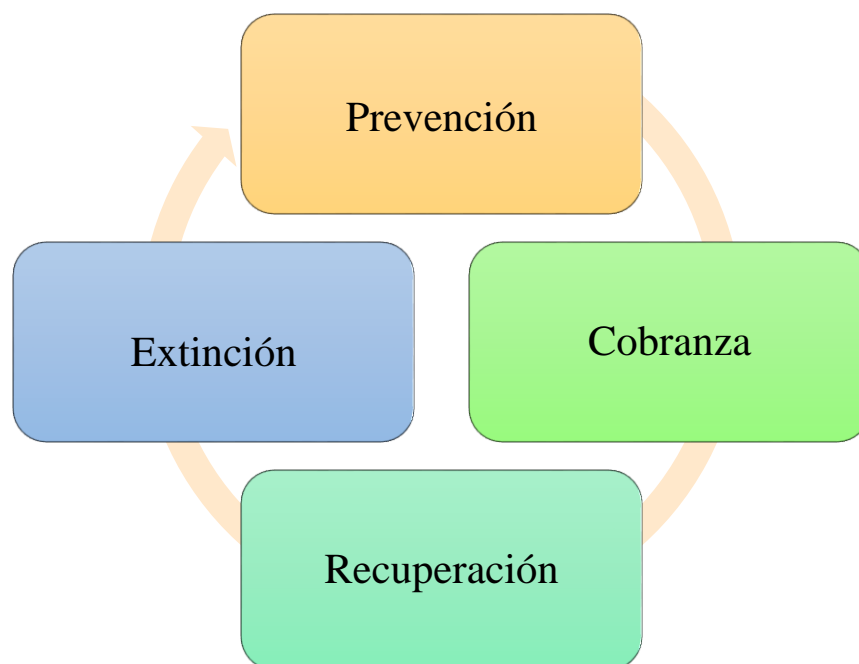
Existen diferentes tipos de políticas de crédito así señala, (Brachfield, 2015). Estas son:

1. Normales
2. Restrictiva
3. Flexibles.

Políticas de cobranza

Las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que han otorgado a sus clientes “Cualquier sistema de cobranzas para que tenga éxito debe recibir dinero” (Morales & Morales, 2014, p. 154) estos procesos son:

Figura 3. Procesos de cobranza



Fuente: (Morales Castro & Morales Castro, 2014)

Elaborado por: Lorena Llerena

Procesos de cobranza

Prevención

“En esta etapa se debe impedir que un socio que adquirió un crédito incumpla con sus obligaciones, para disminuir el “Riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en caso de incremento de riesgo” (Morales & Morales, 2014, p. 152).

Cobranza

Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa espera continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable. (Morales & Morales, 2014, p. 152).

Recuperación.

Son las acciones encaminadas a recuperar adeudos de créditos en mora con bastante tiempo, probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente, porque considera que no le pagarán los clientes los adeudos (Morales & Morales, 2014, p. 152)

Extinción

Son las acciones que enfocadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes.

RIESGO DE CRÉDITO

Herman & Trávez (2015) afirma:

“El riesgo de crédito es un evento que se puede dar o no al momento de otorgar un crédito es decir “es la posibilidad de incurrir en pérdidas, como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera”, (p.1).

El incumplimiento se manifiesta cuando el deudor no asume su obligación, o la realiza de forma parcial.

METODOLOGÍA

Métodos

Los métodos que se utilizaron fueron: inductivo que va de lo general a lo particular lo que permitió verificar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias a las que están sujetas la cooperativa, el método deductivo nos permitió relacionar conceptos con la práctica así también se aplicaron técnicas estadísticas que ayudaron a la ejecución de una investigación eficiente aplicando entrevistas, encuestas y cuestionarios.

En esta investigación se utilizó el método cualitativo porque tiene como finalidad buscar soluciones prácticas e ingresar a la realidad de área de créditos ya que por su naturaleza tiene alta incidencia en riesgo, verificando siempre la constatación física de los documentos.

Tipo de investigación

Exploratoria: Se acudió al área de crédito para recolectar los datos necesarios para la presente investigación.

Descriptiva: Tiene como finalidad determinar como es y cómo se manifiesta uno o varios hechos, de los cuales se busca especificar las propiedades más importantes sometiéndoles al análisis y evaluación. Por lo que se describió y se analizó los procesos de las transacciones más significativas para evaluarlas con la finalidad de dar una interpretación adecuada sobre la realidad económica de la cooperativa.

Diseño

De campo: Porque se realizó en las oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia matriz ubicada en las calles 10 de Agosto y Colón, para comprender y resolver algunas situaciones relacionadas con el problema investigativo ya que de los socios se obtiene los datos más relevantes.

Documental: Se solicitó archivos, expedientes, registros e informes para conocer la situación de la cooperativa y determinar las falencias.

Bibliográfica: Se requirió diferentes conceptos que existen en libros para perfeccionar la información.

Explicativa: Se dio a conocer los resultados mediante las conclusiones y recomendaciones que arroje la investigación.

Población y muestra

Población

Los funcionarios del departamento de créditos fue la población ya que ellos están relacionados a la actividad objeto de nuestra investigación.

Tabla 1.

Población

Población	Numero
Jefe de crédito	1
Asesores de crédito	3
Agentes de cobranza	7
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC. RIOBAMBA LTDA.

El total de socios que accedieron a un crédito en el año 2016 son: 5.848.

Muestra

- La población no es extensa con respecto a los funcionarios del área de créditos, por lo tanto, la muestra es el número total de las personas que laboran en la cooperativa.
- El total de socios que accedieron a un crédito en la agencia matriz son: 5848 por lo que se aplicó la fórmula de muestra para conocer la población hacer encuestada utilizando un margen de error del 5 %.

$$n = \frac{N}{E^2(N-1)+1}$$

$$n = \frac{5848}{(0,05)^2(5848-1)+1}$$

$$n = \frac{5848}{15,6175}$$

$$n = 374$$

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

✓ Observación

“Es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada”, (Bernal, 2010, p 159).

✓ Encuesta

“La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas”, (Bernal, 2010, p 159).

✓ Entrevista

“Técnica orientada a establecer contacto directo con las personas que se considere fuente de información, (Bernal, 2010, p 159).

Instrumentos.


✓ Guía de entrevista

“No existe una guía específica para realizarla más bien se adapta a las necesidades del investigador”, (Bernal, 2010, p 251).

✓ Cuestionario

“Es uno de los recursos más utilizados (a veces el único) para obtener la información de la investigación (Bernal, 2010, p 251).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA MATRIZ)			PA1
	Examen especial al componente cartera de crédito vencida. PROGRAMA DE AUDITORÍA PERIODO 2016”			1/1
	OBJETIVOS Y PROCEDIMIENTOS	REF. P/T	RESPONSABLE	FECHA
	<p style="text-align: center; font-weight: bold;">OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el índice de morosidad y sus diferentes componentes de la cartera de crédito ✓ Identificar el impacto de los microcréditos en la Agencia Matriz y su incidencia en la cartera vencida. ✓ Conocer las políticas que la cooperativa posee para protegerse ante los riesgos crediticios como son el no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones. 			

	PROCEDIMIENTOS			
1	Visita a las instalaciones de la Cooperativa para obtener información relevante.	VP 1/1	L.LL	07-11-2017
2	Realice el análisis horizontal de los principales rubros del balance general.	AH 1/1	L.LL	07-11-2017
3	Realice un análisis del cumplimiento financiero.	AC 1/2	L.LL	07-11-2017
4	Obtenga los índices de morosidad, y sus diferentes componentes de la cartera de crédito vencida.	IM 1/2	L.LL	09-11-2017
5	Desarrolle las respectivas graficas de flujo que muestre los procedimientos para otorgar créditos a los clientes.	GF 1/7	L.LL	21-11-2017
6	Redacte la hoja de hallazgos.	HA 1/4	L.LL	22-11-2017
7	Elabore el Borrador del informe.	I 1/4	L.LL	24-11-2017
8	Elabore los cometarios, conclusiones, y recomendaciones.	CR 1/2	L.LL	24-11-2017
Realizado por: L.LL. Revisado por: J.C.		Fecha: 06-11-2017 Fecha: 06-11-2017		



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA MATRIZ)**

A1

**Examen especial al componente cartera de crédito
vencida.**

1/1

**Visita in situ al departamento de crédito
Periodo 2016”**

El día 7 de noviembre del año 2017 se realizó una visita a las instalaciones en donde funciona el área de créditos y cobranzas, específicamente con el Ing. Carlos Zambrano se obtuvieron la siguiente información que describiremos a continuación:

1. Estados financieros del año 2015 y 2016

2. Las Políticas generales como no son muy extensas detallare a continuación

1. Los préstamos se otorgarán a personas (*Indicar si son naturales, jurídicas o ambas*) para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
2. Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo con la capacidad de pago de estos.
3. La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
4. La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
5. Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

6. Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
7. El (*Indicar si será el Gerente, jefe de crédito o ambos*) evaluará (*o evaluarán*) de forma periódica la calidad de la cartera.
8. Todas las operaciones deberán estar garantizadas.
9. El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.
 - a. Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

3. Manual de crédito y cobranzas.

Análisis.

A través de la observación se pudo identificar al momento de la entrega del manual de crédito y cobranza que su última actualización se la realizó en el año 2014, existiendo una brecha de 2 años, por ende, este manual no se encuentra en función a la realidad de la Cooperativa y los funcionarios de las áreas de crédito y cobranza no cuenta con políticas para asegurar la recuperación de la cartera.

Realizado por: L.LL.

Fecha: 07-11-2017

Revisado por: J.C.

Fecha: 08-07-2017


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA MATRIZ)	AH
	Examen especial al componente cartera de crédito vencida. Comportamiento Financiero Periodo 2016”	1/1

Tabla 2.

