



GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA. AGENCIA TENA

COLLECTION MANAGEMENT OF PAST DUE PORTFOLIO AND ITS INCIDENCE ON THE FINANCIAL RESULTS OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE AMBATO LTDA. TENA AGENCY

José Segundo Toalombo-Villa¹, Alisva Cárdenas-Pérez²

- 1.- Universidad Técnica de Cotopaxi, Maestría en Administración de Empresas, Latacunga, Ecuador.
2. - Universidad Técnica de Cotopaxi, Maestría en Administración de Empresas, Latacunga, Ecuador. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Latacunga, Ecuador. Instituto Superior Tecnológico España, Ambato, Ecuador.

1. Email: jose.toalomo7660@utc.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6958-5842>
2. Email: alisva.cardenas1941@utc.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0483-6262>

Recibido: 07/06/2023 Aceptado: 07/07/2023

Para Citar: Toalombo-Villa, J. S., & Cárdenas-Pérez, A. (2023). Gestión de recaudación de cartera vencida y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda. Agencia Tena. Revista Publicando, 10(39), 17-29. <https://doi.org/10.51528/rp.vol10.id2390>

Resumen:

La gestión de la cartera vencida es de vital importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, ya que afecta la liquidez, la rentabilidad y la confianza de los socios y depositantes. El enfoque de esta investigación es cuantitativo, se realiza una modelación econométrica LOGIT que permite cruzar información cuantitativa como cualitativa mediante variables duming. Entre los hallazgos más importantes se encuentra el establecimiento de un perfil de cliente que presenta mayor tendencia a caer en morosidad en alto grado versus aquel que puede caer en morosidad que no es considerada de riesgo potencial. Entre los desafíos que enfrenta la cooperativa frente a la morosidad están: la falta de seguimiento efectivo de los préstamos vencidos, los problemas económicos de los deudores, la falta de incentivos para la recuperación y los costos asociados con los procesos legales, así como, la comunicación y educación financiera pueden representar obstáculos en la gestión de la cartera vencida.

Palabras clave: Gestión de cartera vencida, Modelo LOGIT, Recaudación de deudas impagas, Morosidad, Cobranza de préstamos.

Abstract:

The management of the overdue portfolio is of vital importance for Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, since it affects liquidity, profitability and the confidence of members and depositors. The focus of this research is quantitative, a LOGIT econometric modeling is carried out that allows cross-referencing quantitative and qualitative information through duming variables. Among the most important findings is the establishment of a customer profile that presents a greater tendency to fall into high-grade delinquency versus one that can fall into delinquency that is not considered a potential risk. Among the challenges that the cooperative faces in the face of delinquency are: the lack of effective monitoring of overdue loans, the financial problems of the debtors, the lack of incentives for recovery and the costs associated with legal processes, as well as the Communication and financial education can represent obstacles in the management of past-due loans.

Keywords: Overdue portfolio management, LOGIT model, Collection of unpaid debts, Delinquency, Loan collection.



INTRODUCCIÓN

Establecer los niveles de cartera vencida que tiene una institución financiera es parte fundamental de la responsabilidad que se tiene con sus socios y con los intereses institucionales. Cumplir con su revisión acertada es parte integral de la duración del mercado, especialmente en una era de globalización y competitividad, en donde por realizar colocación de créditos y cumplir metas simplemente no se realiza una investigación adecuada del cliente a quien se está confiando dinero que debe ser devuelto en el tiempo estipulado y con el pago de intereses que la ley lo permite. En este sentido, las estrategias de gestión para la recaudación de la cartera vencida en una Institución Financiera dependen del nivel de conocimiento, comprensión y proactividad de los gerentes de la organización. Estas deben ser prácticas rutinarias que autores como Cedeño et al., (2019), las consideran como un sistema de principios de gestión.

El crecimiento de la cartera vencida de la institución ha comenzado a preocupar a los supervisores, incluso en la medida en que el supervisor puede solicitar explícitamente a la institución que revise y ajuste sus nuevas políticas de distribución de créditos y modelos de riesgo. Estos cambios son muy costosos y provocarían una notable caída en la rentabilidad de la planta (Mayorga, 2014).

Es claro que el problema de los títulos de deuda surge principalmente cuando las cooperativas otorgan crédito a sus clientes sin analizar adecuadamente su política crediticia y/o en ausencia de manejo y control de cartera. Al mismo tiempo, también existe un riesgo independiente en la determinación de la política crediticia y de cobranza de las cooperativas, el cual está representado por las circunstancias y las

condiciones especiales del cliente que dan lugar al plazo del préstamo. A pesar del riesgo de que dar crédito sea caro (Gualpa y Changoluisa, 2015).

