



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA, CANTÓN LA LIBERTAD,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRÍCULAR PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR

Gabriel José Lucas Gómez

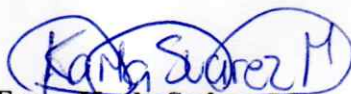
LA LIBERTAD – ECUADOR

2022

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, **“CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021“**, elaborado por el Sr. **GABRIEL JOSÉ LUCAS GÓMEZ** egresado de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Econ. Karla Suárez Mena, Msc.

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en contabilidad y auditoría de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **GABRIEL JOSÉ LUCAS GÓMEZ** con cédula de identidad número **2400244899** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Gabriel José Lucas Gómez

C.C. No.: 2400244899

Agradecimiento

El siguiente trabajo de titulación está dirigido con especial agradecimiento a mis padres, quienes han sido el pilar fundamental para el proceso de formación educativa y profesional; a mis hermanos quienes han sido mis ejemplos a seguir, a mis amigos universitarios con quienes pasamos un arduo camino, y finalmente, a mis tutores quienes me guiaron en la realización de esta investigación.

Dedicatoria

Principal dedicación para Dios, quien me otorgó la sabiduría y fortaleza para seguir adelante durante mi formación para lograr ser profesional; dedicación para mi familia quien ha sido mi inspiración para superarme cada día, y finalmente a mis amigos y seres queridos, que confiaran en que lograría cumplir con este objetivo.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

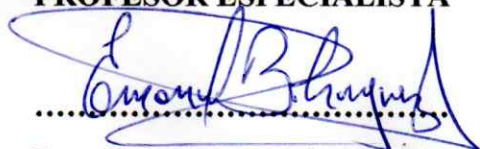
.....
Econ. Roxana Álvarez Acosta. MSc
DIRECTORA DE CARRERA



.....
Econ. Karla Suarez Mena. MSc
PROFESOR TUTOR



.....
Lic. Gonzabay Espinoza María, MSc
PROFESOR ESPECIALISTA



.....
Ing. Emanuel Bohórquez Armijos.
MSc
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....
Lic. Andrés Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento de problema.	2
CAPITULO I MARCO REFERENCIAL.....	6
Revisión de la literatura.....	6
Desarrollo de teorías y conceptos.	9
Cartera vencida.	9
Políticas de créditos y cobranzas.....	10
Gestión de cartera vencida.	10
Personal de cobranzas.....	11
Flujograma de procesos.	12
Cartera.	14
Cartera por vencer.	15
Cartera vencida.....	15
Cartera que no devenga interés.	15
Crédito.	16
Riesgo crediticio.....	16
Crédito de consumo.....	17
Microcrédito.....	18
Fundamentación legal	18
Normas Internacionales de Información Financiera	18
Normas Internacionales de Auditoría.....	19
Ley de Economía Popular y Solidaria.....	19
CAPÍTULO II METODOLOGÍA.	21
Diseño de la investigación.....	21
Métodos de investigación.	21
Población y muestra.	22
Recolección y procesamiento de datos.	23
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
Análisis de datos.....	25
Discusión	42
CONCLUSIONES	44

RECOMENDACIONES	45
Referencias	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Índice de morosidad de cartera de crédito</i>	14
Tabla 2 <i>Índice de riesgo crediticio</i>	17
Tabla 3 <i>Población</i>	22
Tabla 4 <i>Influencia del manual de políticas de crédito y cobranza</i>	25
Tabla 5 <i>Flujograma de procesos para el otorgamiento y recuperación de crédito</i> . 26	
Tabla 6 <i>Control de cumplimiento de políticas de crédito y cobranza</i>	27
Tabla 7 <i>Conocimiento del personal acerca de las políticas de crédito y cobranzas</i> 28	
Tabla 8 <i>Capacitación al personal acerca de la gestión y análisis del crédito</i>	29
Tabla 9 <i>Segmentación de cartera por antigüedad de saldos</i>	30
Tabla 10 <i>Clasificación de cartera según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	31
Tabla 11 <i>Evaluación del nivel de riesgo de la cartera vencida</i>	32
Tabla 12 <i>Gestión de la recuperación de la cartera por vencer</i>	33
Tabla 13 <i>Aplicación de estrategias para la recuperación de cartera vencida</i>	34
Tabla 14 <i>Relación Incremento de cartera vencida vs Aplicación de políticas de crédito y cobranza</i>	35
Tabla 15 <i>Información al cliente acerca de los requerimientos para el otorgamiento del crédito</i>	36
Tabla 16 <i>Evaluación de la capacidad de pago del cliente</i>	37
Tabla 17 <i>Aplicación de garantías para los créditos otorgados</i>	38
Tabla 18 <i>Elaboración del historial crediticio interno para los clientes que han adquirido crédito una vez</i>	39
Tabla 19 <i>Medidas para evitar el riesgo crediticio</i>	40
Tabla 20 <i>Implementación de nuevas políticas de crédito</i>	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Flujograma del proceso de cobranzas</i>	12
---	----

Figura 2 <i>Flujograma de proceso del crédito</i>	13
---	----

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice A. Cronograma de tutorías.....	1
Apéndice B Ficha de control de tutorías	2
Apéndice C. Matriz de consistencias	3
Apéndice D. Carta Aval emitido por dirección de carrera.....	4
Apéndice E. Carta Aval emitida por la empresa	5
Apéndice F. Cuestionario	6
Apéndice G Evidencias	8
Apéndice H Cartera de crédito.	9
Apéndice I índice de morosidad	9
Apéndice J Riesgo de crédito	9
Apéndice K Nuevas políticas de crédito y cobranza.	10
Apéndice L Flujograma de proceso del crédito propuesto.....	11
Apéndice M Flujograma de proceso del cobro propuesto	12
Apéndice N Flujograma de recuperación de cartera vencida propuesto.....	13
Apéndice O Matriz de edad de la cartera vencida	14



AUTOR:

LUCAS GÓMEZ GABRIEL JOSÉ

TUTOR:

ECON. SUAREZ MENA KARLA, MSC

RESUMEN

El presente trabajo de investigación está relacionado con la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021, que describe el desafío que representa para las entidades financieras aplicar estrategias para la recuperación de la cartera de créditos, puesto que, radica en un compromiso y obligación con el cliente, por tal motivo, las políticas y requisitos ejecutadas deben tener un carácter riguroso y cumplirse en los tiempos establecidos, en consecuencia, se plantea como objetivo analizar la cartera vencida mediante el control y evaluación del microcrédito para la recuperación del crédito. La metodología de investigación aplicada tiene un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo, puesto que, se pretende estudiar datos numéricos con referencia a los saldos que representan la cartera en los estados financieros, adicionalmente, el diseño de investigación es no experimental con corte transversal, es decir, no se manipulará la variable de investigación y se realizará en un solo período de tiempo. Tras el levantamiento de información a los trabajadores del departamento de crédito y negocios, los resultados revelaron la influencia de las políticas de crédito y cobranza dentro del proceso de recuperación de cartera vencida, además de que existe un desconocimiento de las políticas y reglamentos de cobranza por una considerable parte de los empleados, en consecuencia, se concluye que es importante realizar un análisis de la cartera de microcrédito, puesto que, representa la mayor parte de la cartera vencida, además, la necesidad de recomendar nuevas políticas de crédito y cobranza.

Palabras claves: Cartera vencida, Políticas de crédito y cobranza, crédito

Abstract

This research work is related to the overdue portfolio of the Nueva Huancavilca Savings and Credit Cooperative, La Libertad canton, Santa Elena province, year 2021, which describes the challenge that financial institutions represent to apply strategies for the recovery of the credit portfolio, since it lies in a commitment and obligation to the client, for this reason, the policies and requirements implemented must be rigorous and be fulfilled within the established times, consequently, the objective is to analyze the past-due portfolio through control and evaluation of microcredit for credit recovery. The applied research methodology has a quantitative approach with a descriptive scope, since it is intended to study numerical data with reference to the balances that represent the portfolio in the financial statements, additionally, the research design is non-experimental with a cross section, that is, , the research variable will not be manipulated and it will be carried out in a single period of time. After collecting information from the workers of the credit and business department, the results revealed the influence of credit and collection policies within the past-due portfolio recovery process, in addition to the fact that there is a lack of knowledge of the collection policies and regulations for a considerable part of the employees, consequently, it is concluded that it is important to carry out an analysis of the microcredit portfolio, since it represents the majority of the overdue portfolio, in addition, the need to recommend new credit and collection policies.

Keywords: Overdue portfolio, credit and collection policies, credit

INTRODUCCIÓN.

La cartera vencida es un desafío que las organizaciones del sector financiero afrontan a diario a nivel mundial, con el objetivo de generar una cartera de crédito saludable, de manera que, la entidad sea más competitiva en el mercado laboral y mantenga un equilibrio en su situación financiera.

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que aportan al desarrollo y bienestar económico y social de un país, por tal motivo, sus operaciones deben alcanzar un seguimiento y control con mayor énfasis en el departamento encargado de administrar las cuentas por cobrar, es decir, el departamento de créditos y cobranzas.

El sistema financiero según Llangari (2020) es un proceso importante para la prosperidad económica de un país, principalmente las organizaciones que conforman la economía popular y solidaria, puesto que, es donde acuden los pequeños empresarios para la obtención de financiamiento, lo que genera una obligación financiera e incrementa el riesgo si no se gestiona correctamente la cartera. (p.2)

Por otra parte, Miranda (2019) estipula que la cartera vencida es un maracador para medir el riesgo crediticio de una entidad, es decir, entre mayor sea la cartera vencida, mayor será el nivel de riesgo de las instituciones financieras, por tal motivo, la administración y recuperación de la misma es vital para evitar consecuencias futuras. (p.3)

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo “Analizar la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, año 2021”

Planteamiento de problema.

Una de las problemáticas frecuentes que se presentan en las organizaciones del sector financiero a nivel mundial es el tratamiento de las cuentas por cobrar, indica Masaquiza (2017), es decir, la cartera de créditos, por tal motivo, su deficiente control y seguimiento ocasiona una cartera vencida, puesto que su recuperación es un desafío para las organizaciones. (p.2)

Las políticas de crédito y cobranza constituyen el principal factor para el gestionamiento de la cartera de clientes, por ende, un estudio realizado en entidades de gestión de cobro en España, se evidenció que los índices de morosidad funcionan como un marcador fundamental para verificar el declive financiero (González, 2014 citado en Suárez, 2018)

En Latinoamérica, señala Ugarte (2021) que la actualidad de las instituciones financieras se enmarca en una inconsistencia de procesos y políticas capaces de detectar el potencial de los clientes responsables contra los clientes incumplidos, por tal motivo, el índice de morosidad se expande, reflejándose en el vencimiento de la cartera de crédito. (p.223)

En Ecuador, Cedeño (2022) menciona que la mayor parte del sistema financiero está constituido por Cooperativas de Ahorro y Crédito, enfatizando que su mantenimiento ha sido un verdadero desafío desde los años noventa, dado los acontecimientos suscitados como son la dolarización, la caída del petróleo, la pandemia por Covid 19, entre otros escenarios que han delimitado la oferta financiera.

Por su parte Carvajal (2016) revela que la mayoría de los sectores empresariales manejan las cuentas por cobrar a clientes, por diversos conceptos, encaminándose como una pieza fundamental para el desarrollo productivo y económico del país, en consecuencia, la administración de las mismas se convierte en una obligación para evitar riesgos crediticios.

Situación similar se observa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca (2021), ubicada en el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, quienes manejan una cartera de crédito segmentada por consumo y microcrédito, por periodos de pagos de 31 a 90 días, 91 a 180 días, 181 a 360 días, y más de 360 días.

Dentro de su estado de situación financiera presenta un microcrédito por vencer de \$ 7'229.048,75, un rubro significativo para la entidad, por tal motivo, maneja un alto nivel de riesgo crediticio, dado que, la recuperación del microcrédito no está 100% aseguradas, por los bajos recursos y garantías que ofrecen este tipo de clientes.

La cartera vencida por microcrédito en el año 2021 fue de \$ 139,408.30, es decir, evidenciándose que, a pesar de contar con políticas de crédito, existe una baja recuperación del mismo por parte de la entidad, por tal motivo, es necesario realizar un análisis de la cartera de vencida para evaluar la gestión del departamento de créditos y cobranzas

En base a la problemática identificada se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué afectación tiene la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021?. Sistematizando las dimensiones de la investigación de la siguiente manera: ¿Qué rubros representan vencimiento en la cartera de créditos de la Cooperativa?, ¿Cómo se gestiona el riesgo crediticio de la cartera vencida?, ¿Qué procesos aplica para la evaluación de la cartera vencida?.

El objetivo general consiste en: Analizar la cartera vencida mediante el control y evaluación del microcrédito para la recuperación de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021.