Comportamiento financiero

Rubro	Año 2015	Año 2016	Crecimiento (%)
Activos	\$ 239.659.698	\$ 264.582.463	10,40%
Cartera de crédito neta	\$180.250.770	\$ 162.583.372	-9,80%
Pasivos	\$ 201.670.440	\$ 220.697.241	9,43%
Depósitos/captaciones	\$ 183.102.562	\$ 205.301.651	12,12%
Patrimonio	\$ 37.989.258	\$ 43.885.223	15,52%
Capital social	\$ 19.360.050	\$ 20.100.134	3,82%

Fuente: Realización propia basada en la COAC. RIOBAMBA

ANALISIS

- En año 2016 el activo total asciende a \$ 264.582.463 lo que representa un incremento del 10.40% en relación con el año anterior, también se puede evidenciar que en el rubro cartera de créditos ha existido un decrecimiento de 9,80% en comparación del año 2015 lo que quiere decir que en el año objeto de nuestra investigación ha existido una disminución en la colocación de créditos.
- El pasivo total registro \$220.697.241 en el año 2016 presentando un crecimiento del 9,43% en relación con el año 2015.
- En la estructura patrimonial alcanzo un crecimiento del 15,52% con respecto al año anterior.

Realizado por: L.LL.

Fecha:07-11-2017

Revisado por: J.C.

Fecha: 08-11-2017


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA MATRIZ)	AC
	Examen especial al componente cartera de crédito vencida. Cumplimiento Presupuestario Periodo 2016”	1/1

Tabla 3.

Cumplimiento financiero

Cuenta	Presupuesto	Ejecutado	Cumplimiento (%)
<i>Activos</i>	\$ 247.009.908	\$ 264.582.463	107%
<i>Pasivos</i>	\$ 205.138.027	\$ 220.697.241	108%
<i>Patrimonio</i>	\$ 41.871.881	\$ 43.885.223	105%
Utilidad	\$ 2.854.913	\$ 3.089.396	108%
Cartera de crédito	\$ 190.348.835	\$ 162.583.372	85%
Depósitos a la vista	\$ 99.689.239	\$ 92.942.345	93%
Depósitos a plazo	\$ 90.509.726	\$ 112.199.049	124%
Capital social	\$ 19.939.550	\$ 20.100.134	101 %

Fuente: Realización propia basada en la COAC. RIOBAMBA

ANALISIS

En la planificación financiera del año 2016 se pudo visualizar un cumplimiento adecuado de lo real con lo presupuestado en los principales rubros que componen la estructura financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Ya que no se evidencia variaciones significativas.

Realizado por: L.LL.

Fecha: 07-11-2017

Revisado por: J.C.

Fecha: 08-11-2017


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA MATRIZ)	A4
	Examen especial al componente cartera de crédito vencida. Indicadores Periodo 2016"	1/1

Tabla 4.

Indicadores

NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA
MOROSIDAD TOTAL	$= \frac{\text{cartera vencida}}{\text{cartera bruta}} \times 100$ $= \frac{3,606,703}{167,950,381} \times 100 = 2.15$
MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	$\frac{\text{cartera vencida comercial}}{\text{cartera bruta comercial}} \times 100$ $= \frac{201,836}{11,980,200} \times 100 = 1.68$
MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	$\frac{\text{cartera vencida consumo}}{\text{cartera bruta consumo}} \times 100$ $= \frac{642,239}{52,380,651} \times 100 = 1.23$
MOROSIDAD CARTERA VIVIENDA	$\frac{\text{cartera vencida vivienda}}{\text{cartera bruta vivienda}} \times 100$ $= \frac{176,493}{15050838} \times 100 = 1.17$
MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA	$\frac{\text{cartera vencida microempresa}}{\text{cartera bruta microempresa}} \times 100$ $= \frac{2586135}{88538692} \times 100 = 2.92$

Fuente: Realización propia basada en el Balance General de la Cooperativa

A1

1/2

Análisis.

En el año 2016 se registró el 2,15% de morosidad en la cartera, porcentaje que se ha incrementado en comparación con el año 2015 (1,89), en relación con la morosidad de sus diferentes componentes se identificó que la morosidad de la cartera comercial es de 1,68, la morosidad de la cartera de consumo es de 1,23, en cuanto a la morosidad de la cartera de vivienda es 1,17 y por último la morosidad de la cartera de microcrédito es de 2,92. Esto se da por el incumplimiento por parte del prestatario que conlleva al no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones, sumado además la contracción que vive el país en todos los niveles económicos; generando así en la Cooperativa pérdidas económicas ya que el capital se ha inmovilizado y no se ha podido colocar en el mercado.

Realizado por: L.LL.	Fecha:09-11-2017
Revisado por: J.C.	Fecha: 10-11-2017

**ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS SOCIOS DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA
MATRIZ).**

Según la encuesta aplicada a los socios que adquirieron créditos en el año 2016 de la Cooperativa se obtuvieron los siguientes resultados: el crédito que más acogida tiene es el microcrédito en un 66% , así mismo respondieron en un 53% que el dinero que obtuvieron lo utilizaron para el pago de deudas, los ingresos que perciben los prestatarios está en un rango de 500 a 1.000 dólares, a si adujeron en un 57% de los cuales priorizan los pagos a alimentación, educación y pago de deudas motivo por el cual el 58% de los socios respondieron que en algunas ocasiones no han podido cancelar con la cuota del préstamo que adquirieron en la Cooperativa porque los ingresos que perciben por su negocio son insuficientes, para subsanar este faltante de recursos el 82% han adquirido otras deudas; también indican que la atención recibida por parte de los asesores de crédito fue buena en un 50% y manifestaron que desconocen las consecuencias legales que se generarían por el no pago de dichas deudas en un 75%.

**ANÁLISIS GENERAL DE LAS ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. (AGENCIA
MATRIZ).**

El 91 % de los funcionarios del área de créditos - cobranzas indicaron que constatan en el buró de crédito los datos de los socios para conceder un crédito, a su vez señala que conocen con claridad los requisitos, políticas en un 73% y 56% respectivamente; así como también mencionan que en un 100% el proceso para la realización de los créditos es buena, sin embargo no todos los funcionarios están al tanto de cuantos créditos vencidos existen, es decir un 64% desconoce la misma; su seguimiento de la cartera vencida como la visita a los prestatarios que cayeron en mora es de forma mensual, así mismo se observa que un 73% se realiza la recuperación de cartera acudiendo a los mecanismos de la vía legal.

INFORME BORRADOR

I
1/1

Riobamba 24 de noviembre del 2017

Lic.

Pedro Morales

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA.

Presente.

De mi consideración.

Atendiendo a lo solicitado de nuestros servicios profesionales y agradeciendo la atención recibida le presentamos el borrador del informe final después que hemos realizado el **EXAMEN ESPECIAL AL COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA AGENCIA MATRIZ. PERIODO 2016.**

El Examen especial se efectuó de acuerdo con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, las que requieren que la auditoría se planifique y que se ejecute con la finalidad de obtener una seguridad sobre la razonabilidad de la información, procesos y actividades sujetas a examen; si se ha cumplido con las leyes vigentes, normas y reglamentos aplicables.

Esta actividad se realizó en 60 días a lo largo de los cuales su personal proporciono en forma diligente la documentación requerida

I
1/2

Debido a la naturaleza del Examen Especial los resultados se encuentran mencionados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones plasmados en el informe.

Con la finalidad de exponer en forma ordenada los resultados, hemos integrado la exposición conforme los siguientes puntos:

1. Motivo del examen
2. Objetivo del examen
3. Alcancé del examen
4. Base legal
5. Recursos financieros que analizar
6. Hallazgos encontrados

De esta manera y en atención a lo señalado iniciaremos en la forma siguiente:

INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

Motivo del examen.

El examen especial a la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (Agencia Matriz) de la ciudad de Riobamba, se realizó en cumplimiento al contrato de trabajo N° 001 del 28 de septiembre del 2017

I
1/3

Objetivos del examen.

- Determinar el índice de morosidad y sus diferentes componentes de la cartera de crédito
- Identificar el impacto de los microcréditos en la Agencia Matriz y su incidencia en la cartera vencida.
- Conocer las políticas que la cooperativa posee para protegerse ante los riesgos crediticios como son el no pago, pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones.

Alcance del examen.

El examen especial a la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito Riobamba Ltda. (Agencia Matriz) se efectuó por el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2016.

Base legal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones que a continuación se detallan:

- La Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
- Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.
- Políticas de Crédito de la entidad.
- Demás normativa relacionada.

I
1/4

Recursos financieros para analizar

La Cooperativa dispuso de cartera vencida en el año 2016 de \$ 3.606.703,00

Esperando que el informe presentado reúna las exceptivas esperadas y en la mejor disposición, como siempre para cualquier aclaración se despide

Atentamente

Lorena Llerena

Auditora Independiente

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hallazgos encontrados

Hallazgo N° 1

MANUAL DE CRÉDITO DESACTUALIZADO

Condición: El manual de crédito que posee la Cooperativa fue aprobado en el año 2014, el mismo que se encuentra desactualizado y no satisface las necesidades actuales de la Cooperativa.

Criterio: Según la resolución 129 - 2015 f de la Junta de Regularización Monetaria y Financiera en la que norma la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito Artículo 6 de las responsabilidades del comité de administración integral de riesgo Deberá en el literal c recomendar al consejo de administración la aprobación del manual de crédito propuesto por el área de crédito.

Causa: No existe una persona responsable de la actualización del manual de crédito.

Efecto: La cooperativa ha incrementado el nivel de morosidad en un 2,15% en el año 2016 a comparación con el año 2015 que registro el 1,89% de morosidad.

Conclusión: El área de crédito no ha cumplido con lo establecido con la Junta de Regularización Monetaria y Financiera al no presentar un manual acorde a los hechos reales que vive hoy en día la Cooperativa.

Recomendación:

Al jefe del área de crédito

Elaborar la correspondiente actualización del manual de crédito y cobranza con la finalidad de fortalecer las políticas y estrategias para procurar la recuperación de la cartera.

Hallazgo 2

FALTA DE SEGUIMIENTO OPORTUNO A LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA

Condición: Los funcionarios de la cooperativa indicaron que el seguimiento a la cartera vencida lo hacen de manera semanal.

Criterio: Según el manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. en su numeral 4.7.2 Recuperación de cartera en Mora establece que las gestiones de recuperación de mora se llevarán a cabo desde el primer día que un crédito entra a vencido.