En este orden de ideas, el principal riesgo en el sistema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., es la cartera vencida debido a diversos factores que surgen desde la administración como el sistema de base de datos desactualizada y los incumplimientos de pagos hasta la fecha establecida. Se considera como parte importante del capital, la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015).

Es preciso indicar que la cartera reportada como vencida desde el año 2019 al año 2021 tiene un promedio que oscila entre los 350 a 450 miles de dólares esto significa alrededor de 40 a 60 clientes que tienen retraso en sus pagos, llegando a picos de cerca de los 550 mil dólares, lo que implica esfuerzos sustanciosos para lograr mantener un nivel no mayor al 5% del total del crédito colocado.

Esta situación de no poder recuperar los pagos en los plazos previstos genera problemas financieros en la institución y por lo tanto el posicionamiento de dicha entidad financiera. En este sentido, dentro de los inconvenientes que promueven esta situación es que los 4 funcionarios que componen el área de crédito de la cooperativa mantienen una estructura funcional dirigida a todas las ocupaciones inherentes no solo al proceso de colocación del crédito sino también de cobranza, es decir, hace falta estrategias que provengan desde el área gerencial para que el área de crédito mejore en su funcionamiento y relación interdepartamental para que contribuya a la idónea gestión del proceso, lo que incluye una mejor valoración del trabajo, basándose en resultados más que en horas (Cárdenas, 2019).



Los riesgos que enfrenta la Cooperativa son de diversas clases constituyéndose en los más importantes y cuyo impacto puede afectar en forma significativa la estructura financiera de la Cooperativa los siguientes: Riesgo estratégico, Riesgo de liquidez, Riesgo de mercado, 7 Riesgo de Crédito y Riesgo operativo. Lo anterior genera un deterioro en la calidad y clasificación de la cartera de crédito y con ello una disminución en la utilidad operativa de la Cooperativa, lo que incrementa los costos administrativos y de cobranza de la cartera vencida (Tisalema & Mazabanda, 2011).

Es importante revisar otras investigaciones que se han realizado al respecto de esta problemática encontrada en la COAC Ambato Ltda. Así se encuentra que en el informe se tomó como comparación el tema de investigación “El control interno en los procesos crediticios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. Agencia Matriz de la ciudad de Ambato en el primer semestre del 2015” de la autora (Gavilánez, 2016) se plantea la pregunta ¿Qué controles se aplican en los procesos de colocación y recuperación de créditos? y llega a la conclusión de que el personal no considera su profesión compatible con su lugar de trabajo, es decir, el proceso de selección y colocación del personal no es el correcto, lo que impide que el empleado desarrolle sus habilidades y conocimientos, también que muchos empleados del departamento de crédito sienten que no han recibido la educación y capacitación suficiente para desempeñar adecuadamente sus funciones, por lo que no dominan completamente el manual de políticas y procedimientos de crédito, y algunos procesos los perciben como rezagados, y no importa lo que no sigan.

Así también en la investigación realizada por Sánchez (2012), presenta los resultados del análisis sobre riesgo de liquidez realizada a una entidad del sector cooperativo en Colombia; el modelo empleado fue el de brechas de liquidez propuesto por la Superintendencia de la

Economía Solidaria. Se utilizó la metodología de Gestión de Activos y Pasivos (GAP); se logró establecer el manejo que empleará la entidad para cumplir sus obligaciones contractuales y la no presencia de exposición significativa al riesgo de liquidez.

Por su lado, en la investigación titulada “El control interno y la gestión administrativa en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en el año 2015” donde la autora Tapia (2017) tuvo como objetivo analizar el modelo de Control Interno y la Gestión Administrativa en la COAC AMBATO, llegó a la conclusión de proponer un modelo control interno ajustado a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “AMBATO Ltda.” considerando fortalecer el seguimiento y monitoreo a través de matrices de cumplimiento de metas, lo que ayudará en el fortalecimiento de la toma de decisiones en el corto plazo a partir de información interna confiable.