Para el cumplimiento del objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos: Identificar la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca; Analizar el tipo de cartera vencida que representa mayor

riesgo crediticio; Recomendar nuevas políticas y procesos de recuperación de cartera vencida.

El presente estudio se justifica teóricamente en analizar la cartera vencida mediante el control y evaluación del microcrédito para la recuperación de crédito en la Cooperativa Nueva Huancavilca, creando un sistema seguro para la entidad, considerando que la cartera está compuesta por los rubros vencidos y por vencer, que serán los que determinaran si representan un riesgo crediticio.

El trabajo de investigación pretende mejorar la aplicación del manual de procedimientos y técnicas que aporten a que la empresa tenga un mejor control de las cuentas por cobrar, facilitando la toma de decisiones para garantizar la recuperación de los recursos de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, puesto que, forman parte del activo que impulsará un nuevo flujo de operaciones crediticias, obteniendo un bajo índice de morosidad y mejorando la liquidez para la cobertura de obligaciones a corto plazo.

En este estudio se aplicará un estudio descriptivo, dado que, se recopilará información de los estados financieros del período 2021, examinando los rubros pertenecientes a las cuentas relacionadas a la cartera de microcrédito, además de evaluar la repercusión de los clientes intervinientes. Se utilizará un método analítico que aporte a la valoración y estimación de la situación real de la cartera de crédito y llegar a conclusiones generales de la investigación.

En consecuencia, el mapeo del trabajo de investigación se desarrolla de la siguiente manera: Capítulo I Marco Referencial, se realizará la revisión literaria, teórica y legal con respecto a la temática de investigación, otorgando al trabajo calidad científica y técnica para respaldar el análisis y opinión al momento de presentar los resultados.

Capítulo II Marco Metodológico, se describirá el método y tipo de investigación a ejecutar dependiendo del direccionamiento y estudio de las variables, además, se determinarán elementos como la población y la muestra, y los respectivos instrumentos de recolección de datos para su estudio.

Capítulo III Resultados y Discusión de datos abarcará los resultados obtenidos de la recaudación de información del capítulo anterior, contrastando con los conocimientos y teorías indagadas en el capítulo dos para obtener conclusiones de la investigación y aperturar las recomendaciones.

CAPITULO I MARCO REFERENCIAL

Revisión de la literatura.

El artículo científico de Ugarte (2021) denominado “Gestión de políticas de crédito y la cartera morosa en la Cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Tocache – San Martín”, durante el período 2017-2020, describe el incremento desfavorable de los indicadores de morosidad que reflejan la realidad de las carteras de crédito, por el desconocimiento de mecanismos de control capaces de verificar y comprobar la capacidad de pago de los clientes, además, la situación atravesada por la pandemia por Covid -19 ha influido en la difícil tarea de recuperación de crédito de la institución, en consecuencia, un menor cuidado para la aplicación de las políticas de cobro y crédito, por tal motivo, el objetivo de la investigación consiste en la determinación del efecto de la gestión de manuales de procedimiento en el comportamiento de la cartera morosa que ayude a mejorar las operación del departamento. La metodología de investigación aplicada dentro del estudio es de enfoque cuantitativo, de corte transversal y alcance descriptivo, puesto que, se pretende realizar la revisión y análisis de los estados financieros en relación a la cartera que representa mayor vencimiento, sin modificar la información, por consiguiente, la población y muestra será la cooperativa de ahorro y crédito de Toache.

Se concluyen que la gestión de las políticas es importante para el correcto desarrollo del comportamiento de la cartera, observado dentro de los estados financieros del 2017 y 2018, sin embargo, en el año 2019 se evidencia un incremento en los indicadores de morosidad por el ineficiente uso de las políticas de crédito; por otra parte, en el año 2020 se implementaron estrategias para mitigar los efectos causado por el Covid -19, logrando tener una cartera con un nivel de riesgo aceptable para la entidad.

El estudio científico realizado por Díaz y Del valle (2017) titulado “Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015”, detalla evidencia suficiente de la disminución del poder adquisitivo de la canasta básica de las familias venezolanas, de tal forma, que para la sustentación de sus gastos

es necesario la realización de préstamos bancarios, lo que incrementa el riesgo de crédito por parte de las entidades financieras, por consiguiente, el objetivo de la investigación, es analizar el riesgo financiero que representan los créditos de consumo para el sistema bancario venezolano, en el período 2008 – 2015. La metodología de investigación aplicada tiene un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con un diseño longitudinal, con el propósito de monitorear los cambios ocurridos en la tendencia cronológica en el crédito de consumo. Los resultados revelaron un incremento anual del 17 % de la dicha cartera, sin embargo, a pesar de su alza, los indicadores de morosidad se mantuvieron en óptimos niveles, es decir, el sistema bancario venezolano cuenta con las provisiones necesarias para cubrir el índice de riesgo crediticio existente.

La tesis de posgrado de Cruz (2018) denominado “Modelo cuantitativo sobre riesgos de crédito para empresas del sector real inscritas en el mercado de capitales colombiano”, describe como problemática la necesidad de detectar el riesgo para evitar posibles quiebras dentro de la entidad financiera mediante la ejecución de un modelo de medición capaz de valorar si es viable o no la realización de inversiones dentro del mercado de valores, por tal motivo, el objetivo del presente estudio es la cuantificación del riesgo de crédito para realizar una propuesta de un modelo que determine la probabilidad de impago de las empresas del sector real. La investigación tendrá un enfoque cuantitativo con un alcance comparativo y descriptivo, mediante la toma de muestra de diez empresas representativas del COLCAP, de tal forma de establecer diferencias significativas con referencia a las políticas aplicadas para el otorgamiento de crédito y adquisición de nuevas inversiones en el mercado real, Finalmente, se concluye con la propuesta de un nuevo modelo cuantitativo capaz de mitigar y prevenir el riesgo crediticio dentro de las entidades del sector real.

El trabajo de titulación realizado por Llangari (2020) denominado “Análisis de la gestión de cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito Sol de los Andes Ltda, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018, lineamientos alternativos”, está destinado a estudiar las falencias en el cumplimiento de procesos y responsabilidades en la recuperación de cartera de crédito que afecta a la rentabilidad de la entidad e incrementa los índice de morosidad, en consecuencia, los objetivos

propuestos fueron encaminados al diagnóstico y análisis de la gestión de la cartera vencida a través de lineamientos alternativos o nuevas políticas de crédito y cobro para mejorar la rentabilidad de la entidad. La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo y cualitativo con un alcance descriptivo y exploratorio en una muestra de 131 socios de la entidad, puesto que, mediante la exploración de información y documentación, se analizó los principales hallazgos encontrados dentro de la cartera de créditos y los procesos ejecutados en consecuencia, los descubrimientos demostraron un índice de morosidad de 9.28%, impactando en un incremento del riesgo crediticio del 5.62%. por lo tanto, se elaboró una nueva propuesta de recuperación de crédito, sobre todo en plazos de más de 360 días, para mejorar la liquidez y rentabilidad de la entidad y poder utilizar ese circulante para la apertura de nuevos créditos.

Cedeño (2022) dentro de su artículo científico denominado “La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y crédito Magisterio Manabita Ltda, 2021 – 2022”, propuso el estudio del riesgo de crédito latente dentro de la entidad, puesto que, se detectó una variación de liquidez para el pago oportuno de las obligaciones a corto plazo, por tal razón, se planteó como objetivo la exploración de los estados financieros para medir la influencia de la cartera vencida en la liquidez de la organización, mediante la implementación de una investigación documental, descriptiva y analítica – sintética, con un enfoque cuantitativo dirigido hacia las nueve personas encontradas como encargadas del departamento de créditos y cobranzas. Los resultados demostraron una efectiva recuperación de crédito por la aplicación de políticas y estrategias de esfuerzo, es decir, el indicador de liquidez reveló niveles positivos, por consiguiente, se recomendó la continuidad de la aplicación de las políticas de cobranza para el año 2021, puesto que, su afectación es mayor por la pandemia Covid – 19.

El estudio de titulación desarrollado por Granda (2021) reconocido como “Propuesta de un modelo de gestión para recuperación de cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Pastaza, Agencia Macas”, demostrando la carencia de un sistema de control eficaz para la evaluación de los procesos de recuperación de créditos, por consiguiente el objetivo de la investigación fue dirigido

a diseñar parámetros para la elaboración de un modelo de gestión de recuperación efectiva de crédito, realizando una metodología de investigación documental, puesto que, se revisó la información relacionada a la situación actual de la cartera vencida de la entidad a través de cuestionarios y ficheros ejecutados a todos los intervinientes del área de créditos, por consiguiente, los resultados mostraron que la organización no cuenta con un modelo de gestión con estrategias de cobro definidas, por lo tanto, existió la necesidad de la realización de un manual de políticas y créditos y cobranzas que contenga la correcta manera de adquirir un crédito y recuperarlo, en donde se señalen los análisis de historiales crediticios y la aplicación de cláusulas como garantías, además, la práctica y capacitación del personal implicado para generalizar el conocimiento del nuevo manual a elaborar.

Desarrollo de teorías y conceptos.

Cartera vencida.

La cartera vencida como afirma Fuentes (2017) consiste en la representación de los montos por concepto de créditos otorgados a clientes. que no han sido cancelados en la fecha de vencimiento establecidos durante la operación, lo que ocasiona que su recuperación sea más compleja para la entidad (p. 11)

Por su parte Brigham (2012 citado en Guzmán, 2017) menciona que la cartera vencida es un activo constituido por los rubros presentados en los documentos que respaldan el crédito, y su tratamiento debe de ser correctamente gestionado por el departamento encargado de administrar los pagos y cobros realizados por los clientes. (p. 44)

En correspondencia con la cartera vencida Reinhart (2010 citado en Conto, et al., 2019) indica que interviene como un indicador inicial para establecer el riesgo crediticio de una organización, es decir, entre mayor sea el monto por concepto de cartera vencida, mayor sera el riesgo y posible crisis de crédito.

Para Marroquin (2019) la cartera vencida se traduce como una cartera morosa, es decir, integra los créditos y rubros que representa un activo de riesgo para la entidad, por tal motivo, influyen en la liquidez y rentabilidad, ocasionando que su tratamiento sea primordial para la consecución de las operaciones.

Políticas de créditos y cobranzas.

Las políticas de crédito y cobranza según Cabello (2020) consisten en un conjunto de normas y reglas estipuladas dentro de las políticas de la empresa con el objetivo de controlar las operaciones relacionadas a los créditos y cobranzas realizadas por el departamento encargado y mantener una armonía en los procesos. (p. 23)

La revisión bibliográfica del autor Rivera (2017 citado en Becerra, 2021) revela que el crédito y las cobranzas deben de contener un balance para su funcionamiento, puesto que, unas políticas estrictas implicarían mayor dificultad para el acceso del cliente de financiamiento, en cambio, si son demasiadas blandas pueden generar endeudamiento para la entidad. (p.8)

Por otro lado, Humán (2019) revela que las políticas de crédito y cobranza sirven como conector para relacionar a la organización con el cliente consumidor del servicio, por esta razón, es importante que los manuales y reglamentos presenten eficiencia y eficacia dentro de sus normativas establecidas, de tal manera de ayudar a la toma de decisiones departamentales.

Gestión de cartera vencida.

La gestión de cartera menciona Granda (2021) consiste en la realización de cuatro procesos con el propósito de administrar correctamente la cartera y asegurar su recuperación, destacando la evaluación de la capacidad de pago del cliente a través de la aplicación de técnicas como la verificación del historial crediticio, revisión de la información financiera y constatar en la central de riesgo su evaluación, en consecuencia, se definirá el monto máximo de crédito a autorizar en base a los estudios realizados, posteriormente, se establecerá una garantía que respalde la suma de circulante concedida, asegurando a la entidad financiera un proceso de cobro efectivo. En caso de que no se cumplan los pasos antes mencionados, la empresa procederá a la

aplicación de estrategias de contacto, como son llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, notificaciones por escritos y visitas al domicilio. (pp. 10-11)

La información establecida por Bach (2019) revela que la gestión de cobranzas consiste en la realización de un plan de acción destinado a fomentar la correcta aplicación del crédito a la recuperación del mismo, adicionalmente, menciona que el personal de los departamentos del crédito forman parte fundamental para el cumplimiento de la administración de la cartera de clientes, puesto que, su conocimientos es necesario para controlar y manejar de manera eficaz el proceso del crédito.

Personal de cobranzas.