Causa: Descuido y falta de control de las funciones que realizan los colaboradores del área de cobranza.

Efecto: Incremento del nivel de morosidad lo que se ve reflejado en los estados financieros del año 2016.

Conclusión: Se visualiza que no existe un adecuado control de las funciones que debe realizar el personal que labora en cobranzas.

Recomendación:

Al jefe del departamento humano

Que incorpore un registro donde se evidencie el cumplimiento de las funciones de cada uno del personal que labora en la cooperativa y socializar las políticas de crédito que posee a todos los funcionarios que trabajan en el área de crédito y cobranza.

Hallazgo 3

DESTINO DEL CRÉDITO SIN UN PROCESO DE SEGUIMIENTO.

Condición: De la encuesta realizada a los socios se identifica que el crédito que más acogida tiene es el microcrédito se pudo evidenciar que el 53% lo destino para el pago de sus deudas.

Criterio: En base a lo estipulado en el numeral 2.8 Destino de las operaciones de crédito del manual de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. establece que están

destinados a promover el desarrollo económico y el bienestar de sus asociados. El crédito es de preferencia para actividades enmarcadas a la Microempresa.

Causa: Los socios no cuentan con los rendimientos económicos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas peor aún para cubrir con la obligación adquirida.

Efecto: Incremento del nivel de morosidad de los créditos otorgados para la microempresa.

Conclusión: El análisis a los socios que adquirieron un crédito se evidencio que el microcrédito es una de las líneas de crédito más solicitada sin embargo el dinero recibido no está siendo invertido según los fines que sigue el microcrédito.

Recomendación

Al oficial de crédito

Realizar una inspección a las actividades de los socios que adquirieron un microcrédito con el fin de asegurar que el dinero otorgado se los utilice en el designio que fue solicitado.

BIBLIOGRAFÍA

- Adrian Coro, R. (2017). *“Examen especial a la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Politécnica de Chimborazo” Ltda. de la ciudad de Riobamba del período 2015.* (Ingeniería). Universidad Nacional de Chimborazo.
- Aimacaña Yáñez, K., & Garzón Osorio, M. (2017). Incidencia de la Cartera Vencida Sobre el Patrimonio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Santa Rosa de Patután”, Ubicada del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, en el segundo semestre del año 2016. (Ingeniería). Universidad Técnica De Cotopaxi.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Colombia: Pearson Educación.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Normas y procedimientos de la Auditoría integral.* Bogotá, Eco Ediciones.
- Brachfield, P. (2015). Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles. Plataforma Multisectorial Contra la Morosidad:
- Dávalos Arcentales, N. (1984). *Enciclopedia Básica de Administración contabilidad y auditoría.* (p. 263). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Fonseca Luna, O. (2007). *Auditoría Gubernamental Moderna.* Lima: Instituto de Investigación en Accountability y control.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito Y Cobranzas.* (Patria, Ed.) México: Patria.
- Morales Daquilema, N. (2017). *Examen Especial a la Cuenta Cartera De Crédito De La Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, para determinar el índice de morosidad, durante el ejercicio fiscal. 2015* (Ingeniería). Universidad Nacional de Chimborazo.
- Sotomayor, A. A. (2008). Auditoría Administrativa. México: McGraw-Hill.

Vásquez, L. (2015). APLICACIÓN DE CONTABILIDAD EN INSTITUCIONES FINANCIERAS. Obtenido de <https://lvasquez.wikispaces.com/file/view/.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Tabulación de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (Agencia Matriz).

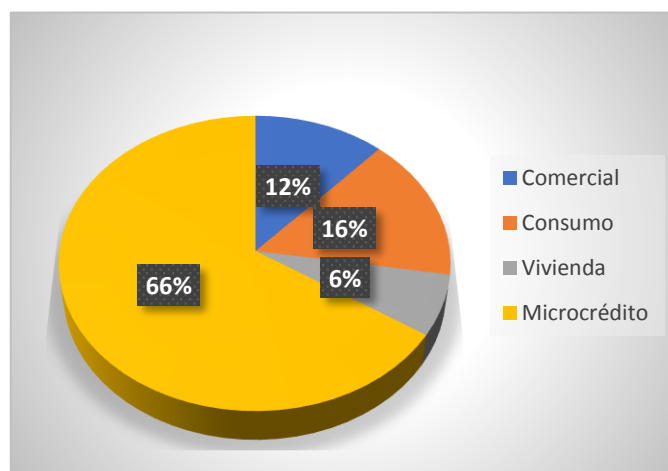
1. ¿Señale que tipo de crédito adquirió en la Cooperativa?

Tabla 5
Tipos de crédito.

Respuesta	Valor
Comercial	44
Consumo	59
Vivienda	25
Microcrédito	246
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 4. Tipos de crédito



Fuente: Tabla 5
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Del total 374 socios encuestados respondieron que el tipo de crédito que más acogida tiene es el microcrédito con un 66% debido al fácil acceso, consecutivamente está el crédito de consumo con un 16%, los créditos que en este periodo no tienen mucha admisión son los comerciales y de vivienda con un 12 y 6% respectivamente.

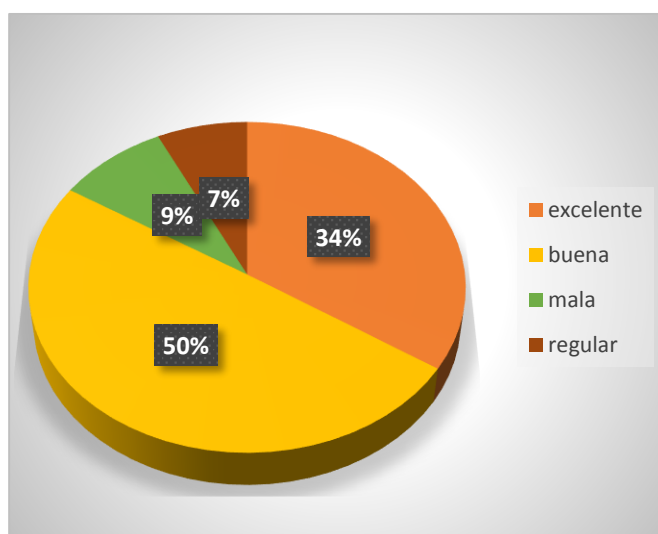
2. ¿Como califica usted la atención por parte de los asesores de crédito?

Tabla 6.
Atención al cliente

Respuesta	Valor
excelente	128
buena	186
mala	33
regular	27
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 5. Atención al Cliente



Fuente: Tabla 6
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

De los encuestados el 50% de los socios de la Cooperativa señalaron que la atención recibida es buena y en un 34% excelente asegurando así la fidelidad de los socios de la entidad, sin embargo, para algunos socios la atención es mala en un 9% y regular el 7% lo cual debe mejorar para el buen desarrollo de la Cooperativa.

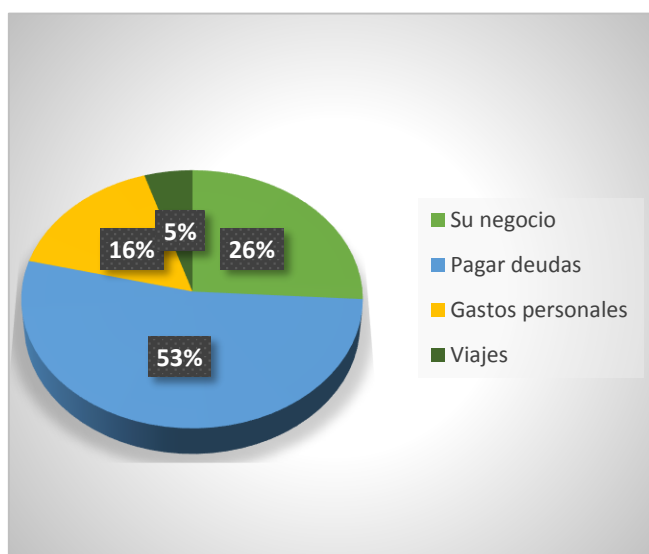
3. ¿El dinero otorgado en el crédito lo utilizo en?

Tabla 7.
Utilización del crédito

Respuesta	Valor
Su negocio	97
Pagar deudas	198
Gastos personales	61
Viajes	18
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 6. Utilización del crédito



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Lorena Llerena.

Análisis.

De la encuesta aplicada a los socios se pudo obtener que únicamente el 26% de los socios utilizaron el dinero para lo que fue solicitado, los demás no lo utilizaron para los fines que fueron solicitados así lo corrobora el 53% de los encuestados utilizando este para pagar deudas, realizar viajes en un 5%, y pagar gastos personales el 16%.

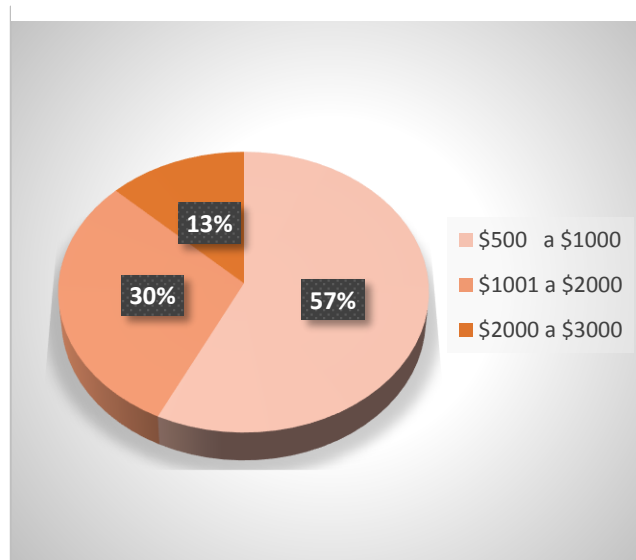
4. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

Tabla 8.
Ingresos mensuales socios

Respuesta	valor
\$500 a \$1000	214
\$1001 a \$2000	112
\$2000 a \$3000	48
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 7. Ingresos Mensuales



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Los socios encuestados manifiestan en su mayoría que sus ingresos no son los oportunos para hacer frente a su situación actual que se encuentran en un rango de 5.00 a 1.000 dólares representando el 57%, en un rango de 1.001 a 2.000 dólares se ubica el 30% y los socios que señalan estar dentro del rango de 2.000 a 3.000 dólares representan el 13% siendo este un porcentaje muy bajo.