En una mala recuperación de cartera, esta investigación es importante por cuanto permitirá disminuir el impacto negativo que tiene el incumplimiento de las obligaciones financieras de los clientes para mantener un flujo de caja suficiente. La investigación se realizará con información actualizada sobre las carteras vencidas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato lo que permitirá conocer cuáles son los parámetros que generan problemas en el proceso de cobranza a tiempo de los valores vencidos, para esto se establecerá un modelo econométrico LOGIT que ayudará a plantear posibles soluciones que ayuden a tomar una decisión a corto y largo plazo en la gestión de la cartera y con esto proyectar los resultados financieros esperados.

Tener una herramienta estadística que permita conocer el perfil actual del cliente con datos como su edad, género, estado civil, nivel de educación, nivel de ingresos, entre otros, es importante para la Institución Financiera,



por cuanto esto permitirá no solo determinar los riesgos de crédito que posee la institución, sino también conocer cuál es el mejor perfil de cliente que se puede tener para en base a esto establecer propuestas de mejora en referencia a las políticas crediticias y al proceso de otorgamiento de créditos y así minimizar riesgos futuros. Los riesgos crediticios han sido una constante en todas las instituciones financieras ya que por su razón de ser están expuestas a riesgos que al no ser controlados representan la principal amenaza de fracaso en el mercado (Gualpa y Changoluisa, 2015).

Así también, esta investigación establece estrategias gerenciales que permiten un mejor control de las actividades que se ejecutan en el día a día en el área de recuperación de cartera vencida, a su vez cómo ayudar a disminuir potenciales riesgos de quiebra.

En base a lo expuesto, se establece como objetivo general investigar el perfil de cliente existente en la CAC Ambato Ltda. Agencia Tena para tomar decisiones acertadas en la gestión de recaudaciones de la cartera vencida que permitan una mejora en sus resultados financieros futuros. Dentro de los objetivos específicos se encuentran: fundamentar teóricamente los conceptos de crédito y cobranza mediante la revisión de la literatura científica existente; diagnosticar la situación actual y el contexto del perfil del cliente existente en la COAC Ambato Ltda. y los niveles de cartera vencida asociados a cada uno; diseñar un modelo econométrico LOGIT que permitirá establecer las probabilidades de caer en cartera vencida y la proyección futura de recuperación de la COAC Ambato Ltda, sucursal Tena.

Este estudio se aplica a 10 empleados de la sucursal Tena, 4 específicos del área de crédito y cobranzas, así también a 60 socios que se encuentran en estado de morosidad dentro del periodo 2019 – 2021. Se basa en la información publicada por la SEPS en donde se

encuentran publicados los Estados Financieros de la COAC Ambato sucursal Tena, con la que se pretende dar respuesta a las siguientes hipótesis:

H0: El modelo econométrico Logit no permite mejorar la recaudación de cartera vencida en la CAC Ambato Ltda. Agencia Tena

H1: El modelo econométrico Logit permite mejorar la recaudación de cartera vencida en la CAC Ambato Ltda. Agencia Tena

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología utilizada en la presente investigación se basó en los métodos exploratorio, descriptivo y analítico; para el tratamiento de la información y en la búsqueda de aprobación de la hipótesis alternativa o nula se aplicó la regresión lineal con mínimos cuadrados ordinarios, análisis de varianza y coeficiente de determinación R^2 para interpretar la relación entre las variables.

Para establecer el modelo econométrico LOGIT, se toma el total de la población que son los 60 socios en condición de morosidad, se recopila la información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria publicada en su página web y la información cualitativa de cada socio se la obtiene de la información entregada mediante la aplicación de una encuesta con información como: edad, género, estado civil, nivel educativo, años de experiencia laboral, nivel de ingresos mensuales, incumplimiento de pago, dentro de otras variables cualitativas y cuantitativas.

Para la especificación del modelo se estableció la siguiente ecuación:

$$Z = Y = B_0 + B_1(ed) + B_2(dsex) + B_3(dne) + B_4(dec) + B_5(ing) + B_6(gas) + B_7(tt) + \mu$$



Donde:

Y= Recaudación de cartera vencida

B1= edad

B2= Género

B3= Nivel educativo

B4= Estado civil

B5= Ingresos

Al ser una sola Sucursal no se trabaja con muestra, se utilizará toda la información concerniente a los archivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., sucursal Tena referente a la cartera de clientes que presentan atrasos en los pagos de sus obligaciones financieras.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron al correr el modelo LOGIT:

Tabla 1

Determinación de coeficientes modelo LOGIT

B0	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7
c	ED	DSE X	DNE	DEC	ING	GAS	TT
4.34955	-	-0.331	1.39251	1.00297	-	0.00115	-
5	0.048551		8	8	0.002088	7	0.0054

Nota. La tabla muestra las betas calculadas para cada una de las variables del modelo establecido.

$$Z = Y = B_0 + B_1(ed) + B_2(dsex) + B_3(dne) + B_4(dec) + B_5(ing) + B_6(gas) + B_7(tt) + \mu$$

$$P = \frac{e^z}{1 + e^z}$$



Tabla 2

Tabla de datos y cálculo de la probabilidad individual

Obs	MOR	ED	DSEX	DNE	DEC	ING	GAS	TT	Z	e ^{-z}	P	P%
1	1	33	1	0	1	600	200	48	2.106645979	8.220622854	0.891547457	89.2%
2	1	21	1	1	0	600	70	48	3.117524343	22.59038431	0.957609847	95.8%
3	1	33	0	1	1	600	500	96	3.592172896	36.31289441	0.973199613	97.3%
4	0	48	1	1	0	1800	500	216	-1.348363984	0.259664729	0.206137969	20.6%
5	1	33	1	1	0	600	130	48	2.517038636	12.39184551	0.925327693	92.5%
6	1	28	1	1	0	2300	500	48	-0.900027552	0.406558458	0.289044835	28.9%
7	0	21	1	1	0	1400	350	6	1.454944089	4.284243923	0.810758168	81.1%
8	0	21	1	1	0	2300	500	96	-0.709118104	0.492077968	0.329793736	33.0%
9	1	33	1	1	0	600	250	96	2.406817448	11.09858306	0.917345693	91.7%
10	1	28	1	0	0	1000	250	6	0.561492778	1.753287817	0.63679787	63.7%
11	1	43	0	1	0	600	130	6	2.396739205	10.9872906	0.916578313	91.7%
12	1	33	1	1	1	600	130	48	3.520016636	33.78499052	0.971251969	97.1%
13	1	55	1	1	1	1000	180	6	1.64871836	5.200310629	0.838717758	83.9%
14	1	21	0	0	0	1000	250	6	1.232674778	3.430392815	0.77428638	77.4%
15	1	33	1	1	0	600	250	6	2.546455778	12.76179291	0.92733505	92.7%
16	1	33	0	0	0	600	70	6	1.491965418	4.445824841	0.816373088	81.6%
17	0	38	0	1	0	1800	500	6	0.120116556	1.127628276	0.529993086	53.0%
18	1	43	1	1	0	1000	130	6	1.230214205	3.421962458	0.773856063	77.4%
19	1	33	1	1	0	3500	500	6	-3.518053444	0.029657108	0.028802898	2.9%
20	0	55	0	1	0	1400	500	96	-0.149327104	0.861287338	0.46273744	46.3%
21	1	55	1	1	1	1000	500	6	1.636802556	5.138712471	0.837099391	83.7%
22	1	28	1	1	1	600	500	96	3.503602896	33.23497868	0.970790109	97.1%
23	1	28	1	1	0	600	500	6	2.779901556	16.11743421	0.94158003	94.2%
24	0	48	1	1	0	1800	500	6	-0.696718444	0.498217553	0.332540192	33.3%
25	1	38	0	1	0	600	350	6	2.631302089	13.89184655	0.93284916	93.3%
26	1	28	0	1	0	600	500	6	3.111226556	22.44856194	0.957353461	95.7%
27	1	28	1	1	0	200	130	6	3.628879205	37.67057194	0.974140543	97.4%
28	1	28	0	0	0	1000	180	48	0.848505881	2.336153752	0.700253623	70.0%
29	1	28	0	1	0	600	250	48	3.055371224	21.2290648	0.955013852	95.5%
30	0	48	1	0	1	1400	500	216	-0.902703984	0.405471787	0.288495145	28.8%
31	1	27	0	1	0	600	130	96	3.100943273	22.21889989	0.956931637	95.7%
32	0	55	1	1	0	1800	500	96	-1.315852104	0.268245653	0.211509223	21.2%