La investigación de Suárez (2018) denomina al personal de cobranza como el departamento encargado de gestionar el créditos y las cobranzas otorgadas por la organización financiera, además señala que las funciones que cumplan repercutirán en la liquidez y solvencia de la misma, es decir, actúan como un conductor de los clientes con las demás operaciones y departamentos. El autor destaca que el personal debe de estar correctamente capacitado para el cumplimiento de sus obligaciones, con la finalidad de cumplir con sus cargos, como son: la cesión de crédito, análisis de los estados financieros, realización efectiva de cobros, comunicación de información pertinente para el proceso de los demás departamentos, determinación de posibles deudas por evaluación de clientes, verificación de validez de documentos, entre otras.(p. 23)

El personal de cobranza según Gómez (2021) consiste en la mano de obra relacionada con administrar de manera eficiente los créditos otorgados a los clientes, destacando que su presencia es fundamental para el funcionamiento del ciclo de vida del crédito, por tal motivo, el autor enfatiza en que es necesario que este tipo de trabajadores debe de contar con pleno conocimiento con referencia al tratamiento del crédito.

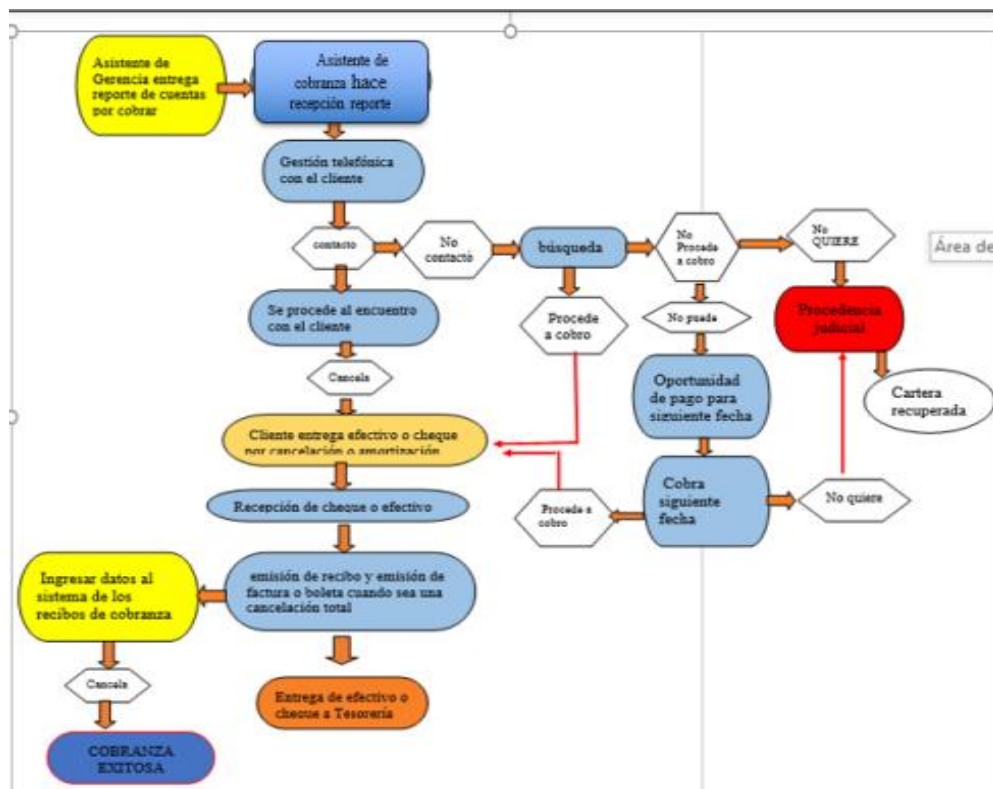
Flujograma de procesos.

El flujograma de procesos es una actividad fundamental para indicar el debido proceso del crédito según menciona Gómez (1997 citado en Santillán, 2021), en donde, dentro de sus estudios realizados revela, que su elaboración consiste en un diseño gráfico de un diagrama que muestra las diferentes operaciones que compone el otorgamiento de crédito en orden cronológico, esta elaboración contiene estrecha relación con las políticas de crédito y cobranza, puesto que, su conocimiento es primordial para poder estructurar correctamente el flujograma de procesos (p.6)

Por otra parte, Gutiérrez et al. (2021) señala que el flujograma de procesos mejora la presentación de las políticas de crédito y cobranza, puesto que, logra comunicar de una manera más dinámica los pasos a seguir con referencia al otorgamiento de crédito, y los lineamientos para efectuar una correcta cobranza, incentivando a evitar el riesgo.

Figura 1

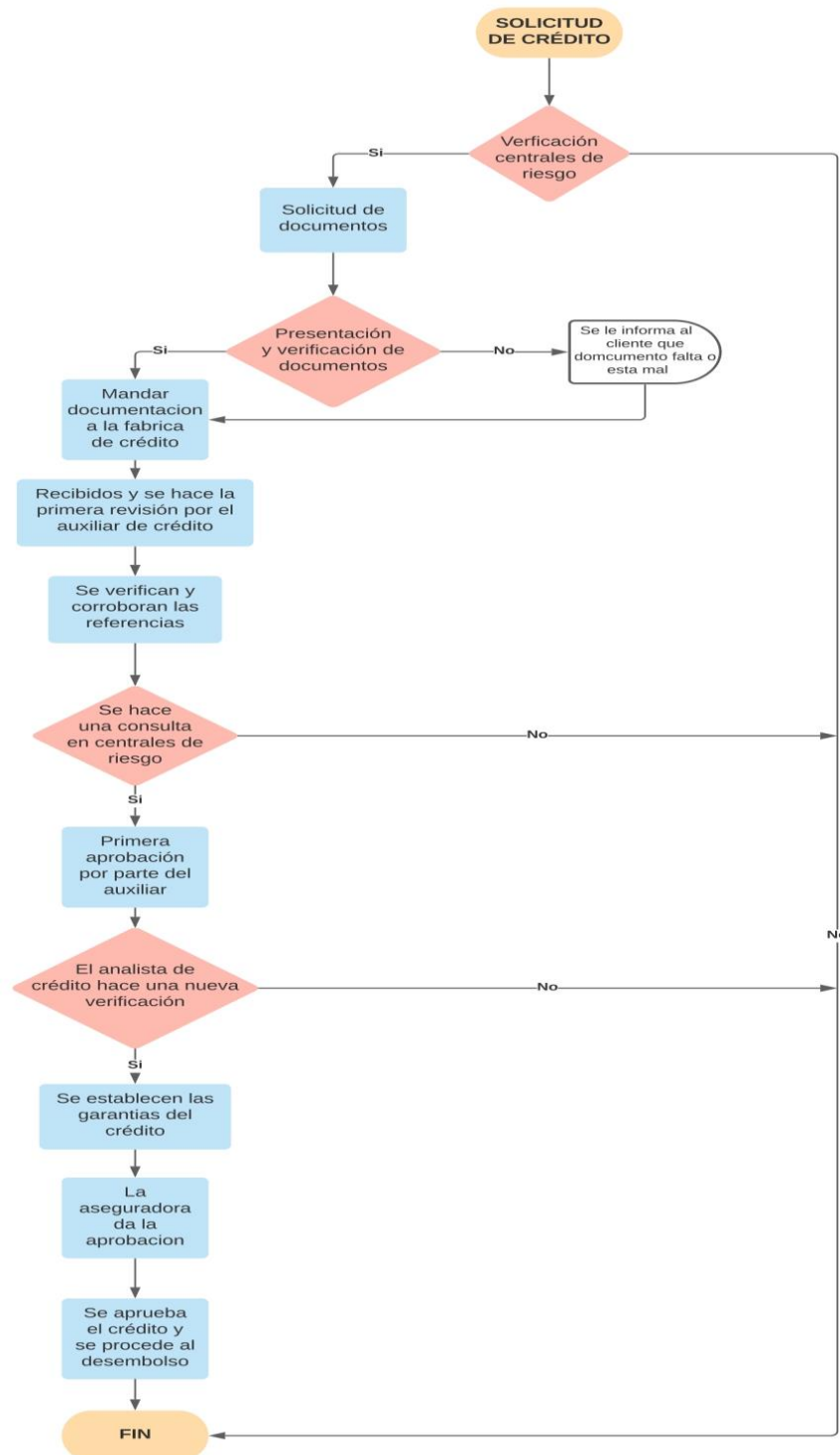
Flujograma del proceso de cobranzas



Nota: La siguiente figura fue obtenida y elaborada por Medina (2018)

Figura 2

Flujograma de proceso del crédito



Nota: La siguiente información fue obtenida y elaborada por Melo (2022)

En las figuras anteriores se puede observar los flujograma de procesos para el crédito y cobranza, donde se puede visualizar la operación completa de cada una de las acciones mencionadas, en consecuencia, se muestra como una herramienta fundamental para esquematizar los procesos realizadas dentro del departamento de crédito.

Cartera.

La cartera de crédito como estipula el Banco Central del Ecuador (2011 citado en Vargas, 2021), se refiere al conjunto de saldos obtenidos por las operaciones monetarias concedidas por la entidad financiera a sus cliente o socios, con el objetivo de darle circulación al capital de accionistas, aportando al financiamiento de la sociedad. (p. 32)

La Junta de Política y Regulación Monetaria (2015, citado en Guanga, 2021) señala que las carteras de crédito de las entidades financieras deben de estar correctamente compuestas y segmentadas, con la finalidad de constatar las diferencias de los saldos y el tratamiento dependiendo de la situación del cliente con la organización, es así que divide la cartera de crédito en cuatro tipos: cartera por vencer, cartera vencida, cartera que no devenga interés y cartera reestructurada. (pp. 15-16)

Tabla 1

Índice de morosidad de cartera de crédito

Cartera Bruta	Cartera improductiva
CB = Cartera por vencer – cartera que no devenga interés + Cartera vencida	CI = Cartera que no devenga interés + Cartera vencida
Morosidad = Cartera improductiva / Cartera Bruta	

Nota: La información de la siguiente tabla fue obtenida de LLamgarí (2020) elaborada por autor Lucas Gabriel

La tabla 1 muestra la relación del índice de morosidad con la cartera de crédito, con el objetivo de conocer el riesgo que representan los saldos de los clientes, de tal manera, de indicar el total de la cartera improductiva y la cartera Bruta, para posteriormente, vincularlos como espina la fórmula.

Cartera por vencer.

La cartera por vencer expresa Llangari (2020) consiste en el detalle de los rubros de créditos a clientes concedidos que están cerca de vencer, por tal motivo, es necesario la intervención de la institución financiera, para la aplicación de políticas para manejar correctamente su tratamiento, y lograr la recuperación de la misma antes de que se convierta en una cartera morosa. (p.18)

Esther (2022) dentro de su estudio presenta la cartera por vencer como la composición de créditos que no reportan atraso, denominando a la cartera por vencer como “al día”, y la cartera vencida como “atrasada”. Dentro de sus hallazgos menciona que es importante la segmentación y reconocimiento de la cartera de crédito, por concepto y por tratamiento. (p. 374)

Cartera vencida.

La cartera vencida menciona Fiallos (2016) representa los saldos monetarios de créditos otorgados que no han sido cancelados, y que sobrepasaron la fecha de vencimiento, por lo general suelen ser 30 días posteriores al tiempo establecido según el acuerdo entre ambas partes, en consecuencia, es necesaria la aplicación de las políticas establecidas dentro de la gestión de recuperación de la cartera por parte del departamento de créditos y cobranzas. (p. 37)

Cartera que no devenga interés.

La cartera que no devenga interés como su nombre indica es aquella obligación que no devenga interés para la organización según indica Arciniegas et al.,(2020), puesto que, surge de un cuota de un crédito que no ha llegado a su fecha de vencimiento, sin embargo, existe una cuota que se reporto como vencida, en consecuencia, no devenga interés. (p.32)

En correspondencia con la cartera que no devenga interés, Nieto (2021) revela que consiste en aquellas cuotas provenientes de la cartera vencida, puesto que, tras identificar los saldos que no generan intereses, se procede a realizar la división por las cuotas que si generaron los respectivos intereses que son enviados a la cartera vencida, y los demás rubros son ubicados en la cartera que no devenga interés.

Crédito.

El crédito para Morales (2014 citado en Araujo, 2016) se define como las operaciones económicas en la que intervienen dos sujetos, el acreedor y deudor, en este caso, el primer sujeto solicita una cantidad determinada de circulante al segundo sujeto, con el objetivo de financiar una determinada actividad, sin embargo, el capital adquirido sera devuelto en un tiempo concretado dentro de las cláusulas y políticas establecidas dentro del acuerdo entre partes. (p.18)

Por otro lado, Coello et al. (2019) conceptualiza al crédito como un activo de la entidad, formado por la prestación de circulante, además, señala que su tratamiento es responsabilidad de la empresa, y que las políticas seran los marcadores para generar una fluidez y correcta rotación de esta cuenta. (p. 44)

En correspondencia con los demás autores, Guanga (2021) menciona que el crédito se refiere al monto de dinero que se puede prestado tras el cumplimiento de ciertos requisitos, capital que será devuelto a la entidad quien realizó el préstamo, no obstante, la suma del circulante será sumada a una tasa de interés por el vencimiento de los plazos acordados en el contrato o solicitud.