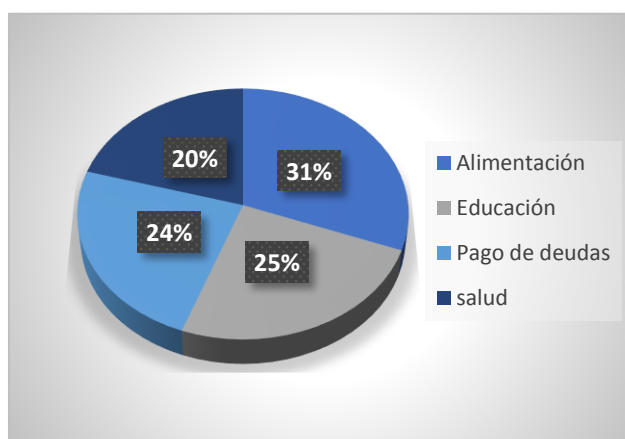
5. ¿Cuál es el destino de sus ingresos mensuales?

Tabla 9.
Destino de los ingresos

Respuesta	Valor
Alimentación	115
Educación	93
Pago de deudas	89
Salud	77
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 8. Destino de los ingresos



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

El destino de los ingresos que percibe cada socio en sus actividades económicas los destina en sus gastos personales en alimentación 31%, en educación y salud el 25% y 20% respectivamente, para asumir las obligaciones que contrajeron con terceras personas del total de sus ingresos reservan solo un 24%, porcentaje que no abastece dichas obligaciones.

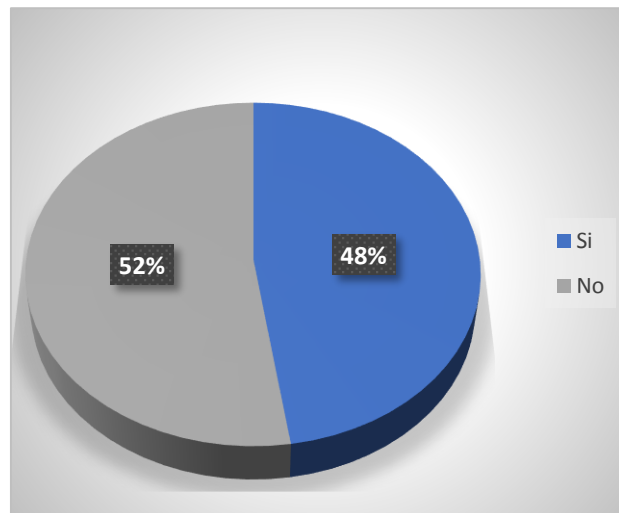
6. ¿La cantidad recibida del crédito le genero los suficientes ingresos para cubrir la cuota respectiva?

Tabla 10.
Suficientes ingresos

Respuesta	Valor
Si	178
No	196
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 9. Suficientes ingresos



Fuente: Tabla 10
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

En su gran mayoría los encuestados expresaron que los ingresos del crédito no les generaron el dinero necesario para cubrir la cuota del préstamo representando el 52%, el 48% de los socios si obtuvieron los ingresos suficientes para hacer frente a su obligación.

7. ¿Hubo alguna vez que usted no haya podido pagar la cuota del crédito?

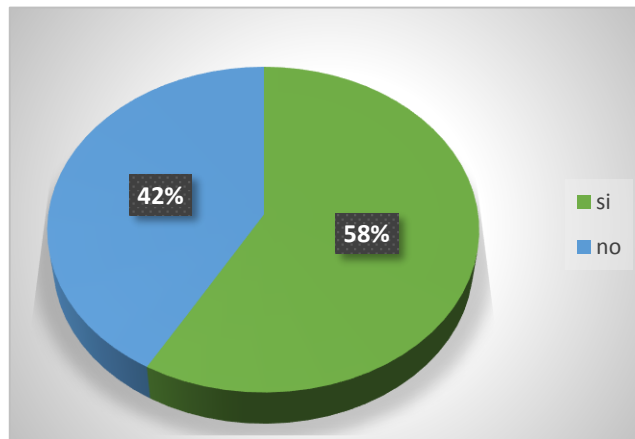
Tabla 11.

Pago de la cuota

Respuesta	Valor
Si	218
No	156
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 10. Pago de la cuota



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Debido a diversos factores que mencionaremos posteriormente los encuestados comunicaron que no han logrado hacer frente a sus obligaciones es decir a la cancelación de la cuota del preste adquirido en un 58%, sin embargo, el 42% de los socios señalaron que pudieron extinguir la cuota correspondiente de su crédito.

8. ¿Seleccione cuál fue el motivo para que usted no pague la cuota correspondiente?

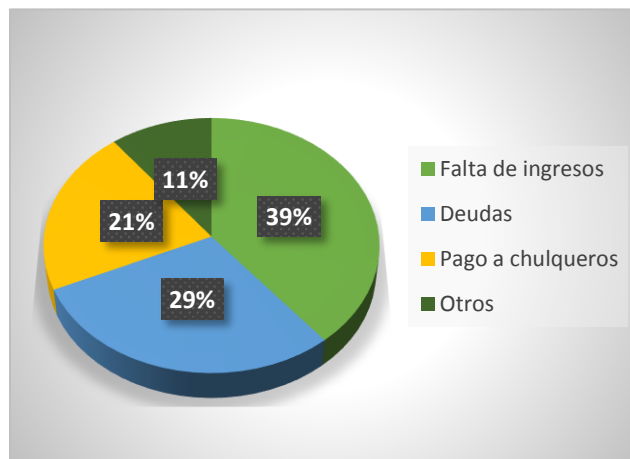
Tabla 12.

No pago de la cuota

Respuesta	Valor
Falta de ingresos	85
Deudas financieras	64
Pago a chulqueros	46
Otros	23
Total	218

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 11. No pago de la cuota



Fuente: Tabla 12
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

El motivo más relevante de esta interrogante es la falta de ingresos que tienen los socios para pagar sus deudas con la cooperativa así lo expreso el 39%, en segundo lugar, con el 29% se encuentra el pago de otras deudas con instituciones financieras y por último esta la deuda con chulqueros y otros en un 21% y 11% respectivamente.

9. ¿Usted ha solicitado otro tipo de crédito?

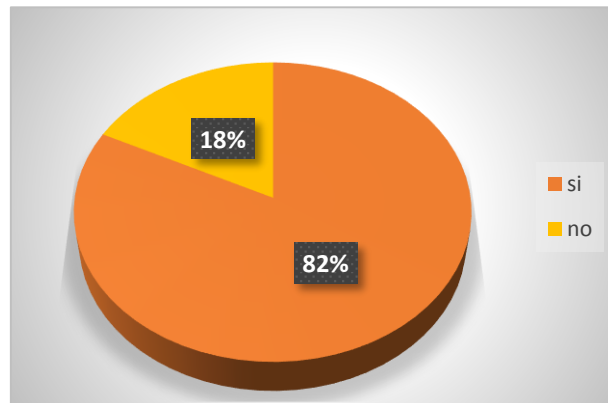
Tabla 13.

Solicitud de otro crédito

Respuesta	Valor
Si	308
No	66
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 12. Solicitud de otro crédito



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Las condiciones económicas que atraviesan los socios les han orillado a recurrir a el sobreendeudamiento debido a que su capacidad de pago es inferior a sus deudas así lo indicaron el 82% de los socios y en un 18% han soportado esta difícil situación.

10. ¿Conoce usted las consecuencias legales al no cumplir con sus obligaciones?

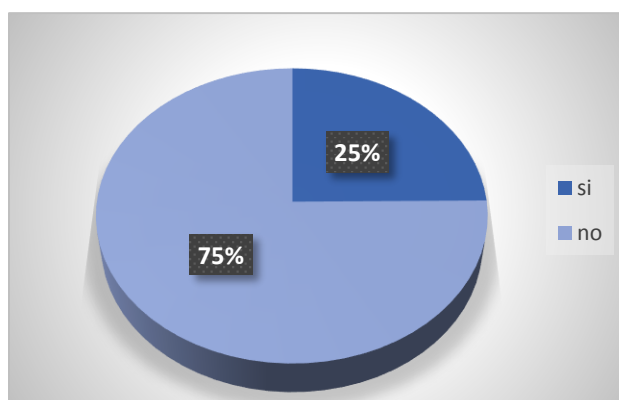
Tabla 14.

Consecuencias legales

Respuesta	Valor
Si	93
No	281
Total	374

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 13. Consecuencias legales



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Los socios de la cooperativa mencionan que un 75% desconocen cuáles son las consecuencias legales que tendrían al momento de no cumplir con su obligación, el desconocimiento no exime de responsabilidades por ello puede traer grandes consecuencias legales para las partes interesadas sin embargo de la muestra encuestada el 23% señala que tiene pleno conocimiento de estas.

Anexo 2: Tabulación de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (Agencia Matriz).

1. ¿La constatación de los datos de los socios para la concesión de créditos son verificados primero en el buró de créditos?

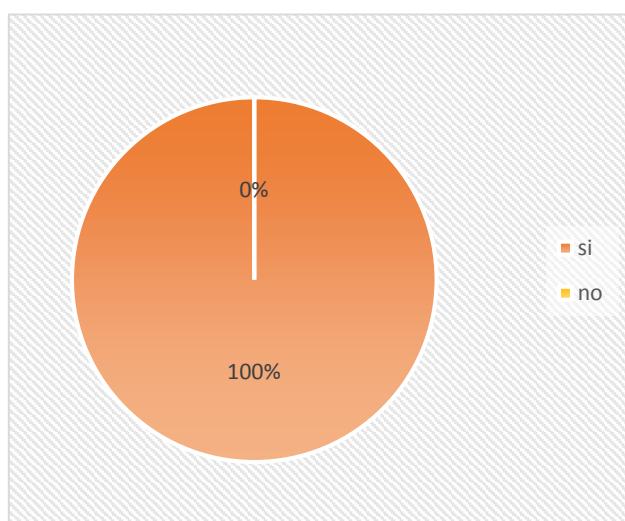
Tabla 15.