33	1	38	0	1	0	600	130	48	2.605608636	13.53946341	0.931221671	93.1%
34	1	28	1	1	0	1800	180	156	0.118651364	1.125977294	0.52962809	53.0%
35	1	28	0	1	0	600	130	48	3.091118636	22.00167609	0.956524907	95.7%
36	1	38	1	1	0	1000	180	96	1.370567763	3.937585675	0.797471869	79.7%
37	1	21	1	1	0	600	130	48	3.099650636	22.19019748	0.956878332	95.7%
38	1	55	1	1	0	1000	130	156	0.526582319	1.69313581	0.62868564	62.9%
39	1	43	0	1	0	600	180	96	2.294337763	9.917865855	0.908407008	90.8%
40	0	33	1	1	0	1800	250	24	0.012928112	1.013012041	0.503231983	50.3%
41	0	55	1	1	1	3500	350	96	-3.773105573	0.022980584	0.022464341	2.2%
42	1	48	0	1	1	1800	250	48	0.581729224	1.789129563	0.641465204	64.1%
43	0	28	0	1	0	1400	180	48	1.405823881	4.078885875	0.803106424	80.3%
44	0	48	0	1	0	3500	500	96	-4.194270104	0.015081747	0.014857667	1.5%
45	0	38	1	1	0	1400	250	6	0.633300778	1.883818395	0.653237526	65.3%
46	0	28	1	1	0	1800	180	48	0.570623881	1.769370584	0.63890712	63.9%
47	1	28	0	1	0	600	250	6	3.120535778	22.65851633	0.957731923	95.8%
48	0	33	0	0	0	1400	500	6	-0.194446444	0.823290269	0.451540977	45.2%
49	1	38	0	1	1	1000	250	96	2.663165448	14.34161496	0.934817814	93.5%
50	1	21	1	1	0	1000	500	6	2.284558556	9.821349691	0.907590085	90.8%
51	1	33	0	1	0	1800	500	48	0.232542448	1.261804006	0.557875043	55.8%
52	1	33	0	1	1	600	250	96	3.741120448	42.14518521	0.976822443	97.7%
53	0	38	0	1	0	3500	500	6	-3.429483444	0.032403675	0.031386633	3.1%
54	1	38	0	1	0	600	350	6	2.631302089	13.89184655	0.93284916	93.3%
55	1	28	0	1	0	600	250	6	3.120535778	22.65851633	0.957731923	95.8%
56	1	28	1	1	1	600	70	96	3.759792685	42.93952307	0.977241446	97.7%
57	1	33	1	1	0	600	130	48	2.517038636	12.39184551	0.925327693	92.5%
58	0	65	1	1	0	2700	500	216	-4.052930984	0.017371385	0.017074772	1.7%
59	1	55	0	1	1	600	350	156	2.483090319	11.97822382	0.922947854	92.3%
60	0	43	1	1	1	1400	500	96	1.104937896	3.019036969	0.751184175	75.1%
61	1	28	0	1	0	1000	180	6	2.28794236	9.854639506	0.907873495	90.8%
62	1	21	1	1	0	1000	250	6	2.293867778	9.913205706	0.908367896	90.8%
63	1	48	0	1	0	1800	500	6	-0.365393444	0.693923577	0.409654595	41.0%
64	0	33	0	1	1	3500	900	96	-2.701343187	0.067115304	0.062894144	6.3%
65	1	43	1	1	1	1000	500	6	2.219414556	9.201942067	0.901979447	90.2%
66	1	55	1	1	1	1000	350	216	1.186236211	3.274732581	0.766067238	76.6%
67	1	33	0	1	0	3500	1500	6	-3.223965332	0.039796937	0.038273759	3.8%
68	0	28	1	0	0	2300	500	6	-2.162216444	0.115069792	0.103195148	10.3%
69	1	21	1	1	0	1000	180	6	2.29647436	9.939078997	0.908584626	90.9%
70	1	38	1	1	0	1000	250	6	1.468500778	4.342719557	0.812829405	81.3%
71	0	33	1	1	0	3500	1500	6	-3.555290332	0.028573078	0.027779337	2.8%
72	1	21	0	1	0	600	120	96	3.398207175	29.91042779	0.967648458	96.8%