Riesgo crediticio.

El riesgo crediticio según Cruz et al. (2018) establece que es el riesgo financiero que las empresas adquieren al momento de ceder parte de su capital a terceros, con el propósito de generar intereses y solventar su economía, sin embargo, es importante destacar que el riesgo siempre esta presente, no obstante, es necesario que se mantenga en un bajo nivel. Es decir, que el riesgo crediticio actua como un indicador importante para medir el nivel de peligro de una eventual crisis financiera, en base a una evaluación de la cartera de clientes. (pp 11-12)

Tabla 2*Índice de riesgo crediticio***Riesgo crediticio**

$$\text{(Cartera vencida / (Cartera vencida + Cartera por vencer)) * 100}$$

Nota: La información de la siguiente tabla fue obtenida de Llangari (2020) elaborada por autor Lucas Gabriel

Crédito de consumo.

En correspondencia a la teoría de Linares (2013 citado en Díaz et al., 2017) estipula que el crédito de consumo es primordial para las instituciones financieras, puesto que, permita obtener liquidez inmediata a través de las cuotas establecidas dentro de la cláusula del préstamo, por tal motivo, constituyen gran parte de la cartera de créditos. Por otra parte, es necesario definir a la cartera de consumo como el mecanismo para satisfacer las necesidades del consumidor, en vista de que, esta destinado a la adquisición de bienes y servicios a través del dinero adquirido por el cliente.

Los créditos de consumo estipula Arciniegas et al. (2020) consiste en aquel crédito otorgado con el objetivo de satisfacer necesidades de primer orden, como son, alimentación, salud, transporte, entre otros, es decir, actúa como sustento para el consumo diario del cliente que se haga acreedor a este tipo de transacción monetaria, no obstante, dependerá de la situación presentada por el consumidor.

La cartera por crédito de consumo, indican Chacusing y Marcillo (2020) que es conocida en el mundo como uno de los más grandes productos financieros que proponene las organizaciones, puesto que, supone una importante fuente de la economía del consumidor dentro del mercado, al ser un crédito otorgado para satisfacer las necesidades básicas presentadas por el cliente, adicionalmente, su accesibilidad la convierten en un factor determinante para el desarrollo de la sociedad y la fluidez de la compra y venta de bienes.

Microcrédito

El microcrédito para Bateman (2014 citado en Armendariz et al., 2018) se refiere al método para que la sociedad con bajos recursos puedan acceder a un crédito dentro de las entidades financieras, con consideradas y accesibles tasas de interés y periodos de tiempo, por tal motivo, dentro de la segmentación de carteras, existe una destinada para este fin, denominada cartera de microcrédito. Este tipo de cartera suele ser de difícil recuperación, puesto que, al ser un servicio destinado para personas con escases de recursos y posibilidades de crecimiento, la garantía y capacidad de pago se convierten en un factor difícil de cumplir, en consecuencia, incrementando la posibilidad de riesgo crediticio. (p.234)

El microcrédito según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2017 citado en Ordoñez, 2022) consiste en conceder crédito para los emprendimientos de microempresarias que necesitan del financiamiento para su crecimiento, además, señala que se puede clasificar de tres maneras, el microcrédito minorista; que se diferencia por que el monto solicitado no supera los 1000 dólares; microcrédito de acumulación simple; que consiste en créditos superiores a 1000 dólares; y finalmente de acumulación simplificada, que son realizadas por negocios con mayor consitución, puesto que, el saldo otorgado es de 10000 dólares en adelante.

Fundamentación legal

Normas Internacionales de Información Financiera

La Normas Internacionales de Información Financiera (2021) dentro de su normativa 32 Instrumentos Financieros – Presentación, estipula que:

El objetivo de esta Norma es establecer principios para presentar los instrumentos financieros como pasivos o patrimonio y para compensar activos y pasivos financieros. Ella aplica a la clasificación de los instrumentos financieros, desde la perspectiva del emisor, en activos financieros, pasivos financieros e instrumentos de patrimonio; en la clasificación de los intereses, dividendos y pérdidas y ganancias relacionadas con ellos; y en las

circunstancias que obligan a la compensación de activos financieros y pasivos financieros (p.5)

Normas Internacionales de Auditoría.

Las Normas Internacionales de Auditoría (2021) dentro de los objetivos de la normativa 300 en la planeación de auditoría de estados financieros establece:

La planeación involucra establecer la estrategia general y desarrollar el plan de trabajo para la auditoría, lo que le permite al auditor organizar y administrar de manera apropiada el trabajo de auditoría garantizando un trabajo eficiente y efectivo. De la misma forma, le permite seleccionar un equipo de trabajo competente y con las capacidades necesarias para el desarrollo del trabajo.

Ley de Economía Popular y Solidaria.

Se entiende por economía popular y Solidaria a la forma de organización económica, donde sus integrantes, individual o colectivamente, organizan y desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos, basadas en relaciones de solidaridad, cooperación y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre la apropiación, el lucro y la acumulación de capital. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2011)

Como se expresa en el párrafo anterior, la ley de Economía popular y solidaria, es el principal régimen que delimita las normativas para las entidades financieras dentro del Ecuador, en mención, a las cooperativas de ahorro y crédito que son la referencia para el estudio de investigación, por consiguiente, servirán como un ente aval para la verificación de la información presentada por la organización,

La ley orgánica de Economía popular y solidaria (2021), dentro del Capítulo III del registro del crédito menciona:

La periodicidad con la cual se debe remitir la información al Registro Crediticio será determinada por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, en función de los segmentos en que se encuentren ubicadas las cooperativas de ahorro y crédito. Se establecerán procesos de reportes especiales para enmendar inmediatamente los errores que se hayan cometido, con la finalidad de lograr la depuración de este registro

CAPÍTULO II METODOLOGÍA.

Diseño de la investigación.

El tipo de investigación del presente estudio radica en un enfoque cuantitativo, puesto que, se recopilará la información en una encuesta a través de la aplicación de un cuestionario de preguntas, permitiendo explorar los procesos y datos numéricos que están relacionados con los departamentos encargados de la gestión y registro de la cartera vencida.

En consecuencia, se utilizará un alcance descriptivo, debido a que se pretende analizar los procesos de la cartera vencida, realizando una descripción de las políticas de crédito y cobranza aplicadas para el otorgamiento de crédito y los involucrados, mediante la definición de las dimensiones concernientes a la variable del estudio en la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”.

El diseño de investigación es de tipo no experimental con corte transversal, en vista de que procura no manipular la variable, sino más bien, observar los fenómenos y concepciones para posteriormente realizar un análisis de los mismos, de igual manera, la aplicación del estudio se ejecutará en una sola línea de tiempo determinada.

Métodos de investigación.

El método deductivo será aplicado para puntualizar la problemática general de la investigación, desarrollando un estudio de conocimiento de la gestión de la cartera vencida, partiendo del análisis de los trabajadores intervinientes del proceso, posteriormente, se examinará las políticas y normativas empleadas, en otras palabras, partir de lo general a lo específico, por tal motivo, las bases teóricas serán fundamentales para la elaboración de las conclusiones.

Por su parte, en el método analítico se utilizará con el aporte de las bases y fundamentos teóricos, con el objetivo de fomentar el análisis de las dimensiones de la cartera vencida, evaluando los factores que influyen en su recuperación, y las consecuencias que genera para la entidad financiera.

La investigación bibliográfica permite la recolección de información de diferentes autores, con el propósito de contar con diversas teorías y concepciones relacionadas a la cartera vencida, el crédito, la cartera y las políticas y manuales de cobranza. Es importante señalar que los conocimientos serán obtenidas a través de fuentes secundarias nacionales e internacionales como: trabajos de titulación, libros, artículos científicos y portales web de organismos de interés.

Población y muestra.

La población está conformada por veintidós trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, pertenecientes a los departamentos de crédito y Negocios como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 3

Población

#	CARGO	NÚMERO DE TRABAJADORES
1	Analista de crédito	2
2	Asesor de cobranza	1
3	Asesor de crédito	2
4	Asesor de negocios	3
5	Coordinador de cobranza	1
6	Desembolso	2
7	Ejecutiva de servicios transaccionales	2
8	Gestor de Cobranza	3
9	Jefe de agencia	2
10	Jefe de crédito	1
11	Recaudador	2
12	Responsable de agencia	1

TOTAL22

Nota: La información de la siguiente tabla fue obtenida por parte de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, del departamento de Talento Humano, elaborado por autor Lucas Gabriel.

Tras la presentación de la información referente a la población, se determinó que se realizará un censo para todos los trabajadores intervinientes, al tratarse de una población finita y accesible para el estudio, de tal manera, que se evidenciaría un mejor resultado del proceso de la gestión de los departamentos.

Recolección y procesamiento de datos.

El trabajo de investigación desarrollará la recolección de información a través de un censo utilizando como instrumento un cuestionario de preguntas, con el objetivo de cuantificar los conocimientos adquiridos, y poder establecer la gestión de la cartera vencida en los diferentes departamentos seleccionados.

El cuestionario de preguntas estará direccionado a veintidós empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, específicamente, trabajadores que pertenecen a las áreas de crédito y negocios, quienes se encargan de la gestión de la cartera de crédito y analizar las partidas financieras producidas por la misma.

La utilización del presente instrumento consiste en levantar la información dentro de los departamentos seleccionados, con el objetivo de analizar los factores y fenómenos que rodean la gestión de los procesos de la cartera vencida, de tal manera de lograr una evaluación del personal relacionado con la administración del crédito

Por tal motivo, el cuestionario de preguntas estará constituido por un total de diecisiete preguntas relacionadas a las dimensiones de la variable de estudio que es la cartera vencida, es decir, dirigida a las políticas de crédito y cobranza, cartera y crédito. En la primera y tercera dimensión se formularán seis preguntas, en la segunda cinco preguntas, que trabajarán en coherencia con los indicadores establecidos, además, dando un total de quince preguntas que deberán de ser respondidas por los veintidós trabajadores. Para la medición de las respuestas se utilizó una escala de

Likert, manejando las categorías de 1) Siempre 2) Casi Siempre 3) Frecuentemente 4) Ocasionalmente 5) Nunca.

Para el procesamiento de datos se utilizará la herramienta de Microsoft forms que permitirá la recolección de la información a través de un cuestionario Online, mientras que la tabulación y presentación se realizará en el programa de Excel, mostrando a través de tablas los resultados obtenidos de las encuestas, de tal manera, de exponer estadísticamente la información proporcionada por los trabajadores de los departamentos de crédito y negocio, y plantear las respectivas conclusiones en base a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Análisis de datos

Variable: Cartera Vencida

Dimensión 1: Políticas de crédito y cobranzas.

Pregunta 1. ¿El manual de políticas de créditos y cobranza es suficiente para el cumplimiento de los procedimientos?

Tabla 4

Influencia del manual de políticas de crédito y cobranza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	7	31,82%
Casi siempre	11	50,00%
Frecuentemente	2	9,09%
Ocasionalmente	2	9,09%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 4 menciona la suficiencia del manual de políticas de crédito y cobranza en los procedimientos del departamento de negocios, donde se evidencia, que un 31.82% y 50% de los encuestados indica que siempre y casi siempre respectivamente, es suficiente la aplicación del manual de políticas de crédito y cobranza para el cumplimiento de las operaciones, mientras que un 18% menciona que frecuentemente y ocasionalmente son factores determinantes, es decir, que de acuerdo a los trabajadores de la Cooperativa, el manual de políticas de crédito y cobranza si es suficiente y fundamental para la consecución de los procesos relacionados con el crédito

Pregunta 2. ¿Existen flujograma de procesos que detallan los procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito?

Tabla 5

Flujograma de procesos para el otorgamiento y recuperación de crédito.

Respuesta	Frecuencia	Respuesta
Siempre	9	41%
Casi siempre	6	27%
Frecuentemente	6	27%
Ocasionalmente	1	5%
Nunca	0	0%
Total	22	100%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 5 denominada flujograma de procesos para el otorgamiento y recuperación de crédito plantea acerca de la existencia de flujogramas que detallan la vida del crédito dentro de la entidad, en donde, el 41% de los trabajadores revelaron que siempre ha existido este tipo de herramienta, por otro lado, un 54% indico que casi siempre y frecuentemente se evidencia su influencia dentro de las actividades del departamento, en consecuencia, se visualiza la existencia de un flujograma de procesos del crédito, sin embargo, es importante enfatizar en su reconocimiento y aplicación por parte de los trabajadores que muestran desconocimiento o dudas acerca de su presencia.

Pregunta 3. ¿Se ejecutan controles para evaluar el cumplimiento del personal con respecto a las políticas, manuales y reglamentos de créditos y cobranzas?