Constatación de datos

Respuesta	Valor
Si	10
No	0
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 14. Constatación de Datos



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Una de las funciones de los colaboradores del departamento de crédito y cobranza es realizar la constatación de la concesión de los créditos en el buró para minimizar el riesgo crediticio, el 100% de los funcionarios cumple a cabalidad con esta designación.

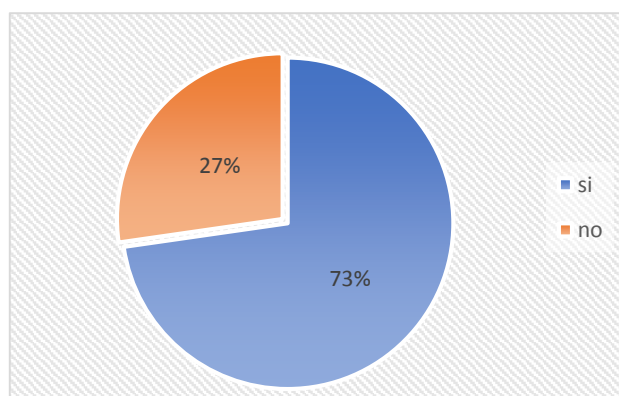
2. ¿Conoce usted con claridad los requisitos que se necesita para aprobar un crédito?

Tabla 16.
Requisitos del crédito

Respuesta	Valor
Si	8
No	3
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 15. Requisitos del crédito



Fuente: Tabla 16
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

El personal expresa en un 73% que conoce plenamente cuales son los requisitos para conceder un crédito, sin embargo, existe un 27% que desconoce de los mismos lo que dificulta el proceso para su adquisición.

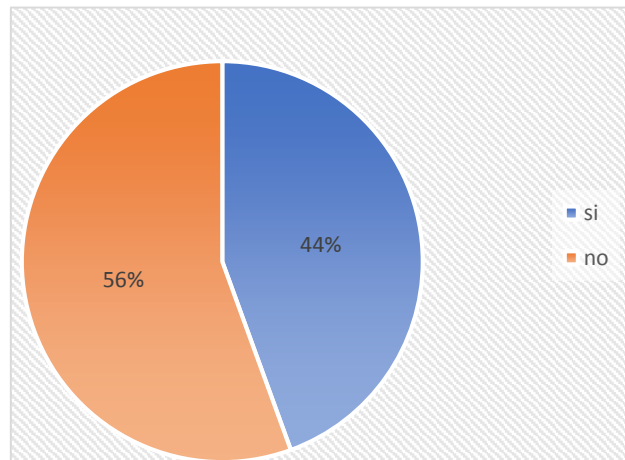
3. ¿Conoce usted las políticas de crédito que tiene la Cooperativa?

Tabla 17.
Políticas de crédito

Respuesta	Valor
Si	8
No	3
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 16. Políticas de Crédito



Fuente: Tabla 17
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

Los encuestados señalaron que conocen las políticas de crédito en 56%, existe un 44% que manifestaron que no conocen debido a que el manual de crédito y cobranza no ha sido actualizado ni tampoco socializado

4. ¿Conoce el número total de créditos vencidos?

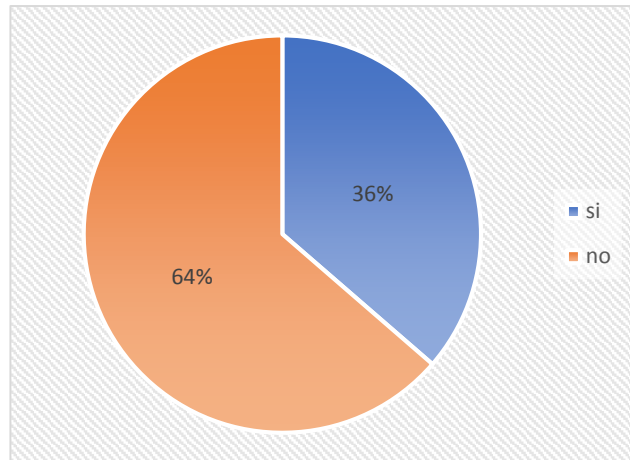
Tabla 18.

Créditos vencidos

Respuesta	Valor
Si	4
No	7
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 17. Créditos Vencidos



Fuente: Tabla 18
Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

El desconocimiento del total de la cartera vencida no es recomendable por que debido a esto no se le puede dar el seguimiento oportuno, el 64% de los funcionarios desconocen la misma, existiendo menos de la mitad de funcionarios que desconocen es decir el 36%.

5. ¿Cómo usted califica los procesos para la realización de los créditos?

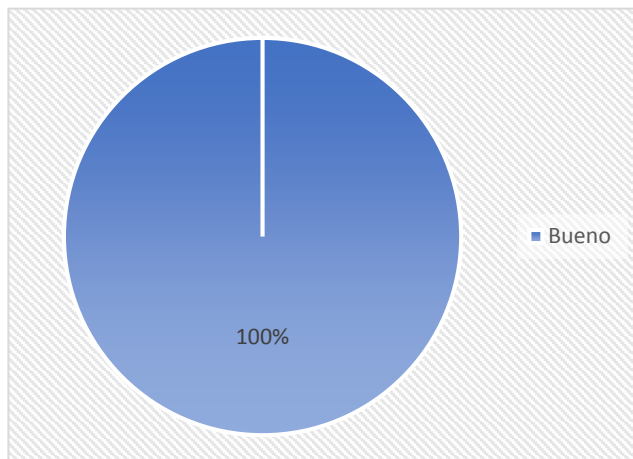
Tabla 19.

Proceso de los créditos

Respuesta	Valor
Bueno	11
Regular	0
Malo	0
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 18. Proceso de los Créditos



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Lorena Llerena

Análisis.

El proceso de los créditos es considerado por el 100% de los funcionarios como bueno, sin embargo, existe una falencia, al estar las políticas desactualizadas en algunas etapas del proceso el funcionario sigue su intuición mas no lo que se debería hacer.

6. ¿Qué tipo de mecanismo usted utiliza para la recuperación de cartera?

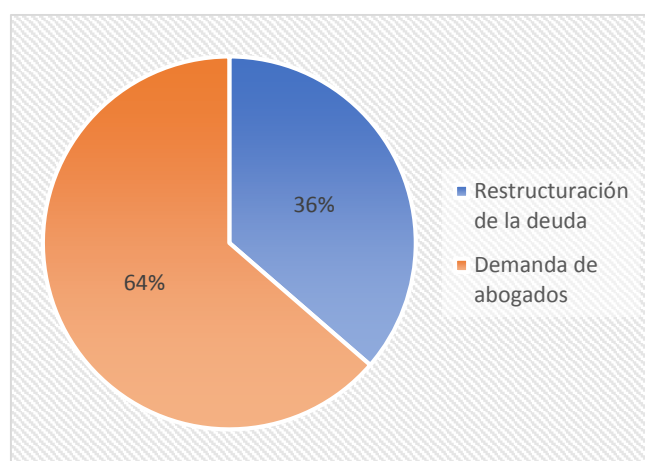
Tabla 20.

Mecanismos

Respuesta	Valor
Reestructuración de la deuda	4
Demanda de abogados	7
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 19. Mecanismos



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Lorena Llerena.

Análisis.

Existen diferentes tipos de mecanismos utilizados para la recuperación de cartera vencida los funcionarios de la Cooperativa utilizan más las demandas de abogados como último recurso en un 64 % ya que no ha sido posible una negociación, el 36% manifiesta que se recupera la cartera a través de la reestructuración de la deuda.

7. ¿Con que frecuencia realiza el seguimiento de la cartera vencida?

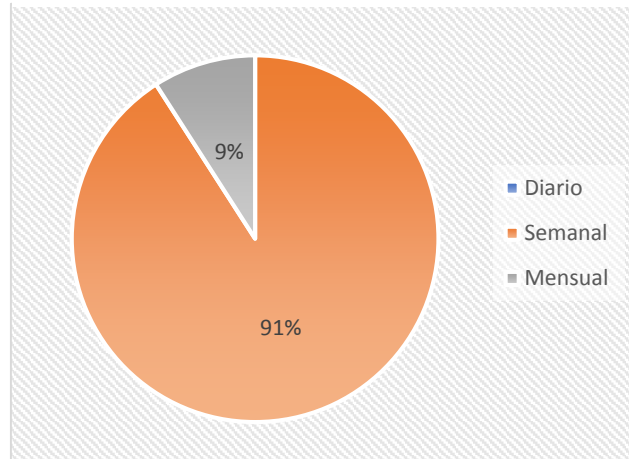
Tabla 21.

Seguimiento a la cartera

Respuesta	Valor
Diario	0
Semanal	1
Mensual	10
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA.

Figura 20.Seguimiento a la cartera



Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Lorena Llerena.

Análisis.

Los funcionarios realizan un seguimiento a la cartera de forma mensual en un 91% y en un 9% la realizan de forma semanal, en el manual de funciones nos indica que el seguimiento a la cartera vencida se le debe realizar diariamente por lo cual los funcionarios incumplen con esta función.

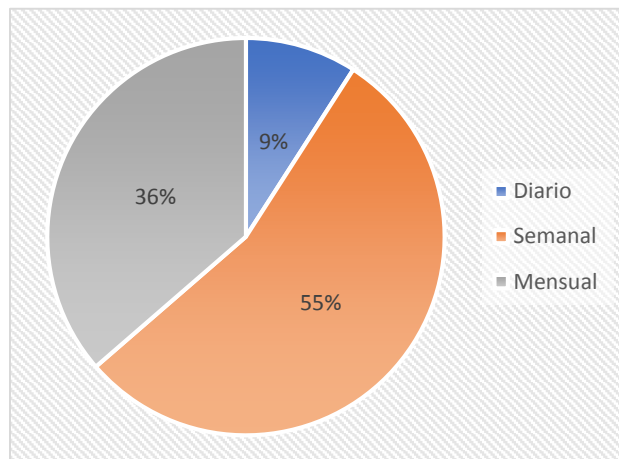
8. ¿Con que frecuencia visita a los socios?