Nota. La tabla muestra el cálculo de la probabilidad individual en modelo LOGIT



Tabla 3

Tabla de resultados cálculo modelo LOGIT

Variable	Coefficient	Std. Error	z-Statistic	Prob.
C	4.349.555	1.575.507	2.760.735	0.0058
ED	-0.048551	0.038213	-1.270.530	0.2039
DSEX	-0.331325	0.726253	-0.456211	0.6482
DNE	1.392.518	0.982268	1.417.656	0.1563
DEC	1.002.978	1.001.542	1.001.434	0.3166
ING	-0.002088	0.000731	-2.858.301	0.0043
GAS	0.001157	0.002016	0.573772	0.5661
TT	-0.005364	0.006377	-0.841145	0.4003
McFadden R-sq	0.384792	Mean dependent var	0.708333	
S.D. dependent	0.457719	S.E. of regression	0.366767	
Akaike info criter	0.964948	Sum squared resid	8.609.17	
Schwarz criterior	1.217.911	Log likelihood	-2.673.81	
Hannan-Quinn ci	1.065.653	Deviance	5.347.62	
Restr. deviance	8.692.376	Restr. log likelihood	-4.346.18	
LR statistic	3.344.753	Avg. log likelihood	-0.371363	
Prob(LR statistic)	0.000022			

Nota. La tabla muestra los resultados del cálculo del modelo LOGIT en el sistema Eview.

El estadístico global del modelo LOGIT es de 0.000022 que al ser menor a 0.5 indica que el modelo es apropiado para proyección estadística. Esto es comprobable al revisar en la tabla 2 que el cálculo de P de la columna final derecha indica la probabilidad de que cada uno de los clientes caigan en morosidad alta, es decir, que definitivamente no se pueda recuperar la cartera entregada en crédito. Por ejemplo, el cliente 1, presenta el siguiente perfil: hombre, 33 años, no posee estudios superiores, es casado, con un ingreso mensual de \$600, gasto mensual de \$200 y 48 meses de trabajo permanente

en el actual empleo, tiene una probabilidad del 89% de caer en morosidad alta.

Por otro lado, el cliente 41, tiene una probabilidad del 2% de caer en morosidad alta, es decir, este es un perfil adecuado para la entrega de un crédito, en donde el cliente cumple las siguientes características: Hombre, de 55 años, posee estudios de posgrado, es casado, posee ingresos mensuales de \$3500, gastos de \$350 y una estabilidad laboral puesto que está 96 meses en su actual lugar de trabajo.



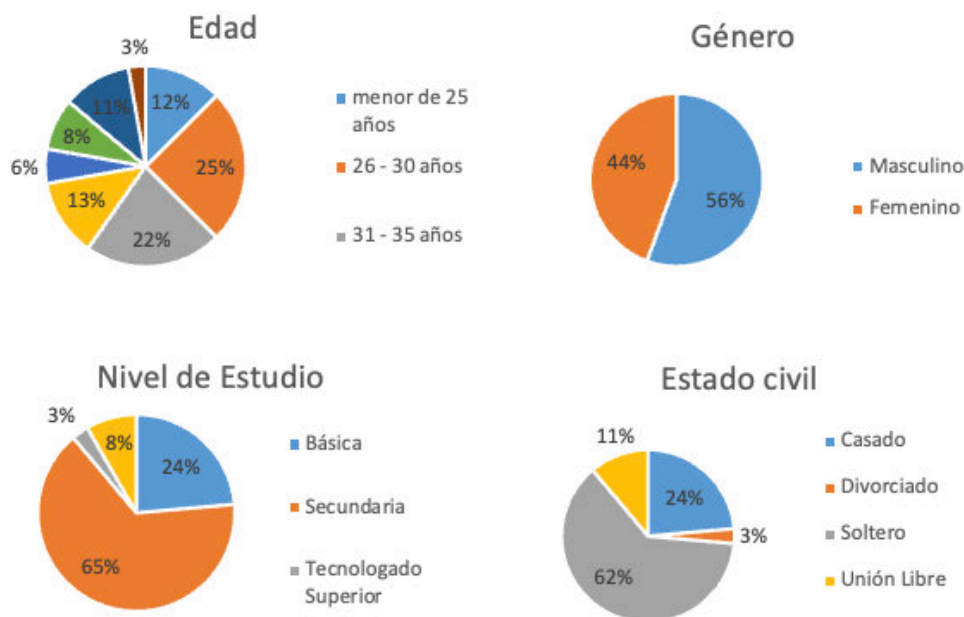
A la luz del ejercicio planteado, se puede decir que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , es decir que el modelo econométrico Logit sí permite calcular la probabilidad del cliente de caer en cartera vencida en la CAC Ambato Ltda. Agencia Tena, lo que incide directamente en los resultados financieros de la empresa. Con el propósito de dar una visión más amplia del perfil de los clientes que presentan morosidad en la Cooperativa Ambato Ltda., se realizó el levantamiento de la información respectiva mediante una encuesta que fue subida a la herramienta *Google forms*.

Esta herramienta resultó útil por cuanto los clientes se encuentran habituados al uso de la tecnología, por lo que permitió recabar la información de una manera oportuna y precisa.

En este sentido, en la figura 1 se muestra que el 25% de los clientes se encuentran entre la edad de 26 a 30 años, seguido del 22% que están en la edad de 31 a 35 años. Así también, el 56% de ellos son de género masculino, el 65% tienen como máximo nivel de estudio la secundaria y el 62% son solteros.

Figura 1

Edad, Género, Nivel de estudio y Estado civil



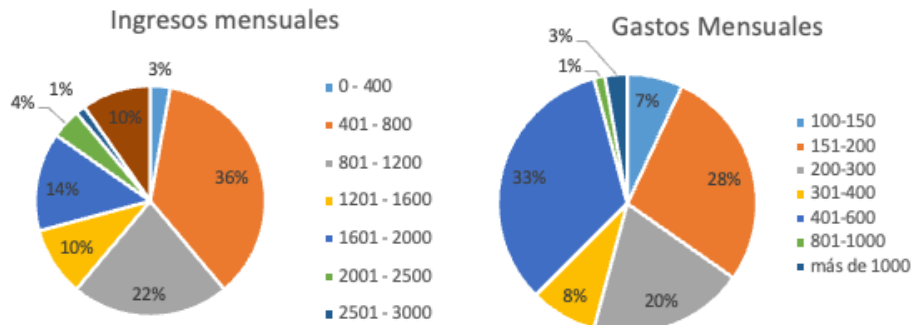
Nota: La figura muestra la edad, género y nivel de estudio que tienen los clientes objeto de estudio.

En lo referente al perfil económico, se encontró que el 36% de los clientes poseen un ingreso mensual que va de 401 a 800 dólares en promedio, mientras que el 33% indicó que su nivel de gasto está entre 401 a 600 dólares mensuales.



Figura 2

Perfil económico de los clientes



Nota: La figura muestra los ingresos y gastos mensuales de los clientes objeto de estudio.

Finalmente, se preguntó sobre su estabilidad laboral, a fin de conocer el tiempo de que labora en su empleo actual. Los datos revelan que el 44% no posee estabilidad laboral puesto que apenas están entre menos de 1 año a un máximo de 2 años en el empleo actual. No se puede dejar de lado que un 24% de también indica estar en labores entre 6 a 10 años.

Figura 3

Estabilidad laboral



Nota: La figura muestra el tiempo que laboran los clientes objeto de estudio.



DISCUSIÓN

La gestión de recaudación de cartera vencida es un aspecto crítico para cualquier institución financiera, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito. En el caso específico de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, es importante abordar este tema con el objetivo de proyectar mejoras en los resultados financieros de la institución. A continuación, se presentan algunas razones clave:

Liquidez: La cartera vencida representa los préstamos y créditos que no han sido pagados en el plazo acordado. Cuando estos préstamos no se recuperan, la cooperativa enfrenta dificultades para mantener un nivel adecuado de liquidez. La falta de liquidez puede limitar la capacidad de la cooperativa para otorgar nuevos préstamos y cumplir con sus obligaciones financieras.

Rentabilidad: La cartera vencida tiene un impacto negativo en la rentabilidad de la cooperativa. Los préstamos no recuperados se consideran pérdidas, lo que reduce los ingresos generados por los intereses y aumenta los costos asociados con la gestión de la cartera vencida. Al abordar esta situación y recuperar los préstamos impagados, la cooperativa puede mejorar su rentabilidad al reducir las pérdidas y aumentar los ingresos.

Confianza de los socios y depositantes: La existencia de una cartera vencida elevada puede generar preocupación e inseguridad entre los socios y depositantes de la cooperativa. Esto puede poner en riesgo la confianza que tienen en la institución financiera y afectar su disposición para invertir o mantener sus depósitos en ella. Al gestionar eficientemente la cartera vencida, la cooperativa demuestra su compromiso con la recuperación de los préstamos y la salud financiera, fortaleciendo así la confianza de los socios y depositantes.

Imagen y reputación: Una cartera vencida elevada puede tener un impacto negativo en la imagen y reputación de la cooperativa. Esto puede afectar su posición en el mercado y su capacidad para atraer nuevos socios y depositantes. Una gestión efectiva de la cartera vencida, por otro lado, muestra a la cooperativa como una entidad financiera sólida y responsable, lo que contribuye a mejorar su imagen y reputación.

Uno de los desafíos comunes es la falta de un seguimiento adecuado de los préstamos vencidos. Si no se realiza un monitoreo constante de los pagos y se toman medidas oportunas para la recuperación, es probable que la cartera vencida aumente. La falta de un sistema de incentivos puede dificultar la gestión de la cartera vencida, si la cooperativa no proporciona incentivos adecuados para que los deudores cumplan con sus obligaciones, es posible que estos no sientan la motivación necesaria para regularizar sus pagos.

En algunos casos, la recuperación de la cartera vencida puede implicar procesos legales y costos adicionales. La cooperativa debe enfrentar el desafío de evaluar la viabilidad y la rentabilidad de emprender acciones legales para recuperar los préstamos impagados. Así también, la cooperativa podría enfrentar el desafío de establecer estrategias de comunicación claras y brindar educación financiera para fomentar una mayor responsabilidad y compromiso de los deudores.

En resumen, abordar la cartera vencida es crucial para la cooperativa porque tiene un impacto directo en la liquidez, la rentabilidad, la confianza de los socios y depositantes, así como en la imagen y reputación de la institución. Al mejorar la gestión de la cartera vencida, la cooperativa puede lograr una mayor estabilidad financiera y un mejor posicionamiento en el mercado.



CONCLUSIÓN

En conclusión, abordar de manera efectiva la gestión de la cartera vencida es crucial para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., Agencia Tena, ya que impacta directamente en sus resultados financieros. Superar los desafíos particulares asociados a la cartera vencida, como el seguimiento efectivo, los problemas económicos de los deudores y la falta de incentivos, permitirá mejorar la liquidez, la rentabilidad y la confianza de los socios y depositantes. Mediante estrategias adecuadas y un enfoque proactivo, la cooperativa podrá alcanzar mejores resultados financieros y fortalecer su posición en el mercado.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cárdenas-Pérez, A. (2019). La teoría del valor-trabajo. El predominio del pensamiento clásico desde la modernidad hacia la sobremodernidad. *Revista Publicando*, 6 (21), pp. 1-7.
- Castro Segura, K. V. (2017). El control interno y la gestión administrativa en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. en el año 2015 (Bachelor's thesis). De: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26505/1/T4126i.pdf>
- Cedeño, V. A., Asencio, C. L. & Villegas, M. A. (2019). Las estrategias gerenciales como base fundamental para la administración en los negocios. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 191-200. De: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500191
- Celis Minguet, Augusto (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Caracas. Vadell Hermanos Editores.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). Normas para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito. Resolución No. 129-2015-F.
- López, Q. M. (2020). El Cooperativismo Como Un Modelo De Desarrollo S Ocio económico Más Humano. *Revista FAECO sapiens*. Universidad de Panamá, Panamá. De: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235008/2211235008.pdf>
- Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile. *Revista de análisis económico*, 27(1), 27-53.
- Tisalema Quinatoa, E. I., & Mazabanda Yucailla, Á. G. (2011). Elaboración de un plan estratégico para la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua en el periodo 2011 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
- Pérez Fiallos, G. E. (2014). Administración de riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda., año 2013 (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Ingeniería Financiera.). De: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12621/1/72T00952.pdf>
- Sánchez, X., & Millán, J. C. (2012). Medición del riesgo de liquidez. una aplicación en el sector cooperativo. *Red de revistas Científicas de América Latina*, 8, 78. Recuperado el 21 de 08 de 2015
- Agualongo Quinatoa, G. A. (2016). Planificación estratégica para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, período 2016-2020 (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). De: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12621/1/72T00952.pdf>
- Naranjo Tapia, A. C. (2017). La administración de riesgo operativo y la cartera vencida en microcrédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento uno de la Provincia de Tungurahua (Master's thesis). De: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25903/1/T4044M.pdf>



Mayorga Tayo, F.E. (2014). Auditoría de gestión al proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Contabilidad y Auditoría.).

Gualpa Gualpa, V. A., & Viracocha Changoluiza, V. E. (2015). Análisis de cartera vencida y propuesta de minimización de riesgos crediticios en la cooperativa de ahorro y crédito nuevo Ambato LTDA. sucursal Machachi del cantón Mejía provincia de Pichincha en el período 2014 (Bachelor's thesis, LATACUNGA/UTC/2015).
De: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2066/1/T-UTC-3654.pdf>