Tabla 6

Control de cumplimiento de políticas de crédito y cobranza.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	59,09%
Casi siempre	6	27,27%
Frecuentemente	0	0,00%
Ocasionalmente	3	13,64%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 6 control de cumplimiento de políticas de crédito y cobranza, está relacionada con reconocer si se ejecutan controles para la verificación del cumplimiento de las políticas, de tal manera, que los encuestados evidenciaron que en un 59.09% se realiza control de la normativa de crédito, mientras que un 27.27% indicaron que casi siempre existen dicha inspección, finalmente, un 13.64% mencionó que se emplean ocasionalmente, por tal motivo, se demuestra que en su mayoría si se aplican controles para evaluar el desempeño de las políticas, no obstante, es importante estudiar al porcentaje de empleados que señalaron que ocasionalmente se realizan evaluaciones, puesto que, demuestran que el control no es suficiente para toda el área departamental.

Pregunta 4. ¿El personal que integra los departamentos encargados del otorgamiento de créditos y cobranzas tienen pleno conocimiento de las políticas establecidas?

Tabla 7

Conocimiento del personal acerca de las políticas de crédito y cobranzas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	50,00%
Casi siempre	6	27,27%
Frecuentemente	5	22,73%
Ocasionalmente	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 7 está relacionada con el conocimiento del personal con respecto a las políticas de crédito y cobranza, en donde el levantamiento de información demuestra que un 50% de la población siempre tiene pleno conocimiento del reglamento, mientras que, el 50% restante está casi siempre y frecuentemente informado acerca de las mismas, por consiguiente, se puede concluir que el manual de las políticas de crédito y cobranza está al alcance de todos los trabajadores de los departamentos de crédito y negocio, por otro lado, la diferencia entre respuestas se debe al desempeño de cada cargo, es decir, el analista de crédito tendrá mayor conocimiento que el recaudador, debido a que, su cargo le exige tener un mayor dominio del proceso y las políticas manejadas por la entidad.

Pregunta 5. ¿Se reciben capacitaciones para el mejoramiento de la gestión y análisis del crédito?

Tabla 8

Capacitación al personal acerca de la gestión y análisis del crédito

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	9	40,91%
Casi siempre	6	27,27%
Frecuentemente	6	27,27%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 8 plantea acerca de las capacitaciones que recibe el personal de los departamentos de crédito y negocio para mejorar la gestión y análisis del crédito, la información recopilada revela que un 40.91% y 27.27% de los trabajadores siempre y casi siempre reciben adiestramientos para el mejoramiento de la administración del crédito, mientras que, un 27.27% y 4.55% de los encuestados señala que frecuentemente y ocasionalmente son capacitados, en consecuencia, se muestra que las formaciones no tienen un completo alcance de los empleados, relacionados a factores como la carencia de preparaciones, o la insuficiencia de la misma, lo que provoca una insatisfacción de los conocimientos adquiridos por el trabajador, por tal motivo, es necesario enfatizar en la constante evaluación del conocimiento del personal.

Pregunta 6. ¿La cartera se encuentra segmentada por antigüedad de saldos?

Tabla 9

Segmentación de cartera por antigüedad de saldos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	45,45%
Casi siempre	8	36,36%
Frecuentemente	3	13,64%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 9 está relacionada con la segmentación de cartera por antigüedad de saldos, con el objetivo de verificar si la cartera es clasificada por su período de vencimiento, en consecuencia, los encuestados revelaron en un 45.45% y 36.36% que la cartera está siempre y casi siempre segmentada, por otra parte, un 13.64% y 4.55%, indicaron que frecuentemente y ocasionalmente existe dicha clasificación, por tal motivo, se destaca que un significativo número de empleados indicaron la existencia de la antigüedad de saldos, no obstante, al existir un porcentaje de encuestados no convencidos, es necesario enfatizar en las capacitaciones del personal, pregunta discutida en el apartado anterior, de tal manera, que la clasificación puede estar realizada, pero por el desconocimiento de los trabajadores existe confusión.

Dimensión 2. Cartera

Pregunta 7. ¿Se clasifican los tipos de carteras de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?

Tabla 10

Clasificación de cartera según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	17	77,27%
Casi siempre	3	13,64%
Frecuentemente	2	9,09%
Ocasionalmente	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 10 muestra el conocimiento de los empleados con respecto a si se clasifica la cartera según lo estipulado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en donde, los resultados presentan que el 77.27% de los encuestados indicaron que siempre se ha efectuado dicha clasificación, mientras que el 13.64% y 9.09% restante mencionaron que casi siempre y frecuentemente es reconocida, por tal motivo, se puede deducir que la empresa maneja la clasificación de la cartera por concepto comercial, de consumo y microcrédito, con el objetivo de demostrar que se están teniendo un seguimiento de la ley por parte de la entidad financiera.

Pregunta 8. ¿Se realizan estudios para evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida?

Tabla 11

Evaluación del nivel de riesgo de la cartera vencida

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	63,64%
Casi siempre	5	22,73%
Frecuentemente	2	9,09%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 11 está relacionada con los análisis y estudios que ejecuta la entidad para evaluar el riesgo que representa la cartera vencida, de tal manera, que un 63.64% de los empleados revelaron que siempre se realizan evaluaciones del nivel de riesgo de la cartera vencida, por otra parte, el 4.55% indicó que ocasionalmente se efectúan dichos controles, por lo que se concluye que es importante acaparar en su totalidad la valoración de la cartera, y que sus resultados sean compartidos para el conocimiento de los trabajadores, con el objetivo de mantener un mismo lenguaje en cuanto a la información proporcionada.

Pregunta 9. ¿Se gestiona con anticipación la recuperación de la cartera por vencer?

Tabla 12

Gestión de la recuperación de la cartera por vencer

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	50,00%
Casi siempre	7	31,82%
Frecuentemente	3	13,64%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

Referente a la tabla 12 en donde se considera la gestión para la recuperación de la cartera por vencer antes de que se convierta en cartera vencida, los empleados de la cooperativa mencionaron en un 50% y 31.82% que siempre y casi siempre se administra con anticipación la recuperación, mientras que un 4.55% indicó que ocasionalmente se suelen aplicar dicha operación, por tal motivo, se puede concluir que la entidad se presenta preparada ante el desafío que representa la recuperación de la cartera por vencer, con el objetivo de evitar el riesgo crediticio de una cartera morosa.

Pregunta 10. ¿Se aplican estrategias de recuperación de cartera vencida?

Tabla 13

Aplicación de estrategias para la recuperación de cartera vencida.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	50,00%
Casi siempre	7	31,82%
Frecuentemente	3	13,64%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

De acuerdo a la tabla 13 que se refiere a la aplicación de estrategias para la recuperación de la cartera vencida, un 50% de los trabajadores señalaron que siempre se aplican dichas estrategias, mientras que un 4.55% indicó que ocasionalmente visualizan su aplicación, por consiguiente, se puede deducir que la entidad financiera si aplica estrategias para recuperar el crédito vencido, sin embargo, es fundamental identificar si son ejecutadas de igual manera para todos los tipos de cartera.

Pregunta 11. ¿Cree usted que el incremento de la cartera vencida se debe a la falta de nuevas políticas de crédito y cobranza?

Tabla 14

Relación Incremento de cartera vencida vs Aplicación de políticas de crédito y cobranza

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	13,64%
Casi siempre	8	36,36%
Frecuentemente	4	18,18%
Ocasionalmente	6	27,27%
Nunca	1	4,55%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 14 trata acerca de la relación entre el incremento de la cartera vencida contra la aplicación de las políticas de crédito y cobranza, con el objetivo de verificar si su influencia es significativa dentro de la entidad, en donde los resultados arrojaron que un 36.36% de los empleados indicaron que casi siempre es influyente los manuales y reglamentos para el otorgamiento de crédito sobre el aumento de la cartera vencida, por otro lado, un 4.55% de los encuestados mencionan que nunca existe relación entre estas variables, por lo que, se puede concluir que existe una discrepancia entre las opiniones y conocimiento de los trabajadores con referencia a la importancia de la existencia de las políticas de crédito para una mejor gestión de la cartera vencida.

Dimensión 3. Crédito

Pregunta 12. ¿El cliente es informado acerca de los requerimientos que debe de cumplir para el otorgamiento de crédito?

Tabla 15

Información al cliente acerca de los requerimientos para el otorgamiento del crédito.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	21	95,45%
Casi siempre	0	0,00%
Frecuentemente	1	4,55%
Ocasionalmente	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 15 trata acerca de los requerimientos que un cliente adquiere al momento de otorgarle un crédito, por tal motivo, es necesario que sea informado para su conocimiento y posterior cumplimiento, en consecuencia, los resultados revelan que un 95.45% de los trabajadores siempre informan a los clientes acerca de sus obligaciones al momento de realizar la operación financiera, por otro lado, un 4.55% indicó que frecuentemente comunican al cliente, es decir, se puede concluir que los empleados de la cooperativa cumplen con avisar a los clientes, mostrando una buena imagen de la entidad y respaldando que el cliente es conocedor y responsable de sus obligaciones con la misma.

Pregunta 13. ¿Se evalúa la capacidad de pago de clientes que adquieren crédito en la Cooperativa?

Tabla 16

Evaluación de la capacidad de pago del cliente

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	19	86,36%
Casi siempre	2	9,09%
Frecuentemente	1	4,55%
Ocasionalmente	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

De acuerdo a la tabla 16 que se refiere a la evaluación de la capacidad de pago que tiene el cliente al momento de adquirir crédito, un 86.36% de los encuestados indicaron que siempre se realizan dichos controles, mientras que un 4.55% mencionó que frecuentemente se valoran la capacidad de pago del cliente, en consecuencia, se infiere que los trabajadores realizan constantemente el análisis para reconocer el potencial de pago del cliente, es decir, la entidad mantiene un margen seguro en referencia al riesgo que representa la carencia del estudio de los consumidores de la entidad.

Pregunta 14. ¿Se aplican garantías para todos los créditos otorgados?

Tabla 17

Aplicación de garantías para los créditos otorgados.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	15	68,18%
Casi siempre	4	18,18%
Frecuentemente	2	9,09%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

En relación con la tabla 17 que considera el estudio de la aplicación de garantías para los créditos otorgados los trabajadores de la cooperativa revelan que un 68.18% siempre ejecuta dicha estrategia, por otro lado, un 4.55% detallan que ocasionalmente se efectúan las garantías, en consecuencia, se puede deducir que las garantías son aplicadas dentro de la entidad financiera, sin embargo, no para todos los tipos de préstamos, recordando que existen créditos monetarios y comerciales encaminados a la adquisición de bienes, no obstante, su desvinculación de los demás puede ser relacionado con el peso de la obligación financiera que representa para el cliente y la entidad, dicho en otras palabras, con el nivel de liquidez que representa.

Pregunta 15. ¿El historial crediticio interno es elaborado por los clientes que hayan adquirido crédito más de una vez?

Tabla 18

Elaboración del historial crediticio interno para los clientes que han adquirido crédito una vez

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	14	63,64%
Casi siempre	3	13,64%
Frecuencia	4	18,18%
Ocasionalmente	1	4,55%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 18 muestra el conocimiento acerca de la elaboración de un historial crediticio para aquellos clientes que han adquirido crédito por más de una vez, en donde un 63.64% de los encuestados señalaron que siempre se realiza este tipo de documento financiero, mientras que un 4.55% indicó que ocasionalmente se elaboran los historiales crediticios, en retrospectiva, se concluye que la mayoría de los empleados de los departamentos de negocio y crédito conocen y procesan el historial crediticio interno para conocer el nivel de responsabilidad del cliente, lo que fomenta al desarrollo de una mejor gestión de otorgamiento de crédito, en consecuencia, una disminución del riesgo de una cartera vencida.

Pregunta 16. ¿Se toman medidas para evitar el riesgo crediticio?

Tabla 19

Medidas para evitar el riesgo crediticio

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	59,09%
Casi siempre	6	27,27%
Frecuentemente	3	13,64%
Ocasionalmente	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

En referencia a la tabla 19 que habla acerca de las medidas para evitar el riesgo crediticio, los encuestados indicaron que un 59.09% siempre aplican las medidas correspondientes, mientras que un 13.64% mencionó que con frecuencia se realizan la evaluación del riesgo crediticio, por tal motivo, los resultados demuestran que los trabajadores mantienen un control constante para evitar el riesgo crediticio, principalmente, a través de la aplicación de estrategias de recuperación de cartera por vencer, y la correcta administración del riesgo que representa la cartera vencida para la organización.

Pregunta 17. ¿Considera necesario la implementación de nuevas políticas de crédito?

Tabla 20

Implementación de nuevas políticas de crédito.