Tabla 22.
Visita a los socios

Respuesta	Valor
Diario	1
Semanal	6
Mensual	4
Total	11

Fuente: Realización propia basada en la COAC RIOBAMBA

Figura 21. Visita a los socios



Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Lorena Llerena.

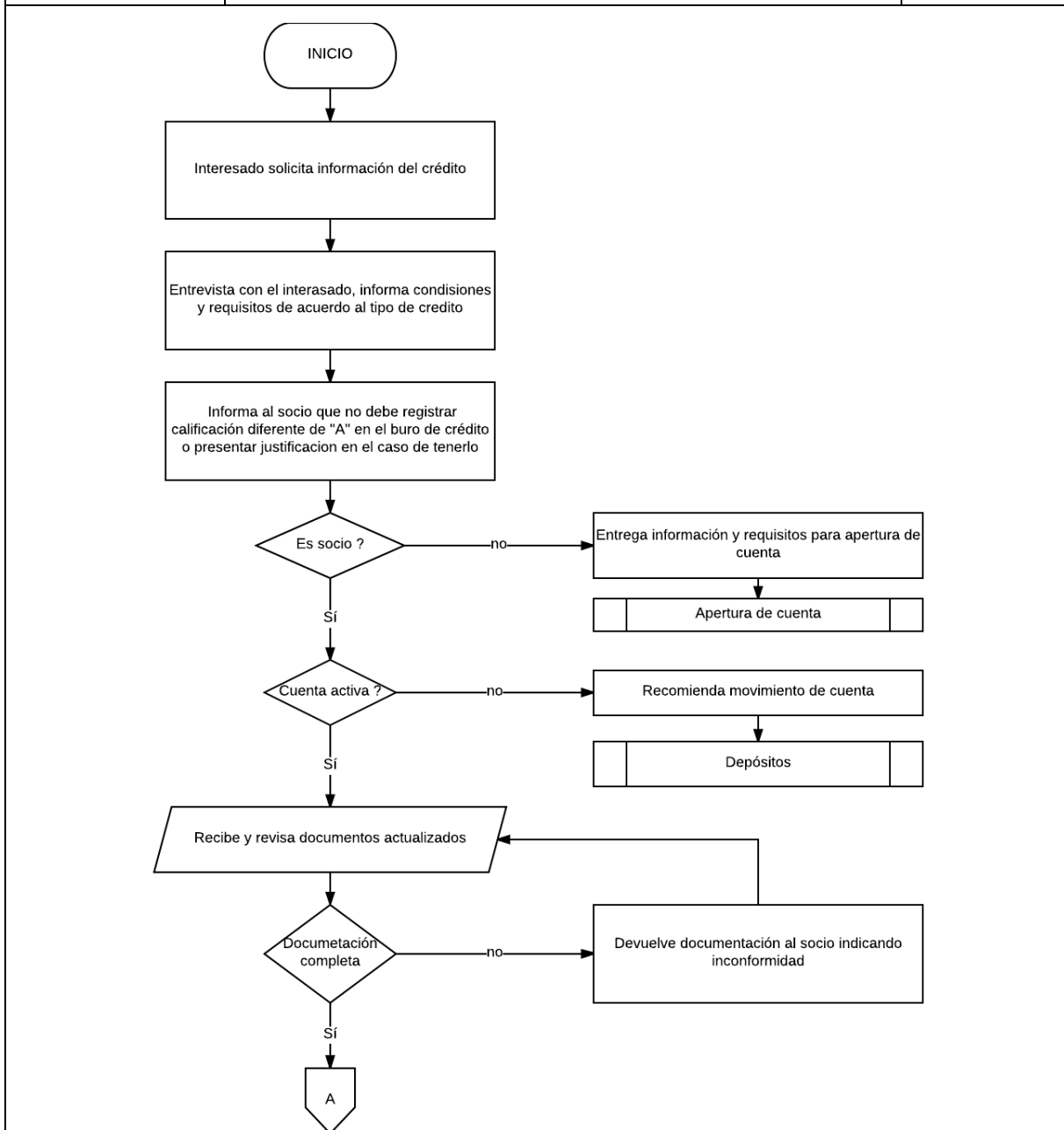
Análisis.

Los funcionarios de la Cooperativa realizan visitas a sus socios de forma mensual en un 55%, de forma semanal y diaria en 36% y 9% respectivamente con la finalidad de notificar si existe alguna dificultad con el mismo.

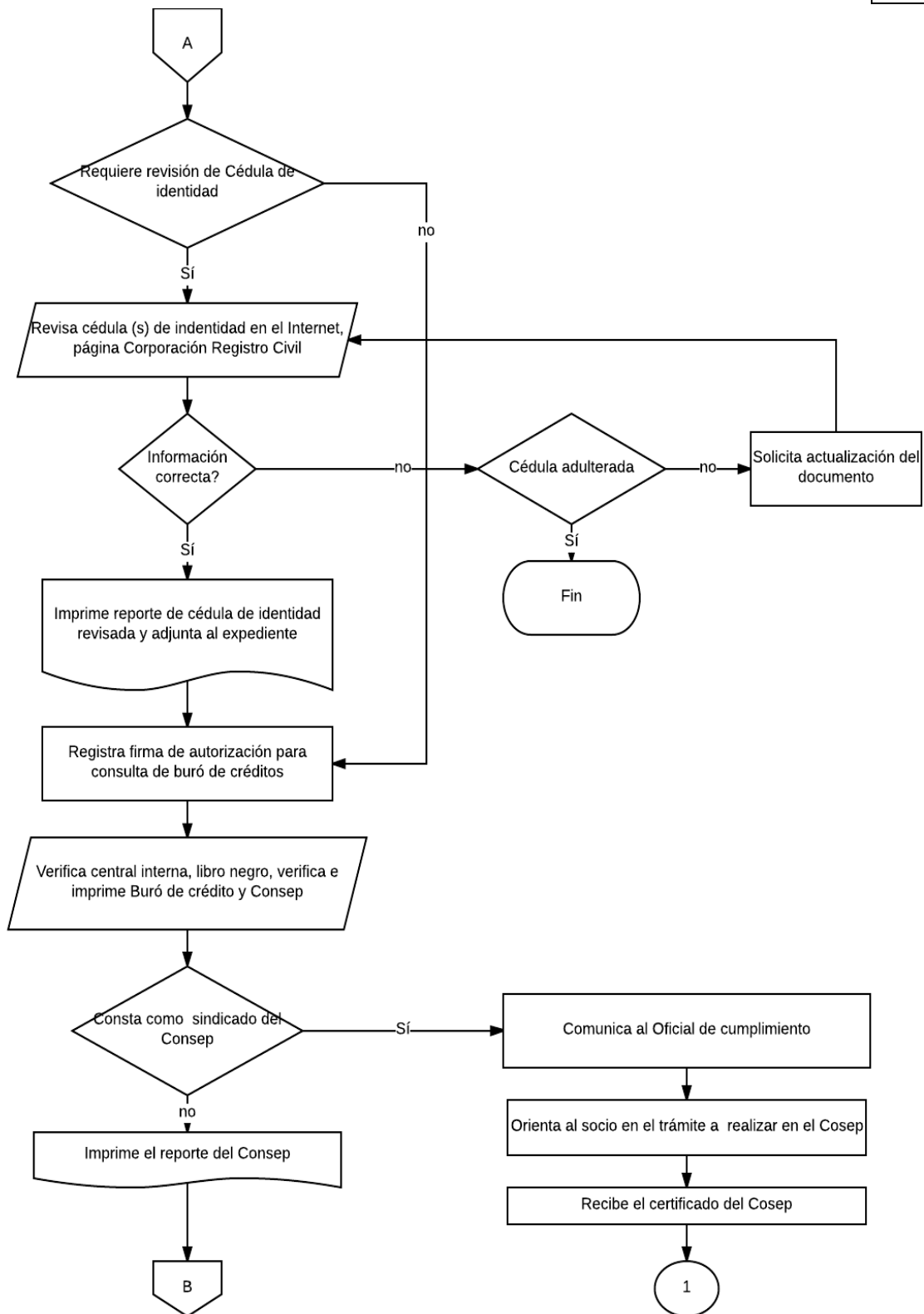
Anexo 3: Papeles de trabajo

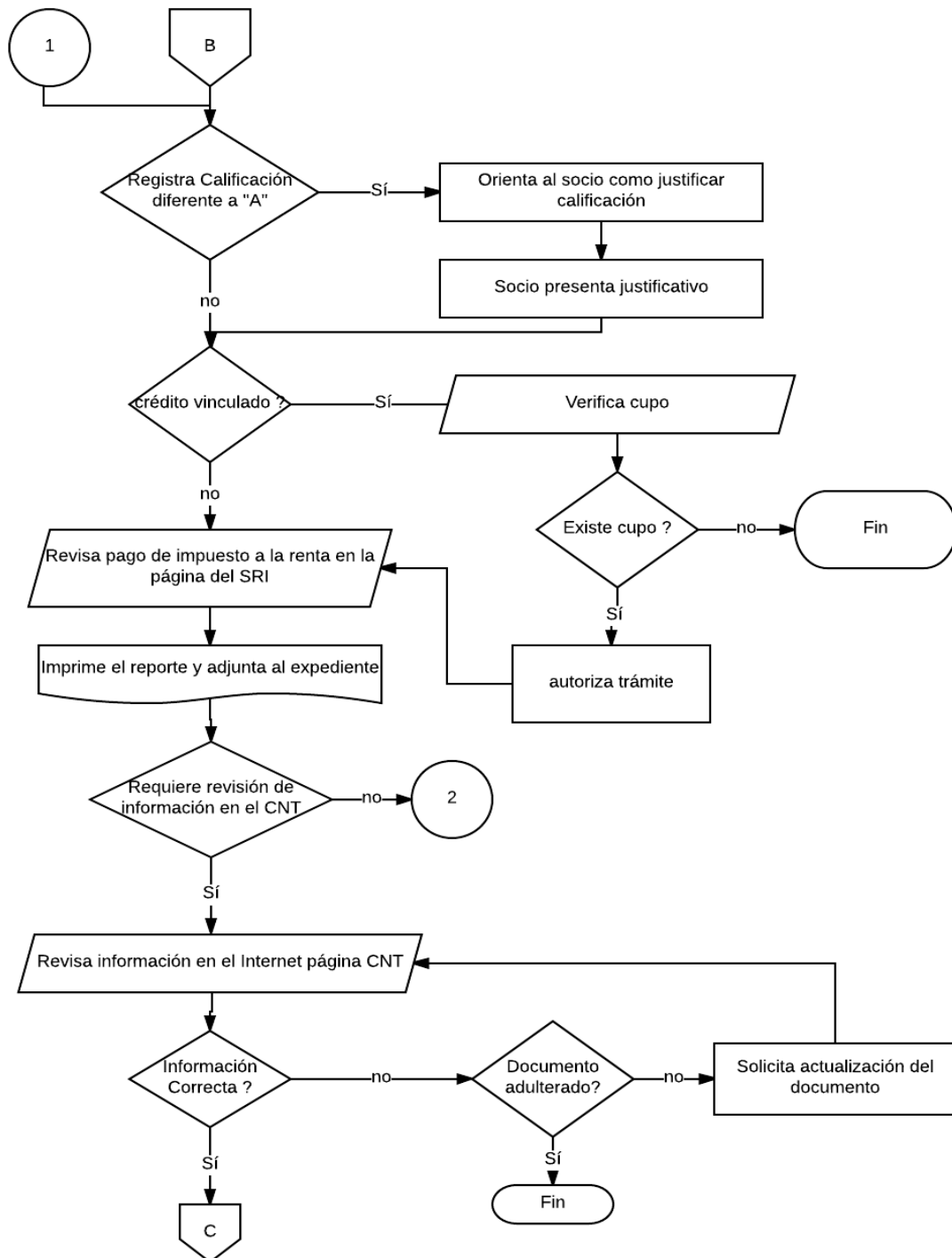
Anexo 4: Encuestas aplicadas a los socios y funcionarios de la Cooperativa

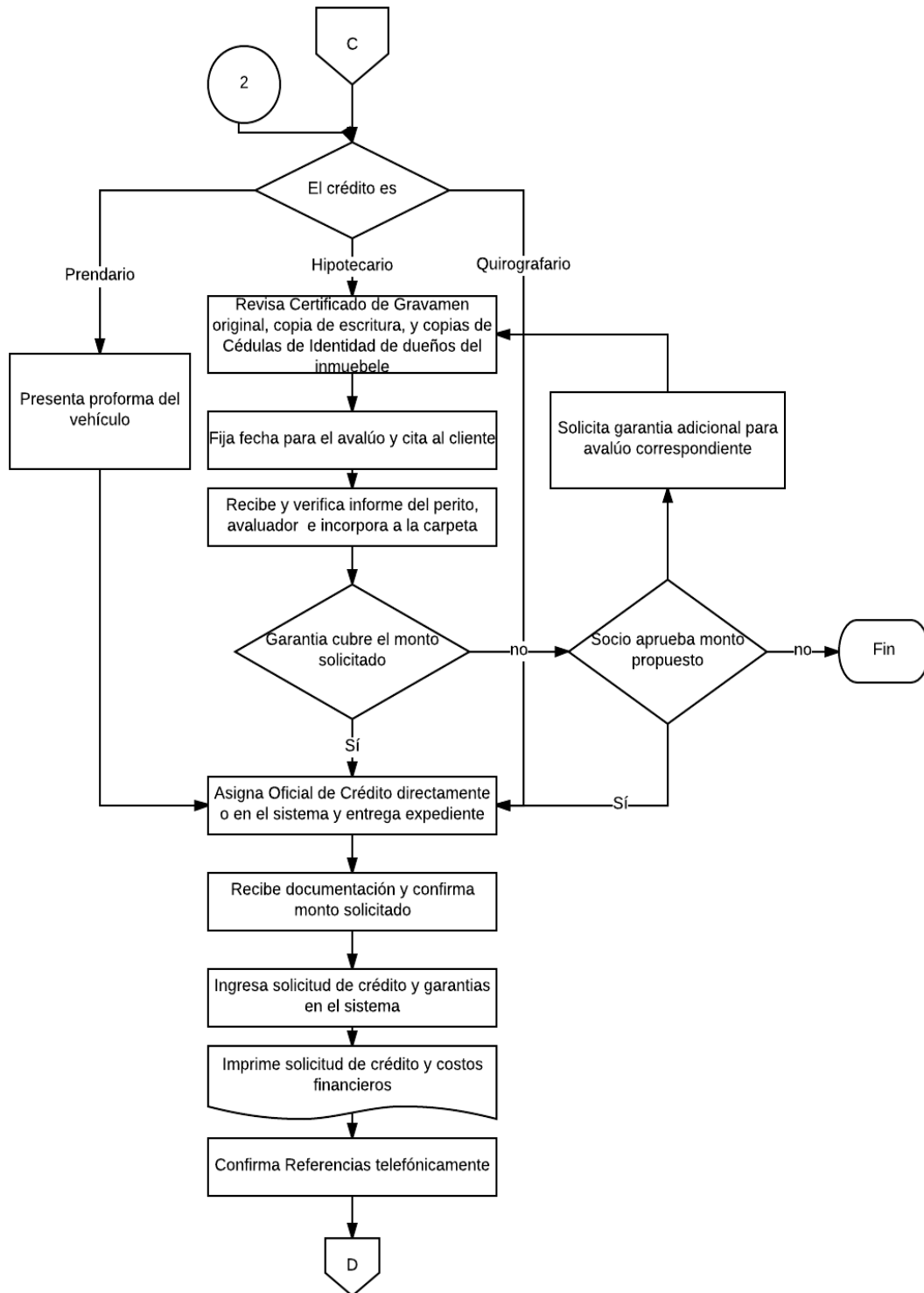
	 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA (GENCIA MATRIZ)</p> <p>Examen especial al componente cartera de crédito vencida.</p> <p>Flujo grama de crédito</p> <p>Periodo 2016”</p>	GF
		1/1