Respuesta	Frecuencia	Total
Siempre	8	36,36%
Casi siempre	9	40,91%
Frecuentemente	2	9,09%
Ocasionalmente	2	9,09%
Nunca	1	4,55%
Total	22	100,00%

Nota: La información fue obtenida de la encuesta realizada a los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca”, pertenecientes a los departamentos de crédito y negocio; tabulada por el autor Lucas Gabriel.

La tabla 20 trata acerca de la implementación de nuevas políticas de crédito para la entidad, en donde, tras el levantamiento de información un 40,91% de los encuestados reveló que casi siempre es necesario la ejecución de nuevas políticas, mientras que un 4,55% de la población mencionó que nunca es preciso su intervención para el mejoramiento de la gestión del crédito, por tal motivo, se puede concluir que en su gran mayoría los empleados están de acuerdo con la aplicación de nuevas normativas de crédito.

Discusión

En base a los resultados obtenidos en el presente estudio, se detectó que las políticas de crédito y cobranza intervienen como un factor clave que afectó el rendimiento de los empleados en cuanto a las operaciones de crédito, principalmente ocasionado por dos situaciones, la primera relacionada con el desconocimiento de manuales y flujograma de proceso existente en la documentación departamental; la segunda causa indica la carencia de capacitaciones que incentiven el conocimiento con relación a la gestión para el tratamiento del crédito y recuperación de cartera vencida, a pesar de que los hallazgos revelaron que la entidad cumple con los requisitos de clasificación de cartera de crédito y requisitos para el otorgamiento de crédito al cliente, no se evidenció un control y cumplimiento completo, por tal motivo, un importante porcentaje de los trabajadores de los departamentos de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito “Nueva Huancavilca” mencionaron la necesidad de implementar nuevas políticas de crédito y cobranza.

Por otra parte, la revisión literaria en la investigación de Llangari (2020) reveló en sus resultados que un 73% de los empleados no recibían capacitaciones con referencia a técnicas de recuperación de cartera vencida, por tal motivo, se evidenciaba un incremento de la misma en el último período, situación similar se observó en los empleados de la Cooperativa “Nueva Huancavilca, donde se aseveraba la falta de práctica de adiestramientos con referencia a la gestión para un mejor tratamiento del crédito, de tal manera de evitar un elevado nivel del riesgo crediticio y controlar la situación de la cartera.

De igual manera, en el estudio de Marroquín (2019) se demuestra que la entidad financiera no cuenta con un manual escrito de políticas de crédito y cobranza, sino más bien, son transmitidas de manera verbal, sin embargo, se enfocan en la aplicación de estrategias dirigadas a la recuperación de la cartera vencida, no obstante, los resultados de los indicadores reflejan carencia significativa en la efectividad de estos procesos, en contraste con lo mostrado en los hallazgos de la presente investigación, donde se muestra que la organización si cuenta con manuales escritos acerca del tratamiento del crédito, aunque estos reglamentos no son suficientes según lo indicado por los trabajadores, puesto que, existe desconocimiento en la aplicación

de ciertos factores y herramientas, como la clasificación de cartera por antigüedad de saldos y el flujograma del proceso del crédito, por tal motivo, surge la necesidad de fomentar el reconocimiento de los manuales existentes e incentivar en la aplicación de nuevas políticas de crédito y cobranza.

Finalmente, el estudio de Humán (2019) menciona dentro de sus resultados que existe una relación importante entre las políticas de cobranza y la recuperación de la cartera vencida, puesto que, la deficiente aplicación del manual se vió reflejado en la situación financiera de la entidad con aumento de la cartera vencida en los últimos años, situación similar se reveló dentro de la Cooperativa, donde los estados financieros del período 2021 revelan un incremento en la cartera por concepto de microcrédito, con mayor repercusión en los días de vencimiento de crédito de más de 360 días, hallazgo que debe de ser tratado con precaución, puesto que, mientras mayor tiempo transcurre en el vencimiento del crédito, más difícil será su recuperación.

CONCLUSIONES

Se puede concluir, que tras el estudio y revisión de los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, se identificó un saldo de 142.980,54 correspondiente a la cartera vencida del año 2021, conformada por la cartera de crédito de consumo y cartera de microcrédito, cifra que representa un riesgo de crédito significativo para la entidad financiera.

En conclusión, la investigación y análisis realizado reveló que la cartera vencida de microcrédito representa mayor riesgo crediticio, puesto que, del total de la cartera vencida representa un 97.50%, con un valor de 139.408.30, además, se evidencia que la empresa otorgó más microcrédito durante el periodo 2021, por un valor total de 7.321.340,98, en porcentajes indica un 93.13% del total de la cartera de créditos.

Tras el levantamiento de información e indagación realizada a los trabajadores de los departamentos de crédito y negocios, se concluye con la necesidad de recomendar nuevas políticas de crédito y cobranzas, estipulada por los mismos trabajadores de los departamentos de crédito y cobranza encaminadas principalmente al adiestramiento del personal, disminuir el riesgo crediticio y estrategias de recuperación de cartera vencida.

RECOMENDACIONES

En base a las investigaciones realizadas, es recomendable realizar un análisis de la repercusión de la cartera vencida en la situación financiera de la cooperativa, de tal manera de identificar los clientes con saldos representativos y con mayores plazos de vencimiento pendientes que representan mayor improbabilidad de cobro, es decir, pérdida de liquidez para la entidad.

Una vez concluida el presente trabajo de titulación, se recomienda aplicar un flujograma de procesos encaminado a detallar la recuperación de cartera vencida por concepto de microcrédito, de tal forma, de rescatar la mayor parte del saldo otorgado durante el período 2021, logrando minimizar el riesgo crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito.

En base a los resultados obtenidos, se recomienda la aplicación de nuevas políticas de crédito y cobranza, como: el aumento de requisitos para el otorgamiento de microcrédito, la elaboración de flujograma de procesos que identifiquen las operaciones del crédito, cobro y la recuperación de cartera vencida, además de establecer una matriz de edad de cartera que aporte en la segmentación del cliente por plazos de vencimiento.

Referencias

- Araujo, E. (2016). *Análisis de la cartera vencida de clientes de la compañía Delta Plastic S.A.* Guayaquil : Universidad Politécnica Selesiana .
- Arciniegas, O., & Pantoja, M. (2020). Análisis de la situación creditica en las Cooperativas de ahorro y crédito de Imbabura. *Revista Espacios*, 30-39.
- Armendariz, C., Aguilar, P., & Duchi, B. (2018). El microcrédito como activador del emprendimiento en Guayaquil. *Universidad y Sociedad*, 232-237.
- Bach, D. (2019). *La cartera vencida y la renegociación de la deuda en la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo Guzmán LTDA.* Agencia San Sebastián, período 2017. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Carvajal, J. (2016). *Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A de la ciudad de Ambato año 2012.* Universidad Técnica de Ambato.
- Cedeño, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo del Conocimiento*, 1949-1973.
- Chancusig Bastidas, S., & Marcillo Cabezas, A. (2020). *Análisis del crédito de consumo en Ecuador año 2007 -2017, con la participación de Bancos y Cooperativas del segmento 1 y 2.* Universidad Central del Ecuador.
- Coello, A., & Guaranda, I. (2019). *Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la Fundación inversión y cooperación Ecuador.* Portoviejo: Universidad San Gregorio.
- Conto, R., Villada, H., & Rendón , J. (2019). Un modelo de panel de datos aplicado al efecto de las variables micro y macroeconómicas en la cartera vencid: El caso de los Bancos Colombianos. *Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de ASEPUMA*, 168-179.

- Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca. (2021). *Estados Financieros*. SFPS.
- Cruz, N., & Jimeno, E. (2018). *Modelo Cuatitativo sobre riesgo de crédito para empresas del sector real inscritas en el mercado capital Colombiano*. Bogotá: CESA.
- Díaz , C., & Del valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos de consumo al sistema bancario Venezolano 2008-2015. *ORBIS*, 20-40.
- Esther , M., & Loor, I. (2022). Efectos de pandemia por Covid-19 en Cooperativas de ahorro y crédito: estudio de caso. *COODES*.
- Fernando, F. (2016). *El proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la cartera vencida en la empresa Central Car S.A*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Fuentes, J. (2017). *La cartera vencida y su incidencia en el estado de resultados*. Guayaquil: ULVR.
- Gómez, J. (2021). *Gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa Petroperú S.A: Período 2014-2016*. Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Granda, J. (2021). *Propuesta de un modelo de gestión de cartera vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito CACPE Pastaza - Agencia MACAS*. Ecuador: Universidad Politécnica de Chimborazo .
- Guanga, W. (2021). *Evaluación de la cartera de crédito para minimizar la morosidad de los saldos, de la Cooperativa Minga LTDA, período 2018*. Universidad Nacional de Chimborazo .
- Gutiérrez, D., Peralta, A., & Mairena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de a ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *FAREM- Estelí*, 149-165.


- Guzmán, C. (2017). *Control interno al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la gestión de tesorería del GAD municipal de San Miguel de Urcoquí*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte.
- Humán, G. (2019). *Propuesta de modelo de gestión de cobranza para la recuperación de cartera vencida en la agencia Mibanco de Celedín- Cajamarca - 2018*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Llangari, B. (2020). *Análisis de la gestión de la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de Los Andes LTDA, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Marroquín, M. (2019). *Estrategias de recuperación de crédito aplicable a la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y crédito Kolque e inversiones 2019*. Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Masaquiza, S. (2017). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la COAC Mushuc Ñan Ltda, en la parroquia Salaca*. . Universidad Técnica de Ambato.
- Medina, D. (2018). *Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz*. Universidad Peruana Unión.
- Melo, A. (13 de Abril de 2022). *Docsity*. Obtenido de Flujograma Proceso de crédito, Ejercicios de Matemáticas: <https://www.docsity.com/es/flujograma-proceso-de-credito/8448511/>
- Miranda, R., & Santamaria, E. (2019). Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la seguridad social y sus niveles de rentabilidad. *Observatorio de la economía latinoamericana*.
- Nieto, F. (2021). *Operaciones crediticias de las microempresas en Ecuador previo a Emergencia Sanitaria*. Universidad Espíritu Santo.

- Normas Internacionales de Auditoría. (2021). *NIA 300 Planeación de una auditoría de estados financieros*. Londres: IASSB.
- Normas Internacionales de Información Financiera. (2021). *NIC 39 Instrumentos Financieros*. Londres: IASB.
- Ordoñez, G. (2022). *Gestión de crédito de consumo y microcrédito en cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el periodo 2015-2019*. Universidad Central del Ecuador .
- Santillán, J. (2021). *Control interno a la cartera crédito y su incidencia en los procesos de crédito y cobranzas de la empresa ESLO en el período 2020*. Universidad Técnica de Babahoyo .
- Suárez, V. (2018). *Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Mueblería Palito S.A, período 2017-2018*. Universidad de Guayaquil.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Ley de Economía Popular y Solidaria*. Asamblea Nacional.
- Ugarte, A., Guerrero, L., Soto, S., & Villfuerte, A. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martín: artículo internacional de literatura. *Sapienza*, 222-236.
- Vargas, J. (2021). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad de Guayaqui la recaudación y su incidencia en la cartera de crédito. Periodo: 2015 - 2019*". Universidad de Guayaquil.

Apéndice A. Cronograma de tutorías

		CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CRONOGRAMA DE TUTORÍAS DE TITULACIÓN												FECHA
		MODALIDAD DE TITULACIÓN: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR												
		2022						2023						
		NOV				DIC				ENE				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
No.	Actividades planificadas	07-11	14-18	21-25	28NOV-02DIC	05-09	12-16	19-23	26-30	02-06	09-13	16-20	23-27	
1	Introducción	X	X											
2	Capítulo I Marco Referencial		X	X	X	X								
3	Capítulo II Metodología						X	X	X					
4	Capítulo III Resultados y Discusión									X	X	X		
5	Conclusiones y Recomendaciones												X	
6	Resumen												X	
7	Certificado Antiplagio-Tutor												X	
8	Entrega de informe de culminación de tutorías, por parte de los tutores, a Dirección y al profesor Guía (con documentos de soporte)													Hasta el viernes 03 de febrero del 2023

Apéndice B Ficha de control de tutorías

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA</p> <p style="text-align: center;">FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS</p> <p style="text-align: center;">FICHA PARA EL CONTROL DE TUTORÍAS DE TRABAJOS DE TITULACIÓN</p>							
Facultad:		Ciencias Administrativas					
Carrera:		Contabilidad y Auditoría					
Modalidad de Titulación:		Trabajo de Integración Curricular					
Docente tutor:		Eco. Karla Suárez Mena. MSc					
FECHA	HORA		NOMBRE DEL ESTUDIANTE	NIVEL Y PARALELO	DESCRIPCIÓN DE TEMAS DESARROLLADOS	RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL CONTENIDO	TIPO DE TUTORÍA
	INICIO	FIN					
16/11/2022	16h00	17h00	Lucas Gómez Gabriel	8/1	Socialización del cronograma de tutorías	Establecer espacios para la revisión de temas relacionados con el trabajo de titulación	TITULACIÓN
21/11/2022	16h00	17h00	Lucas Gómez Gabriel	8/1	Matriz de consistencias	Determinar las dimensiones e indicadores que tienen relación con la variable de estudio	
7/12/2022	16h00	17h00	Lucas Gómez Gabriel	8/1	Introducción - Marco referencial	Identificar la problemática de estudio para la aplicación de los objetivos de investigación Reconocer las teorías y conceptos para ejecutar dentro de la investigación	
22/12/2022	16h00	17h00	Lucas Gómez Gabriel	8/1	Marco Metodológico	Identificar la metodología aplicable para la investigación.	
23/01/2023	16h00	17h00	Lucas Gómez Gabriel	8/1	Resultados y discusión	Revisión de principales hallazgos obtenidos por el levantamiento de información	
27/01/2023	16h00	17h00	Lucas Gómez Gabriel	8/1	Conclusiones y recomendaciones	Determinar las principales conclusiones con sus respectivas recomendaciones.	
OBSERVACIONES DEL DOCENTE:							

Apéndice C. Matriz de consistencias

Título	Problema	Objetivos	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Metodología
CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2021.	Formulación del problema ¿Qué afectación tiene la gestión del departamento de créditos y cobranzas en la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021	Objetivo General Analizar la cartera vencida mediante el control y evaluación del microcrédito para la recuperación de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021.	Cartera Vencida	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de créditos y cobranzas 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de cartera vencida Personal de cobranzas Flujograma de Procesos 	Enfoque cualitativo y cuantitativo Diseño no experimental Corte transversal Alcance descriptivo Método analítico y deductivo Población trabajadores de los departamentos de crédito y negocio
	Sistematización del problema • ¿Qué rubros representan vencimiento en la cartera de créditos de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca?	Objetivos específicos • Identificar la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca • Analizar el tipo de cartera vencida que representa mayor riesgo crediticio para la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca		<ul style="list-style-type: none"> Cartera 	<ul style="list-style-type: none"> Cartera por vencer Cartera Vencida Cartera que no devenga interés 	
	• ¿Cómo se gestiona el riesgo crediticio de la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca? • ¿Qué procesos aplica para la evaluación de la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca?	• Recomendar nuevas políticas y procesos de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca		<ul style="list-style-type: none"> Crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo crediticio Crédito de consumo Microcrédito 	

Apéndice D. Carta Aval emitido por dirección de carrera



UPSE

Facultad de Ciencias Administrativas
Contabilidad y Auditoría

Oficio CYA-RAA-496
La Libertad, 07 de octubre del 2022

Ing.
Alberto Caisa Galarza Gerente General.
**GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA HUANCABILCA.**
En su despacho. -

Referencia: Solicitud de Carta Aval

Reciba un cordial saludo de parte de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, esperando que sus actividades se desarrollen con el éxito de siempre.

A petición escrita presentada por el Sr. Lucas Gómez Gabriel José, con cédula de ciudadanía N° 2409244399, estudiante de la carrera y que pertenece a la cohorte 2019-I, la misma que se encuentra en proceso de titulación y para lo cual desarrollará el Trabajo de Integración Curricular denominado: "Carrera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena. Año 2021"

Bajo este antecedente, solicito comedidamente a Ud. se realice la emisión de una **CARTA AVAL** que ratifique la aceptación por parte de vuestra institución en donde se autorice que el resultado de dicho trabajo de investigación sea publicado en el repositorio del portal web de la UPSE.

Agradezco de antemano las facilidades y la predisposición que ha tenido su institución recibiendo a nuestro estudiante para que pueda efectuar su trabajo de titulación, reiterándole mis altos sentimientos de consideración y estima.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,




**ROXANA
ÁLVAREZ**

Ing. Judith Cordero
Jefe de TIT
Fecha: 27/ Octubre / 2022
AHOA

Econ. Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
Directora de Carrera
RAA/ass

Dirección: Campus matriz, La Libertad - prov. Santa Elena - Ecuador
Código Postal: 040204 - Teléfono: (04) 781732 ext. 131
www.upse.edu.ec



Apéndice E. Carta Aval emitida por la empresa



Huancavilca
Cooperativa de Ahorro y Crédito

Oficio N°031-DTH-16112022

La Libertad, 16 de noviembre del 2022

Economista
Roxana Álvarez Acosta, Mgtr.
Director de la Carrera de Contabilidad y Auditoría

Reciba cordiales saludos de parte de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA** deseando éxitos en sus labores diarias en favor de la comunidad universitaria.

Ingeniero **LUIS ALBERTO CAISA GALARZA** Gerente General de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA** extiende su **AUTORIZACIÓN** ante la solicitud de la estudiante **LUCAS GÓMEZ GABRIEL JOSÉ** con cédula de identidad **2400244899** para desarrollar el Trabajo de Integración Curricular denominado: **"CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCABILCA, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA. AÑO 2021"**.


Atentamente,



Ing. Luis Caisa Galarza MSc
Gerente General
Cooperativa de Ahorro y Crédito
Nueva Huancavilca

9 Matriz: La Libertad, Av. 7^{ta} Calle 21 | T. (04) 2785109 | F. 096244254 |   | www.cooperativahuancavilca.com
La Libertad - Santa Elena - Guayaquil - Puerto López - Epipiza - Manta

Apéndice F. Cuestionario

 <p style="text-align: center;"> Universidad Estatal Península de Santa Elena Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Administración de Empresas </p> <p style="text-align: center;"> Trabajo de titulación: "CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVA HUANCAVILCA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, CANTÓN LA LIBERTAD, AÑO 2021" </p>						
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "NUEVA HUANCAVILCA"						
<p>Objetivo: Analizar la cartera vencida mediante el control y evaluación del microcrédito para la recuperación de crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2021</p> <p style="text-align: center;">Agradeciendo su participación; este presente instrumento será utilizado con fines académicos, en la que se le pide encarecidamente aportar con información veraz, para el éxito de esta investigación.</p>						
<p>Cargo: _____</p>						
Variable: Cartera vencida						
Preguntas / Ítems		Escala de valoración				
DIMENSIÓN 1 - POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA		Siempre	Casi siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca
		1	2	3	4	5
1	¿El manual de políticas de créditos y cobranza es suficiente para el cumplimiento de los procedimientos?					
2	¿Existen flujograma de procesos que detallan los procedimientos para el otorgamiento y recuperación de crédito?					
3	¿Se ejecutan controles para evaluar el cumplimiento del personal con respecto a las políticas, manuales y reglamentos de créditos y cobranzas?					
4	¿El personal que integra los departamentos encargados del otorgamiento de créditos y cobranzas tienen pleno conocimiento de las políticas establecidas?					
5	¿Se reciben capacitaciones para el mejoramiento de la gestión y análisis del crédito?					
6	¿La cartera se encuentra segmentada por antigüedad de saldos?					
DIMENSIÓN 2 - CARTERA		Siempre	Casi siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca
		1	2	3	4	5
7	¿Se clasifican los tipos de carteras de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria?					

8	¿Se realizan estudios para evaluar el nivel de riesgo de la cartera vencida?					
9	¿Se gestiona con anticipación la recuperación de la cartera por vencer?					
10	¿Se aplican estrategias de recuperación de cartera vencida?					
11	¿Cree usted que el incremento de la cartera vencida se debe a la falta de nuevas políticas de crédito y cobranza ?					
DIMENSIÓN 3 - CRÉDITO		Siempre	Casi siempre	Frecuentemente	Ocasionalmente	Nunca
		1	2	3	4	5
12	¿El cliente es informado acerca de los requerimientos que debe de cumplir para el otorgamiento de crédito?					
13	¿Se evalúa la capacidad de pago de clientes que adquieren crédito en la Cooperativa?					
14	¿Se aplican garantías para todos los créditos otorgados?					
15	¿El historial crediticio es elaborado por los clientes que hayan adquirido crédito más de una vez?					
16	¿Se toman medidas para evitar el riesgo crediticio?					
17	¿Considera necesario la implementación de nuevas políticas de crédito?					

Nota: la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica del Sr Lucas Gómez Gabriel José, previo a obtener su título de, Licenciado en Contabilidad y Auditoría, título gestionado en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

¡Gracias por su colaboración!

Apéndice G Evidencias



Apéndice H Cartera de crédito.

Cartera de créditos	7.861.598,79
Cartera de crédito de consumo por vencer	628.504,12
Cartera de microcrédito por vencer	7.229.048,75
Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	23.647,79
Cartera de microcrédito restructurada por vencer	12.573,98
Cartera de crédito de consumo que no devenga interés	9.222,39
Cartera de microcrédito que no devenga interés	56.070,46
Cartera de crédito de consumo vencida	3.572,24
Cartera de microcrédito vencida	139.408,30
Provisión para créditos incobrables cartera de crédito de consumo	-11.485,65
Provisión para créditos incobrables cartera de microcrédito	-228.963,59

Nota: Información obtenida de los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, período 2021, elaborado por autor Lucas Gabriel

Apéndice I índice de morosidad

Morosidad de cartera de crédito	
Cartera Bruta	
CB = Cartera por vencer + Cartera que no devenga interés + cartera vencida	
CB =	8.102.048,03
Cartera improductiva	
CI = Cartera que no devenga interés + cartera vencida	
CI =	208.273,39
Morosidad	
M = Cartera improductiva / Cartera Bruta	
M=	2,57%

Nota: Información obtenida de los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, período 2021, elaborado por autor Lucas Gabriel

Apéndice J Riesgo de crédito

Riesgo crediticio	
<i>RC = Cartera vencida / Cartera vencida - Cartera por vencer</i>	
Riesgo de cartera de crédito	1,79%
Riesgo de cartera de microcrédito	1,89%
Riesgo de cartera de crédito de consumo	0,57%

Nota: Información obtenida de los estados financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, período 2021, elaborado por autor Lucas Gabriel

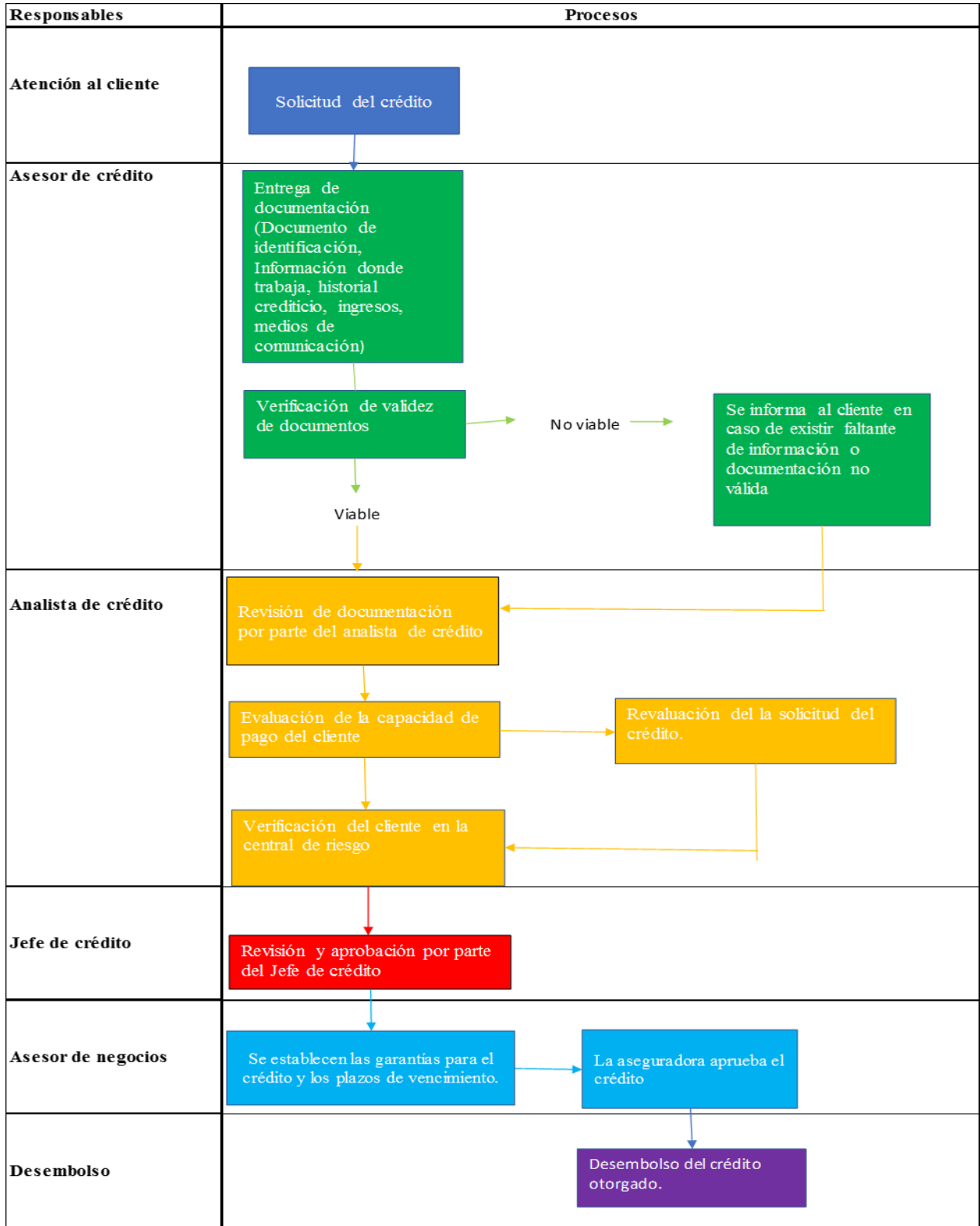
Apéndice K Nuevas políticas de crédito y cobranza.

Recomendación de nuevas políticas de crédito y cobranza

- Actualización de información de clientes con el objetivo de obtener una base de datos actual de los clientes
- Capacitar al personal con referencia a los montos establecidos por la ley de régimen tributario y la ley de economía popular y solidaria para declarar una cuenta de la cartera vencida, como cartera incobrible
- Aplicar castigos de interés por mora de aquellos clientes que han vencido su crédito, entre mayor sea el plazo del vencimiento, mayor será la cuota de interés.
- Establecer garantías de bienes para la cartera de microcrédito, por los créditos otorgados por más de 360 días de plazos, puesto que, son los créditos que mayor riesgo crediticio representan para la entidad
- Establecer como requisito de información de cliente, la presentación de las redes sociales, puesto que, son medios de comunicación actuales que servirán como estrategia para la búsqueda de clientes morosos.
- Realizar flujograma de procesos que detallen los pasos para el otorgamiento de crédito, la gestión de cobros, y la recuperación de cartera vencida
- Realizar la matriz de edad de la cartera vencida con el objetivo de identificar aquellos montos por clientes que porcentualmente presentan mayor impacto en la cartera.
 - Realizar capacitaciones de actualización de conocimientos con referencia a las políticas de crédito y cobranza existente dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito

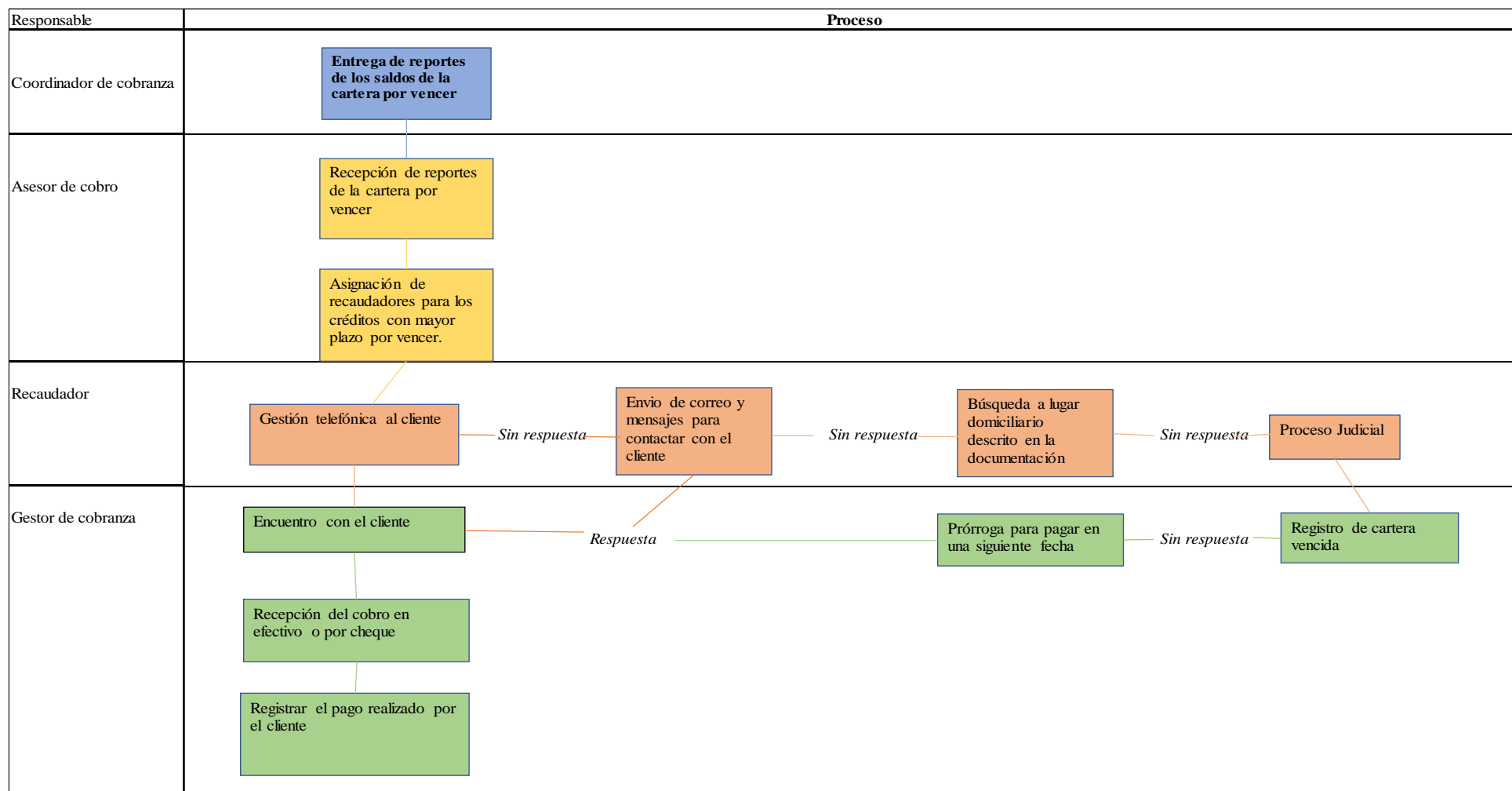
Nota: La siguiente tabla fue elaborada con la información obtenida de los resultados de investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca (2021) por autor Lucas Gabriel

Apéndice L Flujograma de proceso del crédito propuesto.



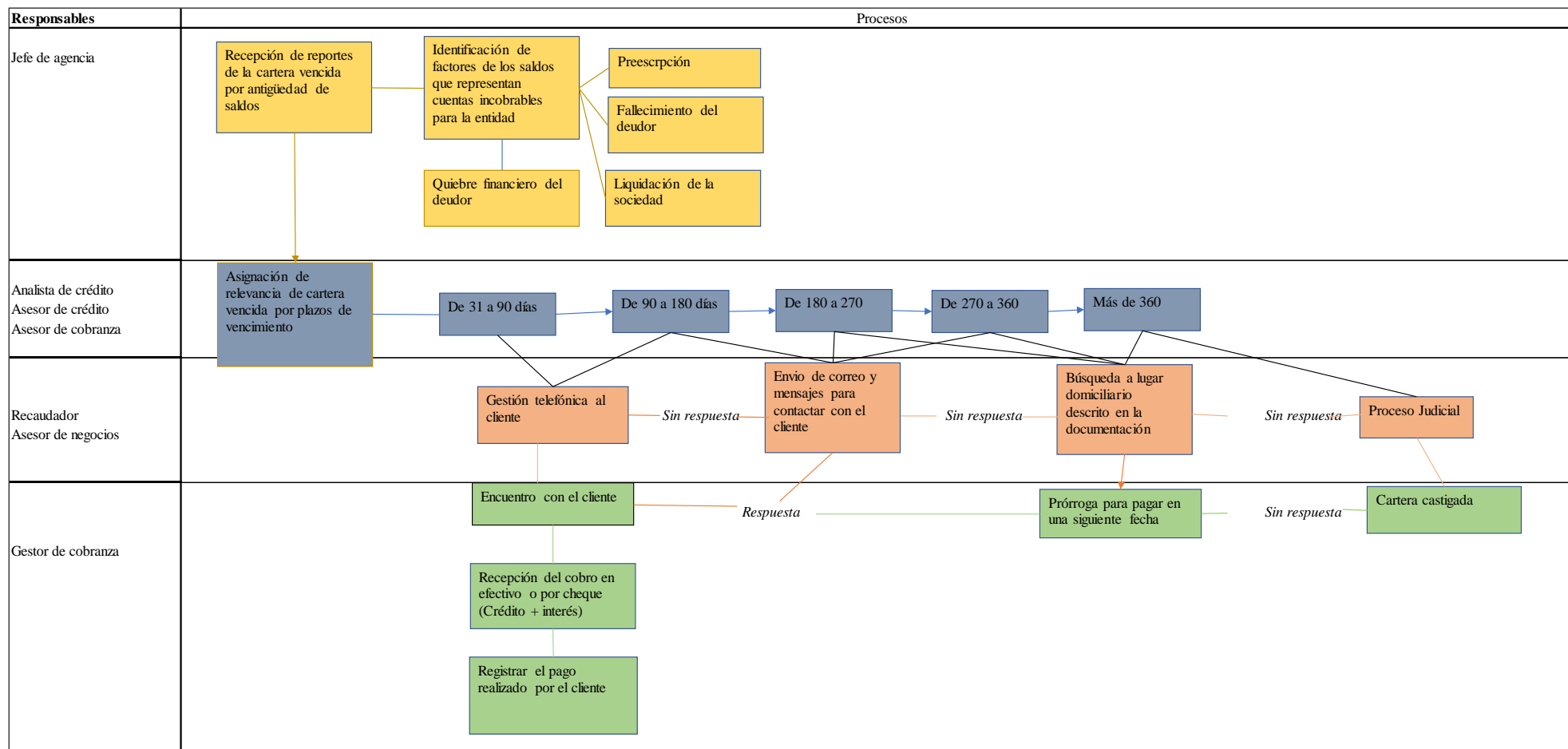
Nota: La siguiente figura fue elaborada con la información obtenida de los resultados de investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca (2021) por autor Lucas Gabriel

Apéndice M Flujoograma de proceso del cobro propuesto



Nota: La siguiente figura fue elaborada con la información obtenida de los resultados de investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca (2021) por autor Lucas Gabriel

Apéndice N Flujograma de recuperación de cartera vencida propuesto



Nota: Matriz elaborada con la información obtenida de los resultados de investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca (2021) por autor Lucas Gabriel

Apéndice O Matriz de edad de la cartera vencida

Clientes	Días vencidos					Total de cartera vencida	Porcentaje
	De 30 a 90 días	de 90 a 180 días	de 180 a 270 días	De 270 días a 360	Más de 360 días		
Cliente 1					8.186,32	8.186,32	5,73%
Cliente 2					8.930,53	8.930,53	6,25%
Cliente 3					2.976,84	2.976,84	2,08%
Cliente 4					17.116,84	17.116,84	11,97%
Cliente 5					2.232,63	2.232,63	1,56%
Cliente 6					12.651,58	12.651,58	8,85%
Cliente 7					11.907,37	11.907,37	8,33%
Cliente 8					744,21	744,21	0,52%
Cliente 9					5.209,47	5.209,47	3,64%
Cliente 10					4.465,26	4.465,26	3,12%
Cliente 11				209,72		209,72	0,15%
Cliente 12				1.887,49		1.887,49	1,32%
Cliente 13			2.381,27			2.381,27	1,67%
Cliente 14			3.571,90			3.571,90	2,50%

Ciente 15			2.976,58		2.976,58	2,08%	
Ciente 16			1.488,29		1.488,29	1,04%	
Ciente 17			6.250,82		6.250,82	4,37%	
Ciente 18			1.190,63		1.190,63	0,83%	
Ciente 19			9.227,41		9.227,41	6,45%	
Ciente 20			2.678,92		2.678,92	1,87%	
Ciente 21		5.881,44			5.881,44	4,11%	
Ciente 22		5.545,36			5.545,36	3,88%	
Ciente 23		3.528,87			3.528,87	2,47%	
Ciente 24		1.848,45			1.848,45	1,29%	
Ciente 25	8.155,85				8.155,85	5,70%	
Ciente 26	2.983,85				2.983,85	2,09%	
Ciente 27	8.752,62				8.752,62	6,12%	
Total	19.892,32	16.804,12	29.765,83	2.097,21	74.421,06	142.980,54	100,00%
Porcentaje	13,91%	11,75%	20,82%	1,47%	52,05%	100,00%	100,00%

Nota: Matriz elaborada con la información obtenida de los resultados de investigación de la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca (2021) por autor Lucas Gabriel