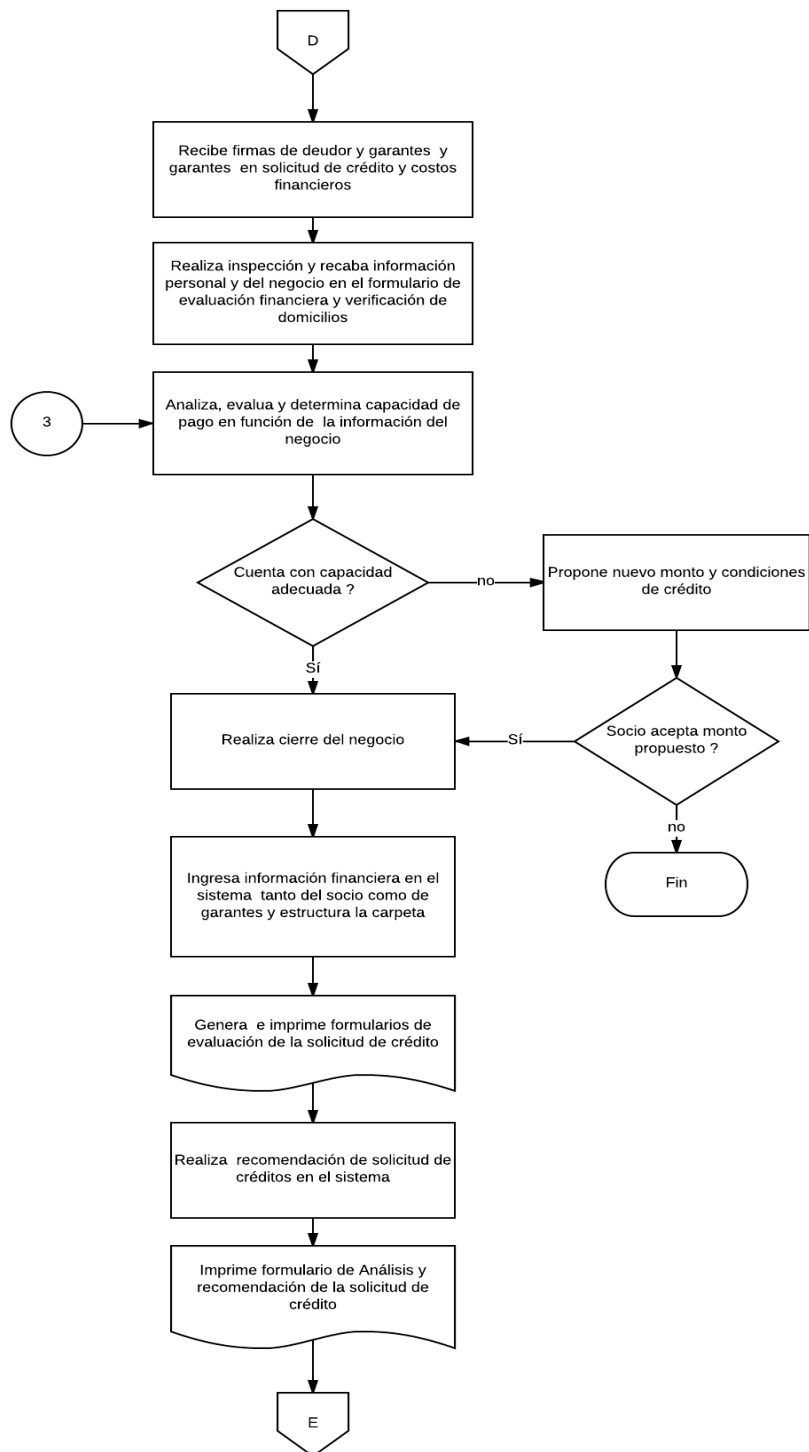


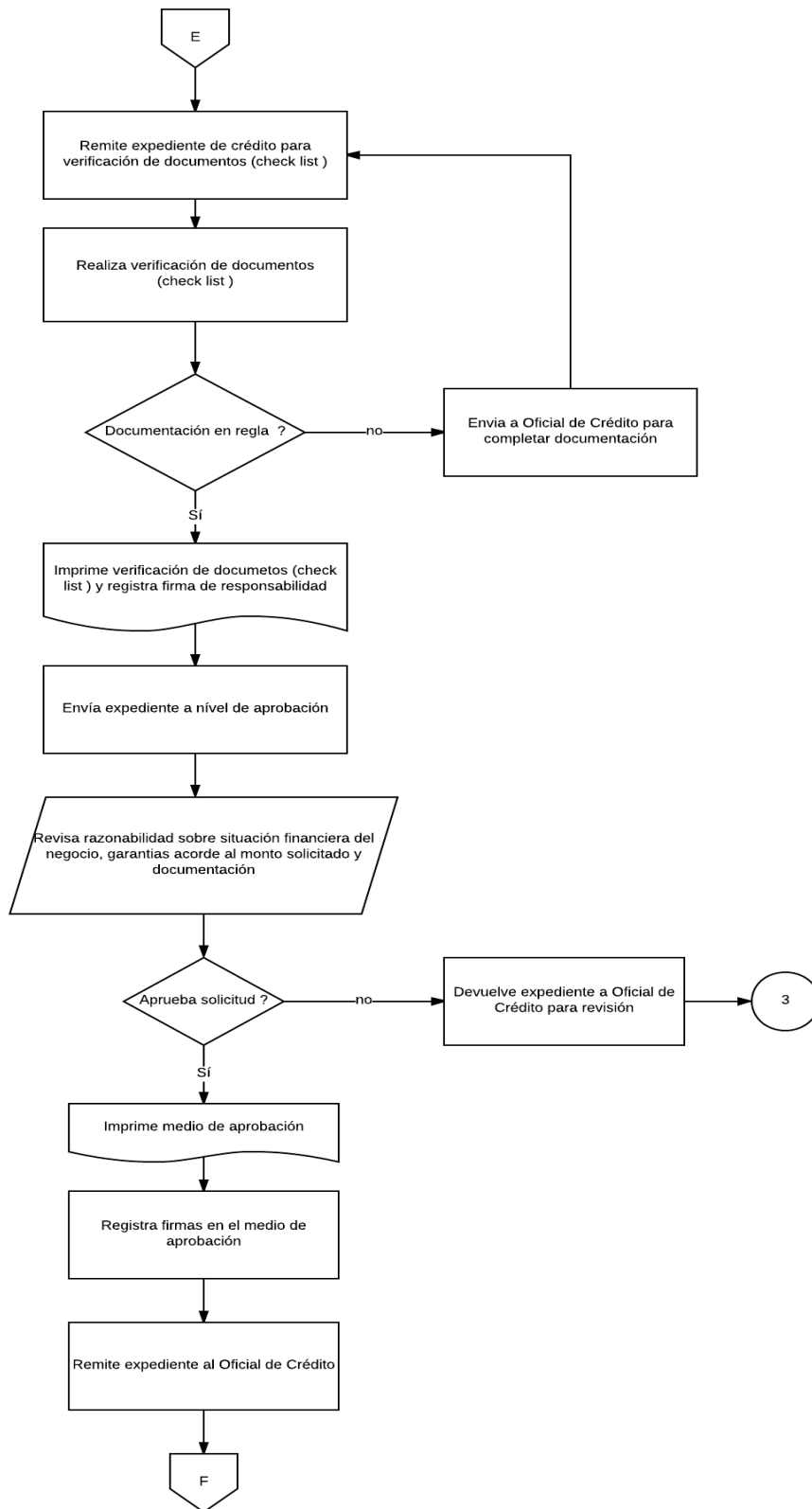
de Ahorro y crédito Riobamba Ltda.,

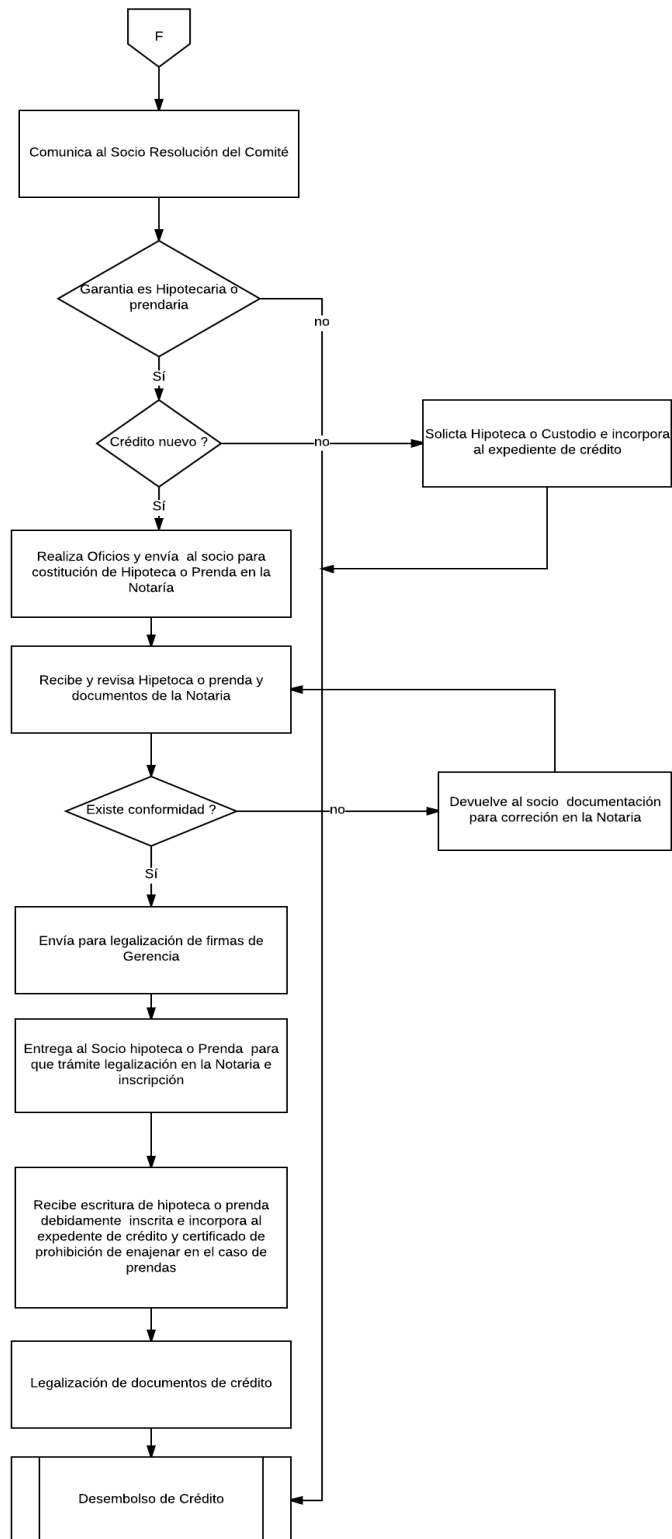












Realizado por: L.LL.

Fecha: 21-11-2017

Revisado por: J.C.

Fecha: 21-11-2017

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA AL PERSONAL DE CREDITO Y COBRANZA DE LA COOPERATIVA
AHORRO Y CREDITO RIOBAMBA LTDA.

Periodo: Año 2016

Objetivo: Analizar las políticas que la cooperativa posee para protegerse de los riesgos de la cartera vencida y determinar su incidencia en la liquidez.

1. ¿La constatación de los datos de los socios para la concesión de créditos son verificados primero en el buró de créditos?
Si ____ No ____

2. ¿Conoce usted con claridad los requisitos que se necesita para aprobar un crédito?
Si ____ No ____

3. ¿Conoce usted las políticas de crédito que tiene la Cooperativa?
Si ____ No ____

4. ¿Conoce el número total de créditos vencidos?
Si ____ No ____

5. ¿Cómo usted califica los procesos para la realización de los microcréditos?
Bueno ____ Regular ____ Malo ____

6. ¿Qué tipo de mecanismo usted utiliza para la recuperación de cartera?
Reestructuración de la deuda ____ Demanda Abogado ____

7. ¿Con que frecuencia realiza el seguimiento de la cartera vencida?
Diario ____ Semanal ____ Quincenal ____

8. ¿Con que frecuencia visita a los clientes
Diario ____ Semanal ____ Quincenal ____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ENCUESTA A LOS SOCIOS DE



POLÍTICAS Y
LA COOPERATIVA AHORRO Y
CREDITO RIOBAMBA LTDA.

Periodo: Año 2016

Objetivo: Analizar el impacto de los microcréditos y su incidencia en la cartera vencida.

1. ¿Señale que tipo de crédito adquirió en la Cooperativa?

Crédito comercial _____ Crédito de consumo _____
Crédito de vivienda _____ Crédito para la microempresa _____

2. ¿Como califica usted la atención por parte de los asesores de crédito?

Excelente _____ Buena _____
Mala _____ Regular _____

3. ¿El dinero otorgado en el crédito lo utilizo en?

Su negocio _____ Pagar deudas _____
Gastos personales _____ viajes _____

4. ¿Cuáles son sus ingresos mensuales?

\$500 a \$1000 _____
\$1001 a \$2000 _____
\$2000 a \$3000 _____

5. ¿Cuál es el destino de sus ingresos mensuales?

Alimentación _____ Educación _____
Pago de deudas _____ Salud _____

6. ¿La cantidad recibida del crédito le generó los suficientes ingresos para cubrir la cuota respectiva?

Si _____ No _____

7. ¿Hubo alguna vez que usted no haya podido pagar la cuota del crédito?

Si _____ No _____

8. ¿Seleccione cuál fue el motivo para que usted no pague la cuota correspondiente?

Falta de ingresos _____ Deudas _____

Otros _____ Pago a chulqueros _____

9. ¿Usted ha solicitado otro tipo de crédito?

Si _____ No _____

10. ¿Conoce usted las consecuencias legales al no cumplir con sus obligaciones?

Si _____ No _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN