



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**Sede Santo Domingo**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.**

Trabajo de titulación previa a la obtención del título de:  
**INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.**

**“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DEL INSTITUTO DE  
INVESTIGACIONES SOCIOECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS (INSOTEC)  
ORIENTADO A DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD, AGENCIA SANTO  
DOMINGO 2015”**

**Estudiante:**

**ROCIO ALEXANDRA PIEDRA VACA**

**Director del trabajo de titulación:**  
**ING. JAIME MERIZALDE, MSC.**

**Santo Domingo– Ecuador**  
**Agosto, 2016**

**“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIOECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS (INSOTEC) ORIENTADO A DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD, DE LA AGENCIA SANTO DOMINGO 2015”**

Ing. Jaime Merizalde, MsC  
**DIRECTOR DE TRABAJO TITULACIÓN**



**APROBADO**

Dra. Clemencia Carrera, MBA  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Ing. Marisol Angulo, MsC  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Ing. Jacinto Vera Intriago, MBA  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Santo Domingo, 27 de Agosto de 2016

**“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIOECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS (INSOTEC) ORIENTADO A DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD, DE LA AGENCIA SANTO DOMINGO 2015”**

Ing. Jaime Merizalde, MsC  
**DIRECTOR DE TRABAJO TITULACIÓN**



**APROBADO**

Dra. Clemencia Carrera, MBA  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**



Ing. Marisol Angulo, MsC  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Ing. Jacinto Vera Intriago, MBA  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Santo Domingo, 27 de Agosto de 2016

**Autora:** ROCIO ALEXANDRA PIEDRA VACA

**Institución:** UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

**Título de trabajo de titulación:** “ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIOECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS (INSOTEC) ORIENTADO A DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD, DE LA AGENCIA SANTO DOMINGO 2015”

**Fecha:** AGOSTO, 2016

El contenido del presente trabajo, está bajo la responsabilidad de la autora el mismo que no ha sido plagiado.



---

**ROCIO ALEXANDRA PIEDRA VACA**  
C.C. 1724505209

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL****Sede Santo Domingo****INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Santo Domingo, 19 de agosto del 2016.

Doctora

Clemencia Carrera, MBA

**COORDINADORA DE LA CARRERA DE  
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA, CPA.**

Mediante la presente tengo a bien a informar que el trabajo de titulación realizado por la señorita: **ROCIO ALEXANDRA PIEDRA VACA**, cuyo título es: **“ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DEL INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIOECONÓMICAS Y TECNOLÓGICAS (INSOTEC) ORIENTADO A DISMINUIR EL INDICE DE MOROSIDAD, AGENCIA SANTO DOMINGO 2015”**, ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, el mismo que no ha sido plagiado por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes.



---

Ing. Jaime Merizalde, MsC.

**DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN**



**FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO**  
**TRABAJO DE TITULACIÓN**

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1724505209
APELLIDO Y NOMBRES:	Rocío Alexandra Piedra Vaca
DIRECCIÓN:	Av. Abraham Calazacón y río onzole. Coop. Ucom 1
EMAIL:	rociopiedrav@hotmail.com
TELÉFONO FIJO:	022762 789
TELÉFONO MOVIL:	0980320667

DATOS DE LA OBRA				
TÍTULO:	“Análisis de la cartera vencida del instituto de investigaciones socioeconómicas y tecnológicas (insotec) orientado a disminuir el índice de morosidad, agencia Sto Dgo 2015”			
AUTOR O AUTORES:	Rocío Alexandra Piedra Vaca			
FECHA DE ENTREGA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	Agosto, 2016			
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	Ing. Jaime Merizalde MsC.			
PROGRAMA	<table border="1"><tr><td>PREGRADO</td><td>X</td><td>POSGRADO</td></tr></table>	PREGRADO	X	POSGRADO
PREGRADO	X	POSGRADO		
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Finanzas y Auditoria, CPA.			
RESUMEN:	<p>Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas INSOTEC, es una fundación privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador.</p> <p>La empresa llega a tener problemas de liquidez por no disponer de recursos inmediatos, lo que ocasiona disminuciones en la rentabilidad, ya que la cartera vencida incrementa su morosidad por la falta de gestión en la recuperación preventiva, operativa, administrativa, cobranza prejudicial y judicial, por la provisión que debe hacer mensualmente por la falta de pago de los intereses y parte del capital de cada dividendo que no es pagado por los clientes según los vencimientos establecidos.</p> <p>Para lo cual en el presente trabajo vamos a determinar la razón de la morosidad de la cartera vencida Identificando el nivel del índice de morosidad de la cartera vencida mediante una evaluación de sus cuentas contables, estados financieros comparando los años 2014 – 2015 con el fin de elaborar estrategias que permitan atenuar esta situación. Desarrollamos este presente trabajo revisando los procedimientos internos del seguimiento de la morosidad y cobranza de la cartera para determinar las debilidades del proceso que afectan a estos resultados con el fin de analizar de qué</p>			



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**

	manera se puede corregir los procesos internos, seguimiento a la morosidad y gestión de cobranza con el fin de realizar un análisis de la cartera vencida del Instituto de Investigaciones Socio economías y tecnológicas INSOTEC orientado a disminuir el índice de morosidad, agencia Santo Domingo 2015.
<b>PALABRAS CLAVES:</b>	<b>INSOTEC, índice de morosidad, cartera vencida</b>
<b>ABSTRACT:</b>	<p>The Institute of socio-economic and technological research “INSOTEC” is an Ecuadorian and private foundation, , nonprofit and created by the initiative of a group of entrepreneurs in small industries and linked to this issue, with the purpose of contributing to economic, social, technological and educational development of Ecuador.</p> <p>The company started with liquidity problems by not having immediate resources: it caused decreases in the profitability as the overdue portfolio increased its default by the lack of management in the recovery in custody, operational, administrative and prejudicial and judicial collection, by the provision that it must make monthly by the lack of payment of interest and part of the capital that is not paid by the customers according to the established due dates.</p> <p>In this work, it will be determined the default reason of the overdue portfolio identifying the level of the index of this through an assessment of their accounts, financial statements by comparing the years 2014 - 2015 with the aim of plan strategies to reduce this situation. Through this work, it was reviewed the internal procedures of the follow-up to the default and collection of the portfolio to determine the weaknesses in the process that affect these results in order to analyze how to correct the internal processes, making a follow up to the default and management of collection in order to make an analysis of the overdue portfolio of The Institute of socio-economic and technological research “INSOTEC focused to decrease the default rate in the Agency Santo Domingo 2015.</p>
<b>KEYWORDS</b>	INSOTEC, default rate, overdue portfolio.

Se autoriza la publicación de este Trabajo de Titulación en el Repositorio Digital de la Institución.

f:   
**ROCIO ALEXANDRA PIEDRA VACA**  
**C.C. 1724505209**



## **DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

Yo, **ROCÍO ALEXANDRA PIEDRA VACA**, CI. 172450520-9 autora del Trabajo de Titulación titulado: **“Análisis de la cartera vencida del Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC) orientado a disminuir el índice de morosidad, agencia Santo Domingo 2015”**, previo a la obtención del título de **Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA.** en la Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Santo Domingo.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Santo Domingo, 19 de agosto de 2016

f.   
**ROCIO ALEXANDRA PIEDRA VACA**  
**C.C. 1724505209**





Santo Domingo, 14 de abril de 2016

Dra. Clemencia Carrera  
COORDINADORA DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA  
UNIVERSIDAD TÉCNOLÓGICA EQUINOCCIAL  
Presente:

De mi consideración.


Me permito dirigirme a ud por medio de la presente en calidad de "Gerente de Agencia de INSOTEC Agencia Santo Domingo" certificando que la Srta. Rocío Alexandra Piedra Vaca con CI 1724505209 tiene autorización para desarrollar su trabajo de titulación con el título: "Análisis de la cartera de crédito de los clientes activos del Instituto de Investigaciones Socio económicas y Tecnológicas INSOTEC, para identificar los factores que inciden en su comportamiento de la Agencia Santo Domingo del año 2015" el mismo que nos servirá para identificar riesgos en los procesos crediticios, para lo cual nos comprometemos a proporcionarle el apoyo y la información necesaria para el desarrollo en el plazo correspondiente de marzo a julio del presente.

Atentamente,



Ing. Julio Falcones  
Gerente de agencia  
INSOTEC SANTO DOMINGO

RECIBIDO  
02 MAY 2016  
RECIBIDO  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
Karen Silva  
16:27



## ***DEDICATORIA***

Agradezco principalmente a Dios, por darme salud, vida, perseverancia y sabiduría durante mis estudios y al realizar este trabajo.

A mis padres y hermanos quienes son el pilar fundamental en mi vida, que gracias a Dios nunca me han dejado desfallecer y siempre han estado ahí alentándome, durante mi carrera estudiantil, sus valiosos consejos, amor y esfuerzo han servido para terminar mi carrera.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial, que me acogió en sus aulas y se convirtió en mi segunda casa.

A INSOTEC que me abrió las puertas para formar parte de esta prestigiosa institución y que gracias a ellos puedo desempeñar el presente trabajo de acuerdo a lo aprendido.

A mi director de trabajo de titulación Ing. Jaime Merizalde por su reconocida labor quien supo orientarme en el desarrollo de este trabajo de investigación.

A todos mis profesores, quienes no solamente dictaron las cátedras ya que más que maestros han sido verdaderamente amigos.

***Rocío Alexandra Piedra Vaca***

## ***AGRADECIMIENTO***

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres el Dr. Julio Piedra y la Lcda. Normita Vaca, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

A mi querido novio por estar siempre presente, siendo de gran ayuda incondicional acompañándome para lograr este objetivo.

A mis profesores, gracias por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

***Rocío Alexandra Piedra Vaca***

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
Sustentación y aprobación de los integrantes del tribunal .....	ii
Responsabilidad del autor .....	iii
INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iv
FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO.....	v
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN .....	vii
CARTA DE AUTORIZACIÓN.....	viii
<i>DEDICATORIA</i> .....	ix
<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xvi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii

### CAPÍTULO 1

#### INTRODUCCIÓN

1.1.	El problema de investigación .....	1
1.1.1.	Problema a investigar .....	1
1.1.2.	Objeto del estudio teórico.....	1
1.1.3.	Objeto del estudio práctico.....	1
1.1.4.	Planteamiento del Problema.....	1
1.1.5.	Formulación del Problema.....	2
1.1.6.	Sistematización del Problema.....	2
1.1.7.	Objetivos General .....	3
1.1.8.	Objetivos Específicos .....	3
1.1.9.	Justificación de la investigación.....	3
1.1.9.1.	Justificación Teórica.....	3
1.1.9.2.	Justificación Metodológica.....	3
1.1.9.3.	Justificación Práctica .....	4
1.2.	Marco de referencia .....	4
1.2.1.	Marco teórico.....	4

1.2.1.1.	Antecedentes INSOTEC .....	4
1.2.1.2.	Crédito .....	5
1.2.1.3.	Cartera de Créditos .....	6
1.2.1.4.	Cartera por vencer .....	6
1.2.1.5.	Cartera Vencida .....	7
1.2.1.6.	Provisiones.....	8
1.2.1.7.	Provisión para créditos incobrables .....	8
1.2.1.8.	Calificación de Cartera de Créditos.....	8
1.2.1.9.	Índice de Morosidad .....	10
1.2.1.10.	Riesgos Financieros .....	10
1.2.1.11.	Cobranzas .....	12
1.2.1.12.	Las 5 C's de Crédito. ....	12
1.2.2.	Marco conceptual .....	14
1.2.2.1.	Cartera de Créditos .....	14
1.2.2.2.	Índice de Morosidad .....	14
1.2.2.3.	Cobertura de provisiones para la cartera improductiva .....	14
1.2.2.4.	Políticas de Crédito.....	14
1.2.2.5.	La rentabilidad.....	15
1.2.2.6.	Inversión .....	15
1.3.	Marco Legal.....	15

## **CAPÍTULO 2**

### **MÉTODO**

2.1.	Metodología General .....	17
2.1.1.	Nivel de Estudio .....	17
2.1.2.	Modalidad de la investigación.....	17
2.1.2.1.	Investigación Exploratoria.....	17
2.1.2.2.	Investigación Descriptiva. ....	17
2.1.2.3.	Correlacional .....	18
2.1.3.	Método.....	18
2.1.3.1.	Método Inductivo .....	18
2.1.3.2.	Método Deductivo .....	18
2.1.3.3.	Método de Análisis.....	19
2.1.3.4.	Método Síntesis .....	19
2.1.3.5.	Instrumentos de investigación .....	19

2.1.4.	Población y Muestra .....	20
2.1.4.1.	Población .....	20
2.1.4.2.	Muestra .....	20
2.1.5.	Selección de instrumentos de investigación .....	21
2.1.6.	Procesamiento de Datos.....	21
2.2.	Metodología Específica .....	21
2.2.1.	Metodología financiera.....	21

### **CAPÍTULO 3**

#### **RESULTADOS**

3.1.	Recolección y tratamiento de datos .....	23
3.1.1.	Encuesta a Clientes .....	24
3.1.2.	Encuesta a Supervisores y Asesores de Crédito .....	37
3.1.3.	Balances de INSOTEC años 2014 y 2015 .....	47
3.1.3.1.	Variación de la Cartera Total.....	49
3.2.	Presentación y análisis de resultados.....	54
3.2.1.	Identificar el nivel de la morosidad de la cartera vencida mediante una evaluación de sus cuentas contables.....	56
3.2.2.	Revisar los procedimientos internos del seguimiento de la morosidad y cobranza de la cartera para reducir el índice de morosidad.....	57

### **CAPÍTULO 4**

#### **DISCUSIÓN**

4.1.	Conclusiones.....	59
4.2.	Recomendaciones .....	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		61
ANEXOS .....		63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1.	Edad .....	24
Tabla 3.2.	Genero .....	25
Tabla 3.3.	Estado civil .....	26
Tabla 3.4.	Número de hijos.....	27
Tabla 3.5.	Cuota que paga mensualmente .....	28
Tabla 3.6.	Tipo de negocio .....	29
Tabla 3.7.	Años en la actividad .....	30
Tabla 3.8.	Montos del crédito .....	31
Tabla 3.9.	El servicio y la atención.....	32
Tabla 3.10.	Los asesores le recuerdan su fecha de pago .....	33
Tabla 3.11.	Pago de interés de mora por no pago a tiempo.....	34
Tabla 3.12.	Ha sido notificada por el abogado .....	35
Tabla 3.13.	Ha renegociada deuda.....	36
Tabla 3.14.	¿Qué tiempo labora en la Empresa? .....	37
Tabla 3.15.	¿La empresa dispone de Manual para otorgar créditos?.....	38
Tabla 3.16.	¿El nivel de la cartera vigente de la Agencia actualmente se encuentra en que porcentaje?.....	39
Tabla 3.17.	¿Existe un reporte de gestión de morosidad de la cartera vencida de la agencia? .....	40
Tabla 3.18.	¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto. De crédito y cobranza para la recuperación de cartera? .....	41
Tabla 3.19.	¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?.....	42
Tabla 3.20.	¿Al responder SI a la Pregunta 7? ¿Cuáles son los motivos?.....	43
Tabla 3.21.	¿En el Departamento de cobranza cumplen con las metas estimadas? .....	44
Tabla 3.22.	¿Los costos del Abogado asume el cliente? .....	45
Tabla 3.23.	¿Considera que para optimizar su desempeño debe mejorar los procesos de calificación del crédito?.....	46
Tabla 3.24.	Balance general de INSOTEC .....	47
Tabla 3.25.	Balance general entre los años 2014 y 2015.....	49
Tabla 3.26.	Resumen de riegos de cartera vencida año 2014.....	53
Tabla 3.27.	Resumen de riesgos de cartera vencida año 2015 .....	53

Tabla 3.28.	Pregunta 1 al personal de asesores y supervisores de crédito de INSOTEC ....	54
Tabla 3.29.	Pregunta 2 al personal de asesores y supervisores de crédito de INSOTEC ....	54
Tabla 3.30.	Nivel de morosidad de la cartera vencida.....	55
Tabla 3.31.	Mejora en los proceso de calificación del crédito .....	55
Tabla 3.32.	Evaluación de sus cuentas contables .....	56
Tabla 3.33.	Acciones administrativas que realiza el Dpto. de crédito.....	57
Tabla 3.34.	Manual de procedimientos de crédito.....	58
Tabla 3.35.	Etapas de recuperación .....	58



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1.	Edad .....	24
Figura 3.2.	Genero .....	25
Figura 3.3.	Estado civil .....	26
Figura 3.4.	Número de hijos.....	27
Figura 3.5.	Cuota que paga mensualmente .....	28
Figura 3.6.	Tipo de negocio .....	29
Figura 3.7.	Años en la actividad .....	30
Figura 3.8.	Montos del crédito .....	31
Figura 3.9.	El servicio y la atención.....	32
Figura 3.10.	Los asesores le recuerdan su fecha de pago .....	33
Figura 3.11.	Pago de interés de mora por no pago a tiempo .....	34
Figura 3.12.	Ha sido notificada por el abogado .....	35
Figura 3.13.	Ha renegociado deuda .....	36
Figura 3.14.	¿Qué tiempo labora en la Empresa? .....	37
Figura 3.15.	¿La empresa dispone de Manual para otorgar créditos?.....	38
Figura 3.16.	¿El nivel de la cartera vigente de la Agencia actualmente se encuentra en que porcentaje?.....	39
Figura 3.17.	¿Existe un reporte de gestión de morosidad de la cartera vencida de la agencia? .....	40
Figura 3.18.	¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto. De crédito y cobranza para la recuperación de cartera? .....	41
Figura 3.19.	¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?.....	42
Figura 3.20.	Estado civil .....	43
Figura 3.21.	¿En el Departamento de cobranza cumplen con las metas estimadas? .....	44
Figura 3.22.	¿Los costos del Abogado asume el cliente? .....	45
Figura 3.23.	¿Considera que para optimizar su desempeño debe mejorar los procesos de calificación del crédito?.....	46
Figura 3.24.	Cartera que no devenga intereses .....	51
Figura 3.25.	Cartera de créditos vencida.....	52
Figura 3.26.	Nivel de morosidad.....	56

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Entrevista.....	63
Anexo B. Encuesta dirigida a clientes INSOTEC.....	65

# CAPÍTULO 1

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. El problema de investigación

#### 1.1.1. Problema a investigar

Analizar el Índice de morosidad de la cartera vencida de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), agencia Santo Domingo 2015.

#### 1.1.2. Objeto del estudio teórico

Analizar el comportamiento de la cartera de crédito vencida ante el incremento de los índices de morosidad, que reduce la liquidez de la agencia, y establecer los factores que inciden en el comportamiento actual.

#### 1.1.3. Objeto del estudio práctico

Analizar el índice de morosidad de la cartera vencida en Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), agencia Santo Domingo 2015.

#### 1.1.4. Planteamiento del Problema

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), es una fundación privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador. Sus estatutos fueron aprobados mediante acuerdo No. 144 del Ministerio de Bienestar Social cuya reforma fue autorizada con el acuerdo ministerial No. 1077 del 19 de mayo de 1994. Su domicilio principal está ubicado en la ciudad de Quito y cuenta con nueve agencias ubicadas en: Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Quero, Píllaro, Pelileo El Carmen, El Quinche y La Concordia. (Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC, 2016),

Que, el artículo 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria; hoy las fundaciones están siendo reguladas por Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC, 2016)

La Agencia llega a tener problemas de liquidez por no disponer de recursos inmediatos, lo que ocasiona disminuciones en la rentabilidad, ya que la cartera vencida incrementa su índice de morosidad por la falta de pago de los clientes, y por la disminución en la gestión de la recuperación preventiva, operativa, administrativa, cobranza prejudicial y judicial por parte del personal del área de crédito de la agencia; lo que genera el tener que hacer una provisión mensual por la falta de pago de los intereses y capital de cada dividendo que no es cancelado. (Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC, 2016)

#### **1.1.5. Formulación del Problema**

¿Cómo reducir el índice de morosidad de la cartera vencida de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), agencia Santo Domingo 2015?

#### **1.1.6. Sistematización del Problema**

- ¿Cuál es la razón de la morosidad de la cartera vencida de la Agencia Santo Domingo de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC)?
- ¿Cómo podemos identificar el nivel de la cartera vencida de la Agencia Santo Domingo de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC)?
- ¿De qué manera se puede corregir los procedimientos internos del seguimiento a la morosidad y gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad?

### **1.1.7. Objetivos General**

Análisis de la cartera vencida de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), 2015, orientado a disminuir el índice de morosidad.

### **1.1.8. Objetivos Específicos**

- Determinar la razón de la morosidad de la cartera vencida de la Agencia Santo Domingo de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC).
- Identificar el nivel de la morosidad de la cartera vencida mediante una evaluación de sus cuentas contables.
- Revisar los procedimientos internos del seguimiento de la morosidad y cobranza de la cartera para reducir el índice de morosidad.

### **1.1.9. Justificación de la investigación**

#### **1.1.9.1. Justificación Teórica**

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), es una fundación privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador.

En la recuperación de cartera es de mucha importancia tener conocimiento de índices de morosidad, cartera vencida, recuperación de cartera, cobranzas, que sirve como base para poder conocer la situación actual de la empresa y con los resultados plantear mejoras continuas, en los controles internos.

#### **1.1.9.2. Justificación Metodológica**

Es la aplicación de conocimiento en investigación metodológica en administración financiera, recuperación de cartera, auditoría interna, gestión de procesos, análisis financieros,

finanzas corporativas, conocer el catálogo de cuentas de las instituciones financieras, todo esto basado y fundamentado en autores versados que sustenten el trabajo de investigación.

Los servicios financieros han sido durante toda la vida un sistema sustentable a las familias de escasos recursos que con su poca capacidad de pago recurren a instituciones financieras dedicadas a conceder créditos para compra de activos y capital de trabajo.

Se identificará de forma directa los procedimientos adecuados para minimizar los riesgos en la gestión financiera y ser eficientes operativamente en este tipo de financieras.

### **1.1.9.3. Justificación Práctica**

Analizar el impacto de la cartera vencida de Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC), se justifica por cuanto permitirá reducir los índices de morosidad y permitirá tener una cartera vencida dentro de los índices aceptables y tomar la decisión por la administración de seguir colocando créditos, y minimizar los riesgos financieros lo que da mayor seguridad en los resultados positivos de la agencia.

También se justifica el análisis como mecanismo de control que está en la capacidad de solucionar problemas presentados luego de haber concedidos los créditos y poder hacer una gestión de recuperación de cartera vencida de forma adecuada en base a los procedimientos de control interno. El análisis de las operaciones de crédito, los registros contables y la documentación fuente y se particulariza en las operaciones de microcréditos, que son los mayores creadores de riquezas.

## **1.2. Marco de referencia**

### **1.2.1. Marco teórico**

#### **1.2.1.1. Antecedentes INSOTEC**

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas INSOTEC, es una fundación privada, ecuatoriana, sin fines de lucro creada por iniciativa de un grupo de empresarios de la

pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador.

Sus estatutos fueron aprobados mediante acuerdo No. 144 del Ministerio de Bienestar Social cuya reforma fue autorizada con el acuerdo ministerial No. 1077 del 19 de mayo de 1994. Su domicilio principal está ubicado en la ciudad de Quito y cuenta con nueve agencias ubicadas en: Riobamba, Ambato, Santo Domingo, Quero, Píllaro, Pelileo El Carmen, el Quinche y La Concordia. (Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC, 2016).

Brinda servicios de microcrédito para cubrir necesidades de microempresarios del sector rural e urbano del país. INSOTEC contribuye al mejoramiento económico y social mediante la prestación de servicios financieros y no financieros, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social y excelencia en la calidad del servicio. (Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC, 2016, pág. 8)

Que, el artículo 311 de la misma Constitución señala que el sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro y que las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidaria y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria; hoy las fundaciones están siendo reguladas por Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015)

#### **1.2.1.2. Crédito**

1. Derechos o documentos relacionados con el rubro Cuentas por Cobrar, originados en la actividad ordinaria de un comercio o industria, cuyos deudores se vinculan con la venta de bienes o de servicios a crédito, por determinado importe y a una fecha fija de vencimiento.
2. “Abonos o descargos contables que se registran en la columna del Haber de una cuenta”. (Davalos Nelson, Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría, 2010, págs. 230-231)

Los créditos son los tipos de operaciones que tiene INSOTEC para conceder a sus clientes según su necesidad y en base a una garantía y capacidad de pago cubren una necesidad para adquirir un bien o un servicio.

### **1.2.1.3. Cartera de Créditos**

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos. Dentro de los créditos productivo y comercial prioritario. La clasificación de las operaciones de cartera a su vez incluye una segregación por su vencimiento en: cartera por vencer, refinanciada, reestructurada, que no devenga intereses y vencida. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015)

La cartera por vencer, refinanciada, reestructurada y la cartera que no devenga intereses, mantienen una sub clasificación por maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones, cánones o cuotas; y, la cartera vencida mantiene una sub clasificación en función de los días que se mantiene cada operación, canon o cuota como vencida. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015)

Las instituciones del SFPS están obligadas a realizar el control del destino de los créditos y la permanencia integral de las garantías que lo respalden, las cuales pueden ser, entre otras, personales, prendarias, hipotecarias, fiduciarias, avales y garantías de instituciones financieras, títulos y valores, adecuadas según las Normativas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015, pág. 89).

### **1.2.1.4. Cartera por vencer**

Se entiende por cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso conforme a la Normativa vigente, o de acuerdo a lo establecido en el manual crediticio de la institución y en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015, pág. 93)



Son los créditos que luego de haber sido concedidos estos son devueltos a las instituciones financieras en base a los plazos contratados de manera oportuna.

#### **1.2.1.5. Cartera Vencida**

Registra los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los plazos establecidos en las resoluciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la SEPS y respecto de la “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones” Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que no se hayan recuperado. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015)

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, en función de los días que se mantiene cada porción del capital de una cuota o dividendo como vencida (morosidad). (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015, pág. 126).

Es la cartera de créditos que no han sido cancelados por los clientes en las fechas pactadas ni sus intereses ni parte del capital, o que ocasiona iliquidez a la institución prestataria.

Las instituciones registrarán la totalidad de un crédito como cartera vencida, de acuerdo a lo que establezca la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con respecto a la “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones” por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, o en el momento en que el respectivo contrato de crédito lo establezca, lo que ocurra primero. Para la reclasificación y registro en las cuentas de refinanciamiento y reestructuración de créditos se considerarán las disposiciones que emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera con respecto a la “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones” por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015, pág. 98)

#### **1.2.1.6. Provisiones**

Créditos que se registran contablemente según diversos conceptos y valores más o menos ciertos o eventuales, calculados estimativamente y que inciden en los resultados de un ejercicio, con el objeto de obtener resultados líquidos o netos. (Davalos Nelson, Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoría, 2010, pág. 631)

Son valores parciales que se deben registrar mensualmente como un gasto para la empresa que afecta a la rentabilidad, y que deben ser realizados mes a mes hasta la recuperación del crédito.

#### **1.2.1.7. Provisión para créditos incobrables**

Es una cuenta de valuación del activo (de naturaleza acreedora) que registra las provisiones que se constituirán de conformidad con la Normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y las normativas de calificación de activos de riesgo vigentes, para cada clase y categoría de crédito. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015)

Adicionalmente las instituciones financieras podrán constituir una provisión general para cubrir las pérdidas potenciales basada en la experiencia del negocio, que indica que las pérdidas están presentes en la cartera de préstamos la cual debe contabilizarse con cargo a resultados del ejercicio. Adicionalmente, en esta cuenta se registrará la provisión de los intereses provenientes de operaciones de crédito refinanciadas o reestructuradas con acumulación de costos financieros, previa autorización de la SEPS. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas, 2015, pág. 132)

Valores parciales que debe hacer una institución con la finalidad de minimizar el impacto de la pérdida durante el tiempo que se demore en recuperar el crédito.

#### **1.2.1.8. Calificación de Cartera de Créditos**

Es la clasificación que da la institución financiera a su cartera de préstamos, lo que permite realizar una evaluación de la gestión gerencial, lo cual significa buscar la superación del nivel

profesional en la administración de las unidades operativas. La cartera de créditos se la califica en: (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

**Créditos Normales (A)** Préstamos son problema, que no presentan dudas respecto a su recuperación dentro de los términos y condiciones originalmente establecidos. El sujeto de crédito goza de una posición financiera satisfactoria y ha cumplido oportunamente con sus obligaciones y pagos con márgenes de tolerancia que se determinarán según el tipo de actividad económica del cliente. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

**Créditos con Problemas potenciales (B)** Crédito de riesgo que tiene ciertas debilidades estructurales, o bien el préstamo sufre una situación financiera adversa de carácter temporal, que hace que el crédito sea sólo marginalmente satisfactorio. Existe una debilidad temporal oportunamente para proteger la posición de la institución antes de que exista un deterioro mayor, sin vacilar en estos casos en darle la calificación de problema potencial. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

**Créditos con Problemas Agudos (C)** Créditos cuyo pago normal se ve amenazado por tendencias muy desfavorables o sucesos adversos de naturaleza financiera, administrativa, económica o del medio; o por debilidades importantes de la garantía. No se espera que haya pérdida pero si existe la posibilidad de tener que reestructurar el crédito a un plazo mayor. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

**Créditos de Dudosa Recuperación (D)** Préstamos cuya recuperación es poco probable, según los últimos informes y que, por lo tanto, se espera que un monto aún no determinado de su capital se pierda. Un crédito sujeto a esta calificación tiene todas las debilidades de un crédito con problemas agudos. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

**Crédito Pérdida (E)** Créditos que se consideran incobrables. Para cualquier préstamo así considerado debe establecerse una provisión total para su eventual castigo. Esta calificación no significa que no pueda hacer una recuperación potencial o eventual. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

### 1.2.1.9. Índice de Morosidad

El Índice de Morosidad (IMOR) mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

$$\text{Cartera Bruta} = \text{ Carteras por vencer} + \text{ Cartera que no devenga intereses} + \text{ Cartera Vencida}$$

$$\text{Cartera Neta} = \text{ Cartera Bruta} - \text{ Provisiones para créditos incobrables}$$

$$\text{Cartera Improductiva} = \text{ Cartera que no devenga intereses} + \text{ Cartera Vencida}$$

### 1.2.1.10. Riesgos Financieros

Ante la necesidad de proteger el patrimonio de las instituciones financieras de los riesgos inherentes a la actividad financiera y para efectos de lograr una eficiente administración del riesgo; las instituciones deben adoptar políticas para el manejo de la liquidez, y diseñar estrategias para el manejo de este, con el fin de evitar el incumplimiento de los compromisos contractuales o los sobrecostos para su cumplimiento. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

Los riesgos que enfrenta una institución financiera se pueden clasificar en las siguientes categorías:

- **Riesgo de Mercado.** También denominado “riesgo de la cartera de negociación”, es el derivado de la volatilidad de precios de los títulos de renta fija y variable de la cartera negociada de las entidades de crédito. Es decir el riesgo de mercado se ocupa de los riesgos que tenga la institución financiera por las fluctuaciones de los precios de los títulos de renta fija y de renta variable que compongan en cada momento su cartera de títulos para negociar en el mercado. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

- **Riesgo de Crédito.** Se ocasiona por el posible incumplimiento de la obligación de pago por parte del acreditado, tanto en operaciones crediticias que haya supuesto desembolso como en las que no suponen desembolso pero cuyo cumplimiento está garantizado por la institución financiera. Es sin lugar a dudas el riesgo de mayor relevancia dentro de la actividad crediticia, así como el origen de la mayoría de las crisis financieras. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)
- **Riesgo de Liquidez.** La liquidez es la capacidad que tiene una institución de cubrir sus necesidades de efectivo actuales u futuras para poder seguir otorgando préstamos, cubrir las deudas y gastos. El riesgo de liquidez hace referencia a la probabilidad de incurrir en pérdidas al no disponer de recursos líquidos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)
- **Riesgo Operativo.** Se define como el riesgo de que se produzcan pérdidas, como resultados de procesos, personal o sistemas internos inadecuados o defectuosos, o bien a consecuencia de acontecimientos externos. Los tipos más importantes de riesgo operacional se refieren a falla en los controles internos o el gobierno corporativo tales fallas pueden originar pérdidas financieras por errores, fraudes, incapacidad para responder de manera oportuna. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)
- **Riesgo Legal.** Las entidades financieras están sujetas a varias formas de riesgo legal. Este puede incluir el riesgo de que los activos pudieran valer menos o que las obligaciones pudieran ser mayores que lo esperado debido a una asesoría legal o documentación inadecuada o incorrecta. Además las leyes existentes pueden no resolver asuntos legales que involucren a entidades financieras. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)
- **Riesgo de Tipo de Interés** Se define como el impacto que puede tener la variación de los tipos de interés de mercado en la cuenta de resultados de la institución financiera. La causa principal por la que la institución financiera puede estar expuesta a fluctuaciones de tipo de interés es el desequilibrio entre activos a interés fijo / variable financiados con pasivos a tipos de interés variable / fijo. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

- **Riesgo por País y de Transferencia.** Además del riesgo crediticio de la contraparte inherente en el otorgamiento de préstamos, los préstamos internacionales también se ven afectados por el riesgo por país. Que se refiere a los riesgos asociados con los sucesos económicos sociales y políticos del país del deudor. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)
- **Riesgo de Reputación.** El riesgo de reputación surge de fallas operacionales del incumplimiento con leyes y reglamentos o de otras fuentes. El riesgo reputacional es particularmente dañino para las instituciones financieras, debido a que la naturaleza del negocio requiere que se mantenga la confianza de los depositantes acreedores y el mercado en general. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)

#### 1.2.1.11. Cobranzas

Recepción de fondos o valores a la presentación de bienes o efectos que los representen para su pago, de cualquier obligación, factura, o documento válido para su efectivización, en el lugar o entidad en que son pagaderos.

La cobranza del crédito es de dos clases son judicial y extrajudicialmente. La primera es cuando se inicia un proceso judicial de cobro o ejecución o ejecutivo, la segunda es cuando no ocurre esto sino que se hacen llamadas telefónicas, se cursan cartas simples o cartas notariales, correos electrónicos, descuentos en instituciones bancarias y financieras, descuentos por planillas. (Dávalos Arcentales Nelson, Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoria, 2010).

#### 1.2.1.12. Las 5 C's de Crédito.

Los principales factores que deben tomarse en consideración para decidir si un crédito se otorga o no, son: por qué cantidad y en qué términos y condiciones están comprendidos en lo que comúnmente se conoce como las C's del crédito. (J. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera, 2010)

Carácter. - esta es la más importante de todas las C. No hay sustituto para el carácter. Es un factor vital. El carácter de una persona puede ser causa de que la escala de decisión pueda rotar de “sí” a “no”. Honestidad e integridad del prestatario son de importancia primordial. La actividad anterior del prestatario resulta una buena forma de opinar para su futura evolución, cuando la institución financiera está considerando su actual solicitud de crédito. (J. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera, 2010)

Capacidad. - Es la metodología o factor de habilidad gerencial. Explica el éxito de una empresa en el pasado y cómo lo será posiblemente en el futuro. Una compañía puede manejarse con un balance financiero excelente con buenas utilidades, pero si la gerencia no tiene capacidad y determinación pasará poco tiempo para que se deterioren las condiciones financieras. (J. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera, 2010)

Capital. - Este es el respaldo monetario. El aporte de capital hecho por los inversores representa su fe en la compañía, sus productos y su futuro. También indica a los acreedores la habilidad financiera de la compañía. Las instituciones de préstamos necesitan conocer si el aporte de capital proviene de los dueños o de los acreedores. El Capital es el patrón de medida del crédito que puede otorgarse a aquellos que se han ganado el derecho a solicitar un préstamo. (J. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera, 2010)

Colateral. - Es tomado para compensar una debilidad en una o más de las otras C. No puede, sin embargo, sustituir el carácter. Todos los colaterales de que puede disponer el prestatario para presentar a la institución financiera no convertirán a un préstamo malo o en un bueno, pero mejorará un buen préstamo. Si el oficial de negocios pasa por alto el carácter y la capacidad en favor de los colaterales está buscándose problemas. (J. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera, 2010)

Condiciones. - La condición económica del país y la situación de la evolución comercial de ese ramo de negocio, en particular dentro de la misma, juntamente con la posición del negocio del presunto prestatario en el ciclo industrial en el momento de la solicitud de crédito, tendrá un peso definitivo sobre la decisión. Una solicitud de crédito para mejorar el capital con la esperanza de producir un aumento en las ventas de artículos de consumo, no originará un rápido

sí en un período de receso económico. (J. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera, 2010)

## **1.2.2. Marco conceptual**

### **1.2.2.1. Cartera de Créditos**

Constituye una de las funciones básicas en la intermediación financiera y representan los préstamos otorgados por la institución, bajo distintas modalidades autorizadas y en función al giro especializado que le corresponde a cada una de ellas para (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012, pág. 50)

### **1.2.2.2. Índice de Morosidad**

Miden los porcentajes de la cartera improductiva frente a la total cartera, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por actividad económica. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012, pág. 92)

### **1.2.2.3. Cobertura de provisiones para la cartera improductiva**

Mide los porcentajes de las provisiones constituidas con respecto a la cartera improductiva bruta, éstos índices se computan para el total de la cartera bruta y por actividad económica. (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012).

### **1.2.2.4. Políticas de Crédito**

Como política general, la entidad financiera procurará que las operaciones de crédito se realicen en base al conocimiento del cliente, fuentes de pago, respaldos o garantías adecuados; sobre límites de crédito (Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, 2012)



### **1.2.2.5. La rentabilidad**

Según esta teoría, hay verdadera rentabilidad cuando queda un valor agregado al patrimonio de la empresa, después de pagarle lo que le corresponde a los accionistas y los bancos. En caso contrario, habrá destrucción de valor; es decir, la empresa se estará consumiendo sus recursos y reduciendo por tanto su valor, su precio de mercado (ROSS, WESTERFIELD, JAFFE; FINANZAS CORPORATIVAS, 2009)

### **1.2.2.6. Inversión**

“Las inversiones en activos fijos son todas aquellas que se realizan en los bienes tangibles que se utilizarán en el proceso de transformación de los insumos o que sirvan de apoyo a la operación normal del proyecto”. (Sapag Chaing, Nassir, PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS, 2000).

## **1.3. Marco Legal**

**Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.**

### **Título I**

#### **Del Ámbito, Objeto y Principios**

**Art. 1.-** Definición.- Para efectos de la presente Ley, 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.

**Art. 2.-** Ámbito. - Se rigen por la presente ley, todas las personas naturales y jurídicas, y demás formas de organización que, de acuerdo con la Constitución, conforman la economía

popular y solidaria y el sector Financiero Popular y Solidario; y, las instituciones públicas encargadas de la rectoría, regulación, control, fortalecimiento, promoción y acompañamiento.

Las disposiciones de la presente Ley no se aplicarán a las formas asociativas gremiales, profesionales, laborales, culturales, deportivas, religiosas, entre otras, cuyo objeto social principal no sea la realización de actividades económicas de producción de bienes o prestación de servicios.

Tampoco serán aplicables las disposiciones de la presente Ley, a las mutualistas y fondos de inversión, las mismas que se registrarán por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Mercado de Valores, respectivamente.

## **CAPÍTULO 2**

### **MÉTODO**

#### **2.1. Metodología General**

##### **2.1.1. Nivel de Estudio**

Se efectuará una investigación aplicada en razón de que se utilizaron conocimientos de Contabilidad y Finanzas, con la finalidad de aplicar una mejor administración de la cartera.

##### **2.1.2. Modalidad de la investigación**

###### **2.1.2.1. Investigación Exploratoria**

Es de tipo cualitativa, normalmente se la utiliza para definir y tener una perspectiva más clara del problema, permite establecer conclusiones de lo que está pasando. (D'astous, Investigación de Mercados, 2009).

Con toda la información recolectada, se va a tener conocimiento de la empresa y se va a poder realizar un análisis del índice de morosidad de la cartera vencida.

###### **2.1.2.2. Investigación Descriptiva.**

Es de tipo cuantitativa de diseño transversal, permitirá obtener una descripción exacta del fenómeno que se está estudiando, trabaja con tamaños de muestras representativos de la población, por lo que permite establecer conclusiones del fenómeno que se está estudiando e inferirlas a la población.

Permite describir las características de los procedimientos de control que han sido utilizados para la administración de la cartera vencida, con el propósito de obtener una mejor rentabilidad.

Con la aplicación de esta técnica podremos reducir el índice de morosidad de la cartera vencida y la gestión de recuperación extrajudicial y judicial, con la disponibilidad de datos de fuentes que ayuden a una mejor descripción del estudio.

### **2.1.2.3. Correlacional**

Cuando una teoría científica postula la existencia de una correlación entre dos variables que no pueden ser analizadas experimentalmente, su presencia en una población o grupo puede ser detectada con el recurso del método de verificación correlacional. (D'astous, Investigación de Mercados, 2011)

Nos permitirá verificar los variables causa y efecto para determinar el índice de morosidad de la cartera vencida de INSOTEC.

### **2.1.3. Método**

#### **2.1.3.1. Método Inductivo**

Se inicia con la observación de los fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones generales, En el método inductivo el punto de partida es el problema. Tomando en cuenta este método primero se observan la ejecución de procesos en forma específica para luego llegar a conclusiones globales.

Se inició con la evaluación de los Estados financieros, revisión de manuales de procedimientos, oficios, disposiciones vinculadas a las áreas de cartera de créditos y cobranzas.

#### **2.1.3.2. Método Deductivo**

Es el punto de partida de la teoría, una vez realizadas las conclusiones generales, se realizará las comparaciones contra los resultados que deberían ser obtenidos al corregir los procesos operativos.

Se analizaron los problemas generales del no pago de los créditos contraídos por los clientes, y saber las razones del no haber cumplido con sus obligaciones en base a las fechas establecidas.

#### **2.1.3.3. Método de Análisis**

Es dividir el todo en partes y analizarlas cada una de ellas para definir cuál o cuáles son importantes para el trabajo de investigación.

Mediante este método de investigación se realizará el análisis de cada una de las cuentas relacionadas con los créditos otorgados, y los procedimientos en la gestión de recuperación de la cartera vencida.

#### **2.1.3.4. Método Síntesis**

Este método me permite revisar por separado cada una de las variables del control del índice de morosidad de la cartera vencida y evaluar los problemas que se presentan del porque no obtener eficientes resultados.

#### **2.1.3.5. Instrumentos de investigación**

La presente investigación se realizará con la utilización de diferentes fuentes tales como:

##### **Fuentes Primarias**

Empresa INSOTEC

- Estados Financieros
- Carpetas de Crédito de clientes
- Manuales de Procedimientos
- Entrevistas con los responsables de las áreas de crédito y cobranzas.

##### **Fuentes Secundarias**

Biblioteca U.T.E

- Tesis realizadas
- Libros Relacionados
- Revistas financieras
- Páginas Web relacionadas
- Videos académicos, etc.

#### 2.1.4. Población y Muestra

##### 2.1.4.1. Población

La unidad de análisis de esta investigación es el índice de morosidad de la cartera vencida de INSOTEC; con una población estimada de 2.121 clientes según el reporte al 2015.

##### 2.1.4.2. Muestra

Su población es finita ya que se conoce con certeza su tamaño poblacional, se utilizó la formula acorde a las necesidades de la investigación.

#### Simbología

#### Descripción

<b>Z=</b>	Nivel de confiabilidad (95%) =1.96 Probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad. llamamos nivel de confianza a la probabilidad de que el intervalo construido en torno a un estadístico capte el verdadero valor del parámetro.
<b>P=</b>	Probabilidad de éxito (0.5).- es el resultado sobre el cual estamos más interesados.
<b>Q=</b>	Probabilidad de fracaso (0.5). - es el resultado menos esperado.
<b>E=</b>	Error en la investigación (0.05). - Es la diferencia entre un estadístico y su parámetro correspondiente. Es una medida de la variabilidad de las estimaciones de muestras repetidas en torno al valor de la población
<b>N=</b>	Población. - número de la población de estudio

Cálculo:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Aplicación de la fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 2121 * (0.5 * 0.5)}{0.05^2 * (2121 - 1) + 1.96^2 * (0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 * 2121 * 0.25}{2.50 * 2120 + 3.8416 * 0.25}$$

$$n = \frac{2037,0084}{6,2629}$$

**n = 325** Clientes

#### **2.1.5. Selección de instrumentos de investigación**

- Entrevistas (personal de las áreas de crédito, cobranzas, contable y financiera)
- Revisión de Archivos (documentación financiera relacionada con créditos, de los años 2014, 2015 y el primer semestre del 2016)
- Revisión de libros
- Revisión de Leyes
- Internet

#### **2.1.6. Procesamiento de Datos**

Los datos obtenidos de la presente investigación se los realizara en programas para la tabulación y análisis de los mismos:

- Microsoft Excel
- Microsoft Word
- Microsoft Power Point

## **2.2. Metodología Específica**

### **2.2.1. Metodología financiera**

Dentro de la metodología financiera, recaudaremos bases de datos con información de índice de morosidad de la cartera vigente y vencidas de los clientes de INSOTEC y esta es evidencia relevante como son los registros contables que sirven para preparar los Estados Financieros; con estos datos que se obtendrán nos ayudarán a Evaluar los saldos del índice de morosidad de cartera de manera mensual.

Establecer que se cumplan con los procedimientos, políticas empresariales el momento de calificar al sujeto de crédito e identificar que se cumpla con el seguimiento de la morosidad y cobranza de la cartera

Es importante saber los resultados, porque de los beneficios obtenidos depende que se reduzcan los índices de morosidad de la cartera vencida.



## CAPÍTULO 3

### RESULTADOS

#### 3.1. Recolección y tratamiento de datos

El análisis de la cartera vencida de INSOTEC, 2015 está orientado a disminuir el índice de morosidad, con la finalidad de demostrar las razones del porque el incremento en los saldos de esta cuenta contable, nos va a permitir hacer hallazgos y tener resultados.

El poder determinar las debilidades de control interno al no cumplir con el Manual de Procedimientos que tiene INSOTEC para el área de Crédito y para la gestión de recuperación de la cartera por vencer y vencida.

Para esta investigación se ha realizado una encuesta a 325 clientes, así como una encuesta al personal del Área de Crédito, como son los 2 Supervisores y 12 Asesores.

### 3.1.1. Encuesta a Clientes

#### Pregunta #1. Edad

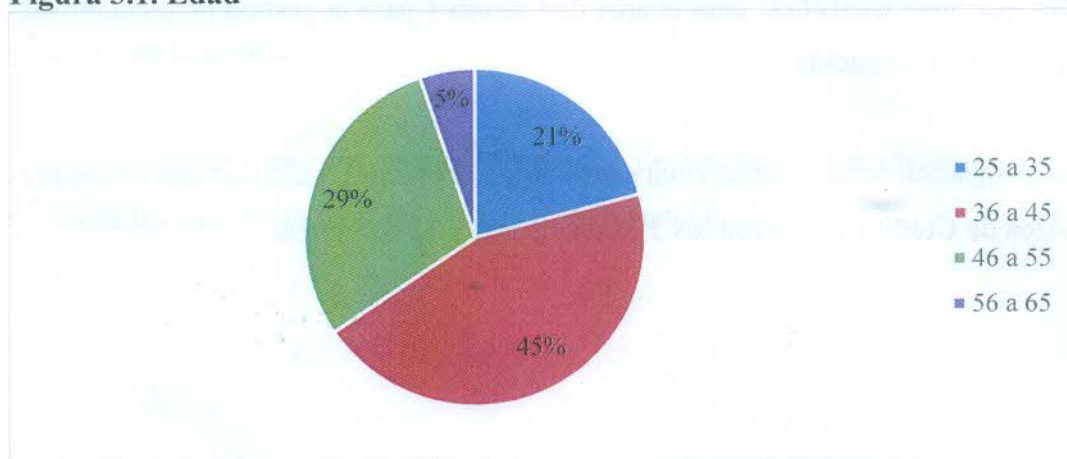
**Tabla 3.1. Edad**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
25 a 35	68	21%
36 a 45	145	45%
46 a 55	95	29%
56 a 65	17	5%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.1. Edad**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

#### Interpretación y Análisis:

El 45% de los encuestados son personas que están en la edad de 36 a 45 años es la edad de las personas que son económicamente activas, el 29 % son de 46 a 55 años, el 21% entre 25 y 35 años, y el 5% entre 56 y 65 años, la edad.

## Pregunta #2. Genero

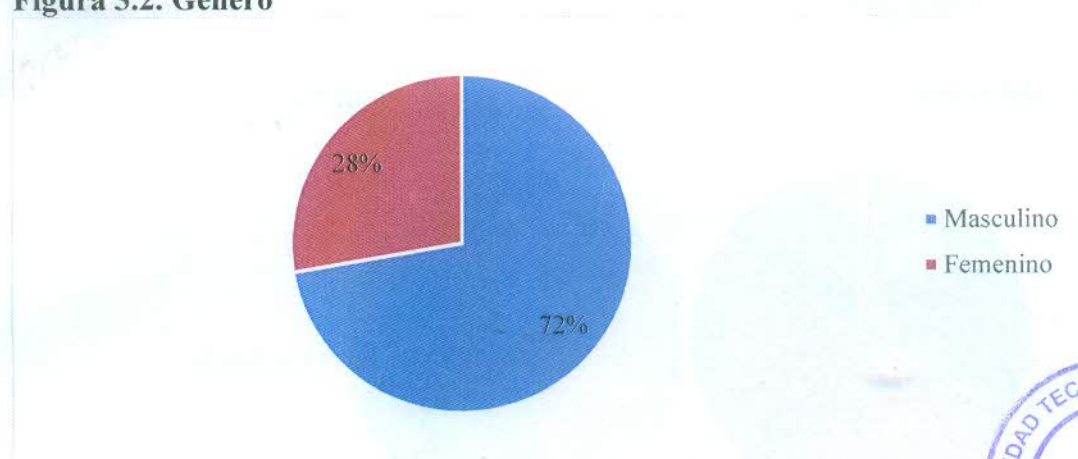
**Tabla 3.2. Genero**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Masculino	235	72%
Femenino	90	28%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.2. Genero**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016



### Interpretación y Análisis:

El 72% de los encuestados son el 21% tienen menos de un año y el otro 21% Género masculino, el 28% de género femenino, esto es porque en casos de ser casados las operaciones de crédito siempre son cabeza de familia los hombres.

### Pregunta # 3 Estado Civil

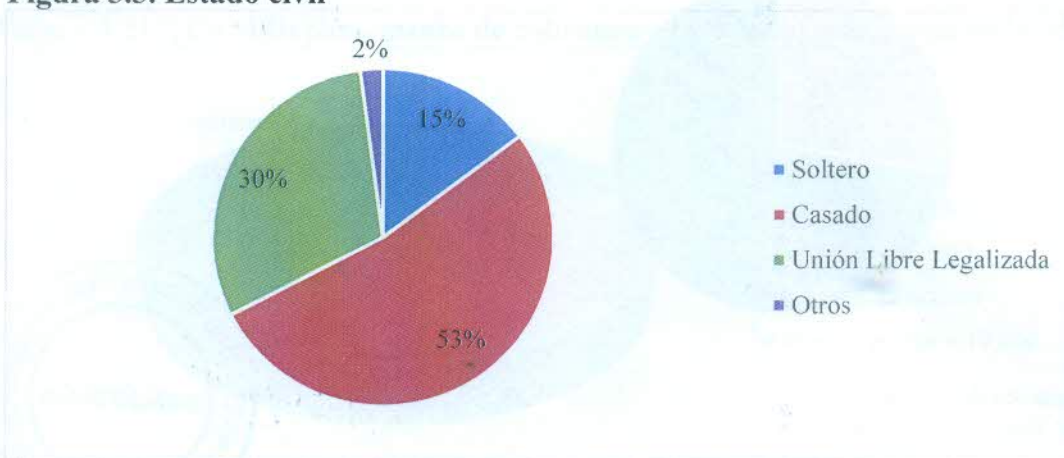
**Tabla 3.3. Estado civil**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Soltero	48	15%
Casado	171	53%
Unión Libre Legalizada	99	30%
Otros	7	2%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.3. Estado civil**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 53% de total de los encuestados son de estado civil casados, el 30% tienen unión libre legalizada, el 15% son de estado civil solteros, y el 2% se desconoce su estado civil.

#### Pregunta # 4. Número de hijos

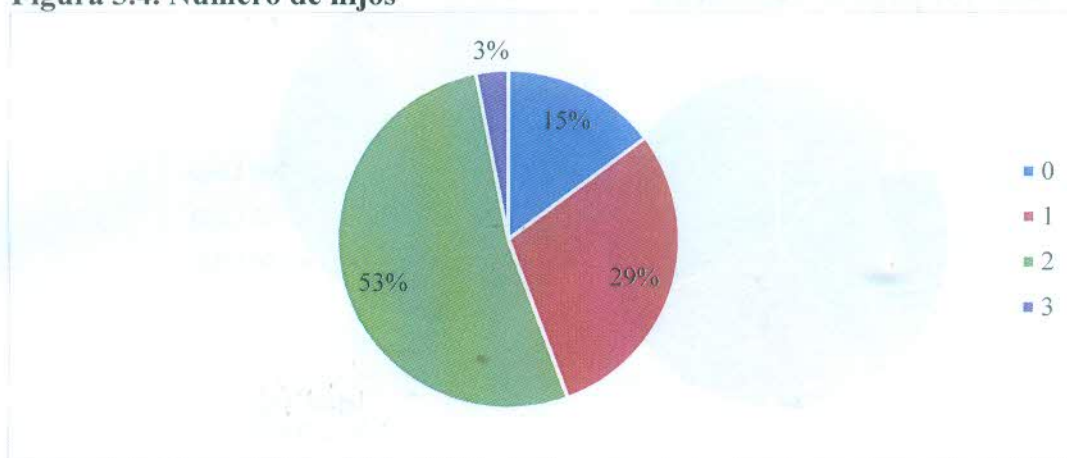
**Tabla 3.4. Número de hijos**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
0	48	15%
1	96	30%
2	171	<b>53%</b>
3	10	3%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.4. Número de hijos**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

#### Interpretación y Análisis:

El 53% de los encuestados tienen 2 hijos como cargas familiares, el 30% 1 hijo, el 15% son solteros, y apenas el 3% son padres de 3 hijos.

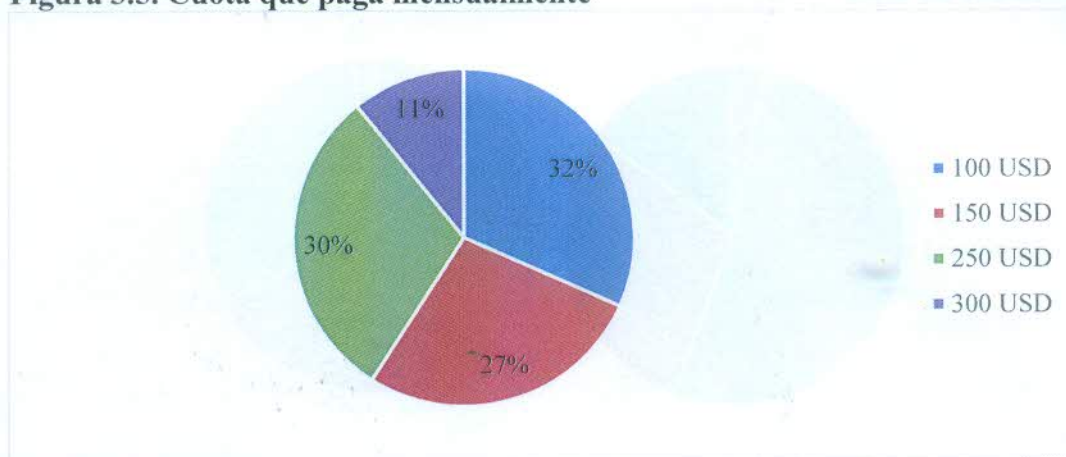
### Pregunta # 5 Cuota que paga mensualmente

**Tabla 3.5. Cuota que paga mensualmente**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
100 USD	103	32%
150 USD	89	27%
250 USD	98	30%
300 USD	35	11%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.5. Cuota que paga mensualmente**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

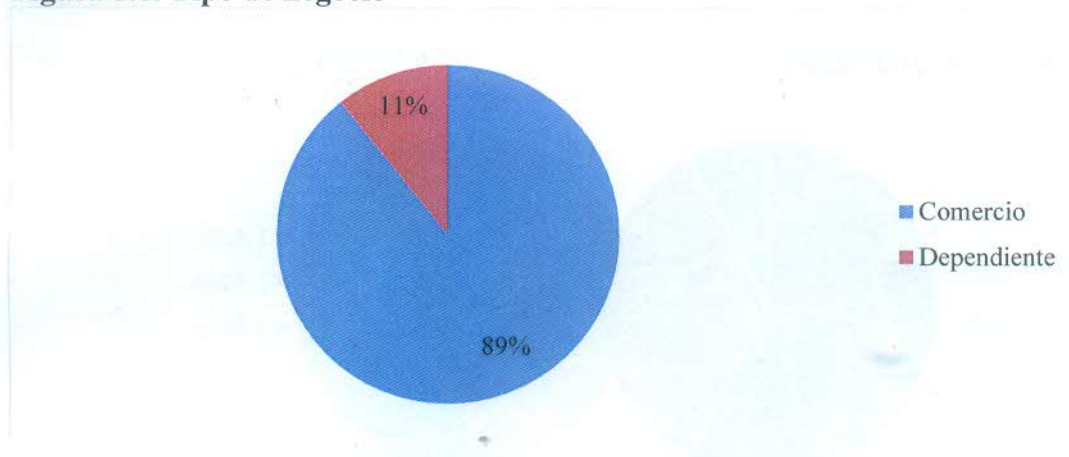
El 32% de los encuestados pagan una mensualidad de \$100, el 30% pagan \$250,00, el 27% cuotas de \$150,00, y apenas el 11% tienen capacidad de pago de \$300, se observa que el promedio esta entre 100 y 250 dólares.

## Pregunta # 6 Tipo de Negocio

**Tabla 3.6. Tipo de negocio**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Comercio	290	89%
Dependiente	35	11%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.6. Tipo de negocio**

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Interpretación y Análisis:**

El 89% de los encuestados son personas que se dedican al comercio de varios productos y el 11% son dependientes de varias instituciones y reciben una remuneración fija mensual.

### Pregunta # 7 Años en la Actividad

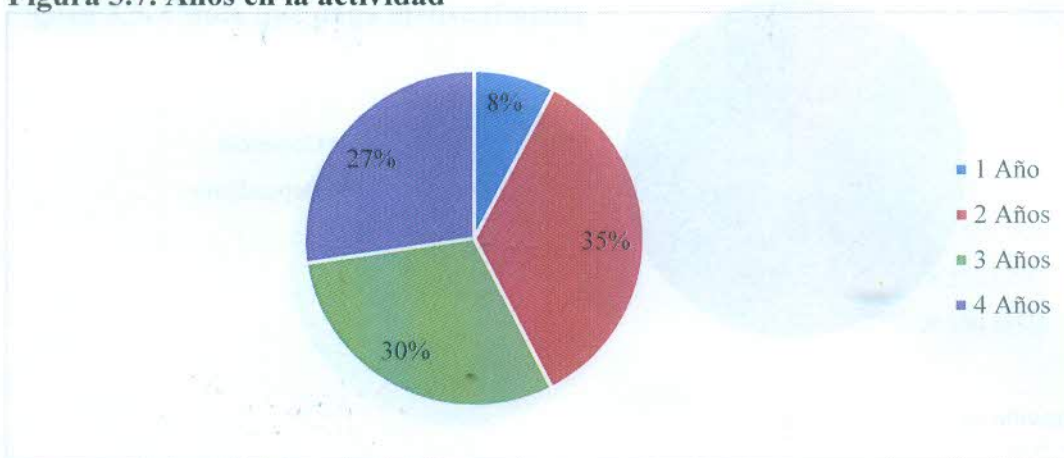
**Tabla 3.7. Años en la actividad**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
1 Año	25	8%
2 Años	113	35%
3 Años	98	30%
4 Años	89	27%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.7. Años en la actividad**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 35% de los encuestados están dos años en la actividad que desempeñan, el 30% laboran por tres años, el 27% cuatro años de experiencia en sus actividades comerciales, y apenas el 8% están un año en actividad comercial.



## Pregunta # 8 Montos del Crédito

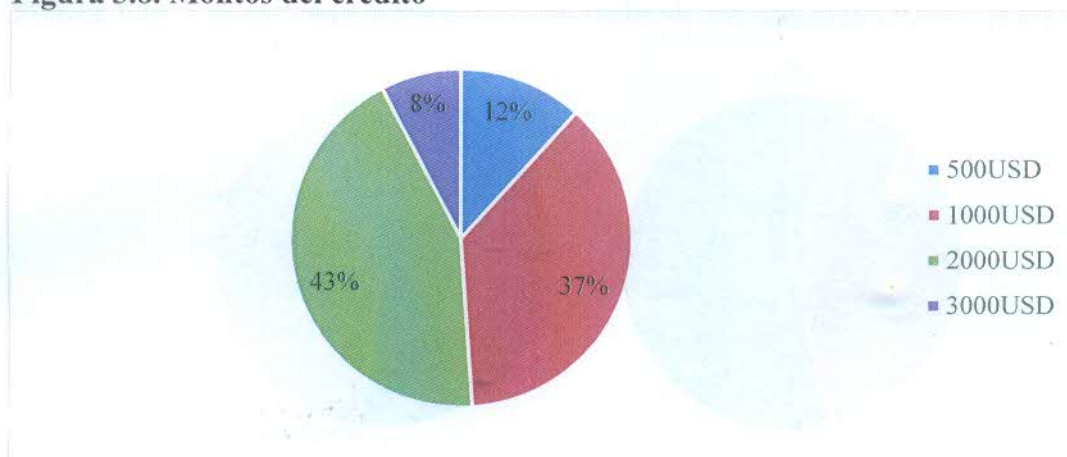
**Tabla 3.8. Montos del crédito**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
500USD	38	12%
1000USD	121	37%
2000USD	141	43%
3000USD	25	8%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.8. Montos del crédito**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 43% de los encuestados han solicitado créditos por montos de hasta \$2000,00, el 37% créditos de \$1000,00, el 12% créditos de \$500,00 y apenas el 8% montos desde \$3.000,00 según la capacidad de pago, del grupo familiar.

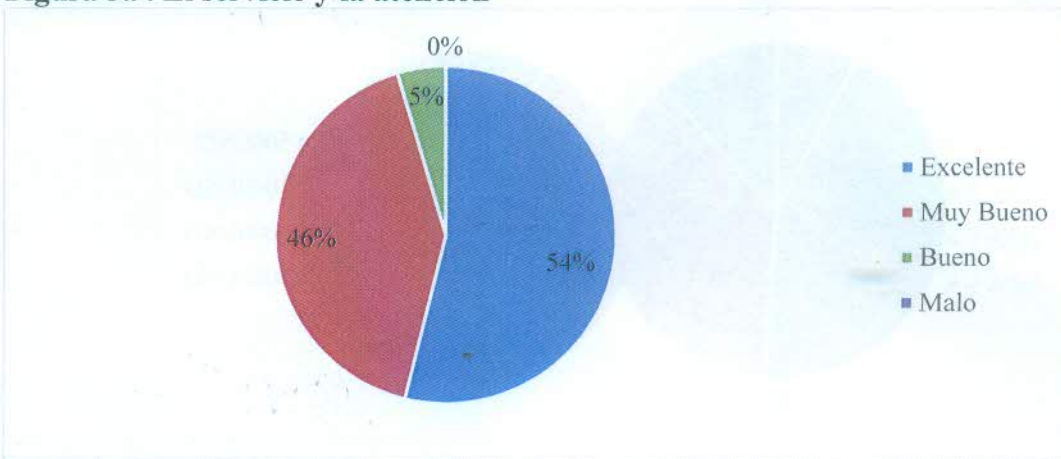
### Pregunta # 9 El Servicio y la Atención

**Tabla 3.9. El servicio y la atención**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	175	54%
Muy Bueno	135	42%
Bueno	15	5%
Malo	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.9. El servicio y la atención**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

#### Interpretación y Análisis:

El 54% de los encuestados consideran que el servicio y atención que reciben es excelente, para el 42% es muy bueno, el 5% bueno los servicios que reciben del personal del área de crédito.

### Pregunta # 10 Los Asesores le recuerdan su fecha de pago

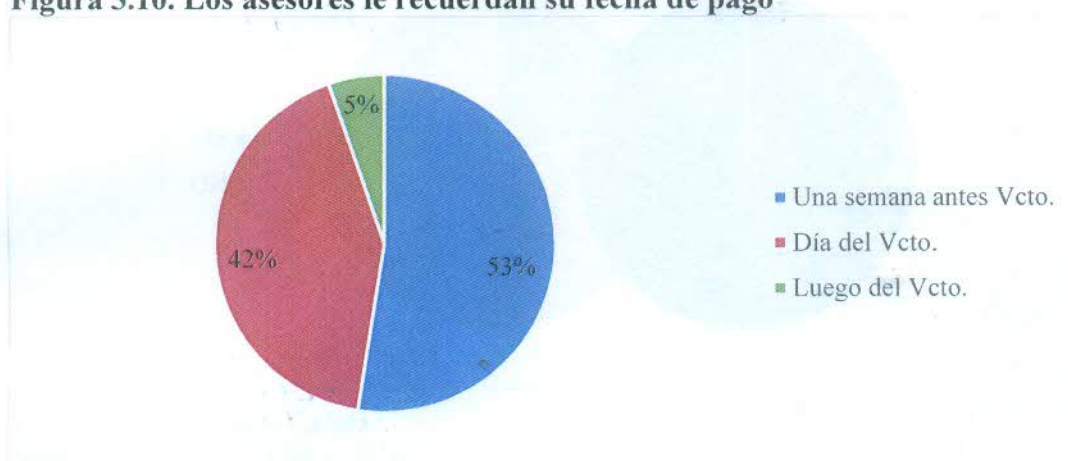
**Tabla 3.10. Los asesores le recuerdan su fecha de pago**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Una semana antes Vcto.	157	48%
Día del Vcto.	126	39%
Luego del Vcto.	16	5%
Hasta cancelar	26	8%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.10. Los asesores le recuerdan su fecha de pago**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

Para que los clientes cancelen sus dividendos al 48% de los encuestados les comunican con una semana de anticipación, al 39% le llaman el día del vencimiento, al 8% les insisten hasta cancelar su pago, y apenas al 5% le comunican luego del vencimiento.

### Pregunta # 11 Pago de interés de mora por no pago a tiempo

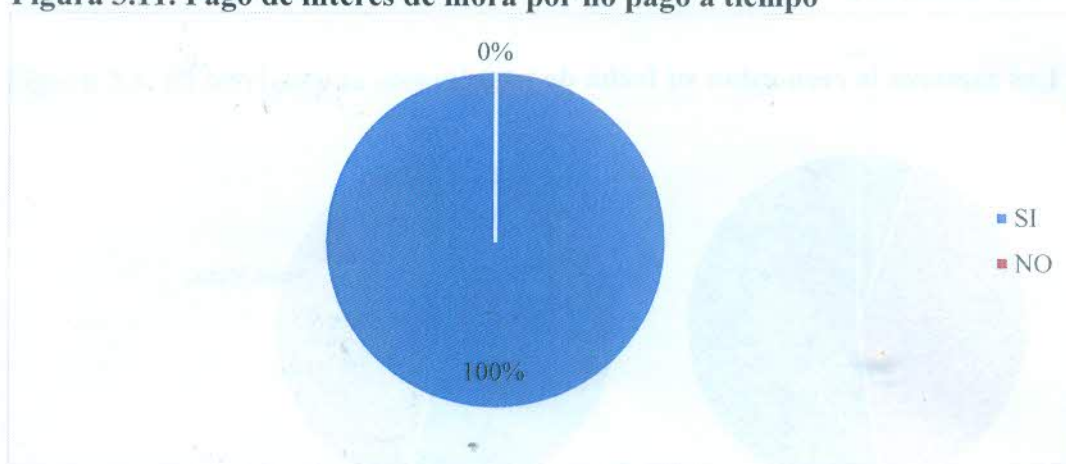
**Tabla 3.11. Pago de interés de mora por no pago a tiempo**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	325	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.11. Pago de interés de mora por no pago a tiempo**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

#### Interpretación y Análisis:

Los clientes conocen que deben cancelar a tiempo sus dividendos mensuales, caso contrario deberán cancelar intereses de mora por los días impagos para nuestra investigación el 100% de los encuestados saben de su obligación.

### Pregunta # 12 ha sido notificada por el Abogado

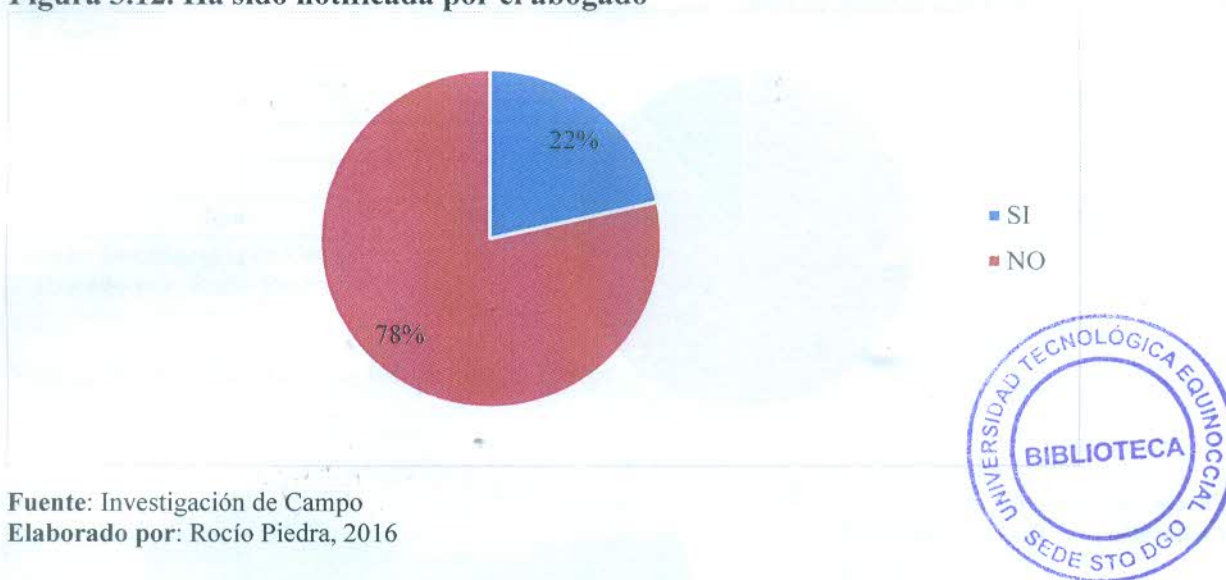
**Tabla 3.12. Ha sido notificada por el abogado**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	70	22%
NO	255	78%
<b>TOTAL</b>	<b>325</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.12. Ha sido notificada por el abogado**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 78% de los encuestados no han recibido alguna vez una llamada o notificación por escrito del abogado de la institución, el 22% si ha recibido una llamada o ha sido notificado por el abogado de la institución.

### Pregunta # 13 Ha renegociado deuda

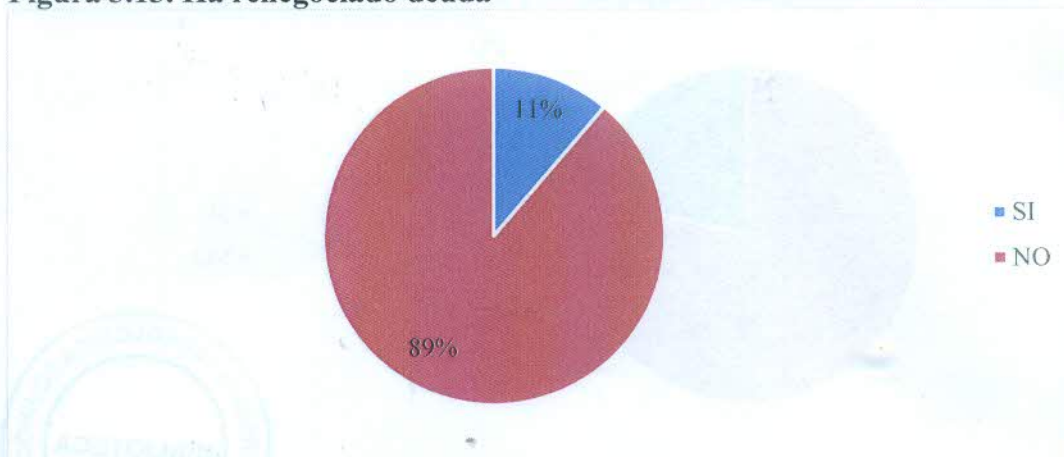
**Tabla 3.13. Ha renegociada deuda**

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	35	11%
NO	278	89%
<b>TOTAL</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.13. Ha renegociado deuda**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 89% de los encuestados no han renegociado sus deudas nunca lo han hecho, el 11% dicen que por falta de liquidez y disminución en sus ventas han tenido que pedir que les disminuyan el valor del crédito que tenían que hacer a menos valor.

### 3.1.2. Encuesta a Supervisores y Asesores de Crédito

La recolección de la información es a 14 empleados del Área de Crédito de INSOTEC.

#### Pregunta N°1. ¿Qué tiempo labora en la Empresa?

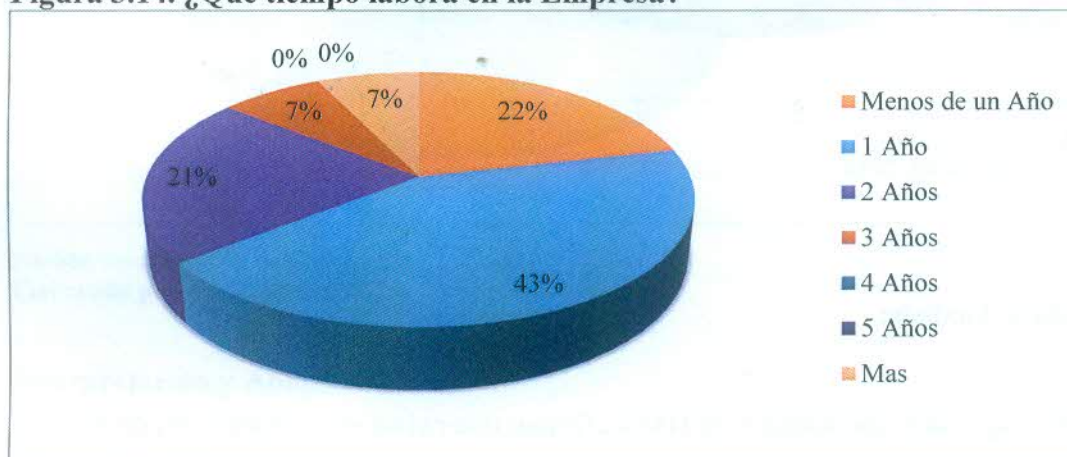
**Tabla 3.14. ¿Qué tiempo labora en la Empresa?**

Opciones	Cantidad	%
Menos de un Año	3	21%
1 Año	6	43%
2 Años	3	21%
3 Años	1	7%
4 Años	0	0%
5 Años	0	0%
Mas	1	7%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.14. ¿Qué tiempo labora en la Empresa?**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

#### Interpretación y Análisis:

El 43% de los encuestados son empleados con 1 año de antigüedad mientras que el 21% tienen menos de un año y el otro 21% tiene 2 años de antigüedad, apenas el 1% tienen 3 y 7 años de antigüedad.

**Pregunta 2. ¿La empresa dispone de Manual para otorgar créditos?**

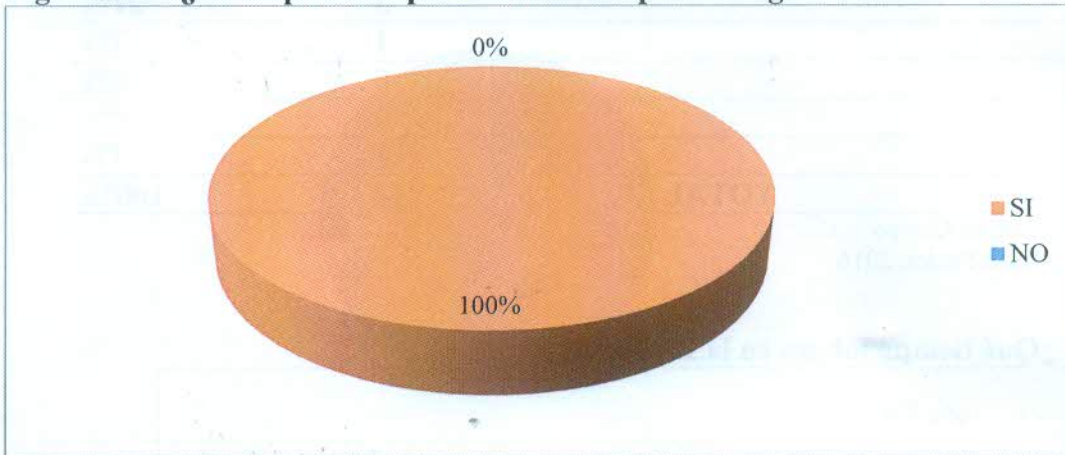
**Tabla 3.15. ¿La empresa dispone de Manual para otorgar créditos?**

Opciones	Cantidad	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.15. ¿La empresa dispone de Manual para otorgar créditos?**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Interpretación y Análisis:**

Del total de empleados encuestados el 100% afirman que existe en la institución un Manual para otorgar créditos, en la institución, es importante que existe procedimientos para la otorgación de créditos.



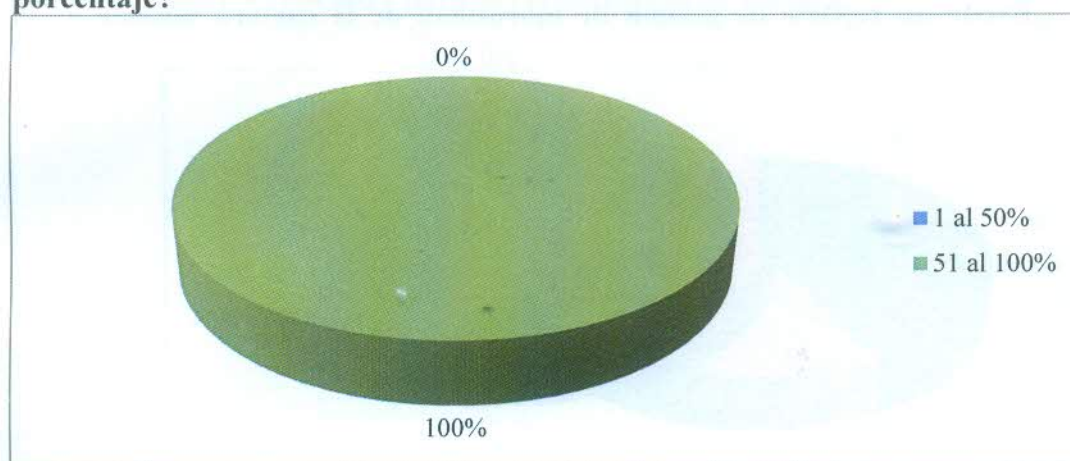
**Pregunta 3. ¿El nivel de la cartera vigente de la Agencia actualmente se encuentra en que porcentaje?**

**Tabla 3.16. ¿El nivel de la cartera vigente de la Agencia actualmente se encuentra en que porcentaje?**

Opciones	Cantidad	%
1 al 50%	0	0%
51 al 100%	14	100%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.16. ¿El nivel de la cartera vigente de la Agencia actualmente se encuentra en que porcentaje?**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### **Interpretación y Análisis:**

El 100% de los encuestados afirman que el nivel de la cartera vigente de INSOTEC de la Agencia Santo Domingo se encuentra en el rango del 51 al 100%.

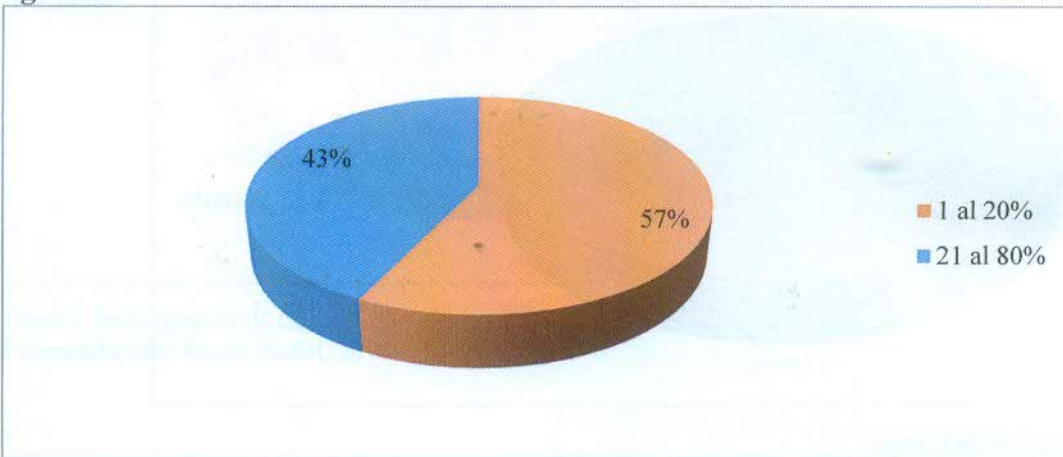
**Pregunta 4. ¿Existe un reporte de gestión de morosidad de la cartera vencida de la agencia?**

**Tabla 3.17. ¿Existe un reporte de gestión de morosidad de la cartera vencida de la agencia?**

Opciones	Cantidad	%
1 al 20%	8	57%
21 al 80%	6	43%
81 al 100%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.17. ¿Existe un reporte de gestión de morosidad de la cartera vencida de la agencia?**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 100% de los encuestados conocen que la Agencia si cuenta con un reporte de gestión donde se refleja el índice de morosidad de cartera vencida.

**Pregunta 5. ¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto. De crédito y cobranza para la recuperación de cartera?**

**Tabla 3.18. ¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto. De crédito y cobranza para la recuperación de cartera?**

Opciones	Cantidad	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.18. ¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto. De crédito y cobranza para la recuperación de cartera?**



Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 85,71% de los encuestados confirman que realizan las siguientes acciones administrativas para hacer el seguimiento a los clientes de cartera por vencer y vencida que son: llamadas preventivas, notificaciones escritas, visita por el Gestor de crédito, visitas al garante, y el 14,29% de los encuestados envían directamente al Departamento Legal para que haga la recuperación.

### Pregunta 6. ¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?

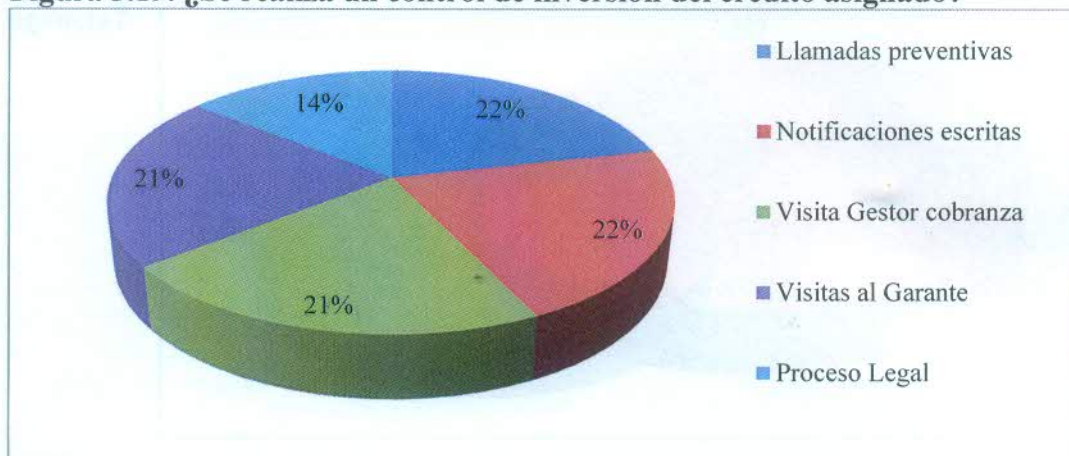
**Tabla 3.19. ¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?**

Opciones	Cantidad	%
Llamadas preventivas	3	21%
Notificaciones escritas	3	21%
Visita Gestor cobranza	3	21,43%
Visitas al Garante	3	21,43%
Proceso Legal	2	14,29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.19. ¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 71% de los empleados encuestados indican que si realizan una visita de control para saber en que han invertido el crédito, el 29% no visita a los clientes para verificar en que utilizó los fondos que eran destinados para capital de trabajo o compra de activos.

**Pregunta 7. ¿Al responder SI a la Pregunta 7? ¿Cuáles son los motivos?**

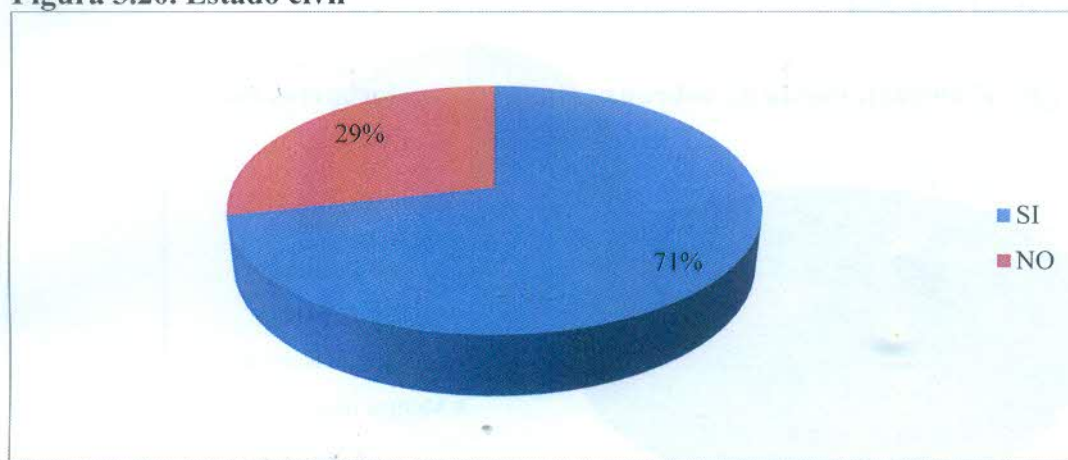
**Tabla 3.20. ¿Al responder SI a la Pregunta 7? ¿Cuáles son los motivos?**

Opciones	Cantidad	%
SI	10	71%
NO	4	29%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.20. Estado civil**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Interpretación y Análisis:**

Los encuestados en la pregunta 7 respondieron que, SI y los motivos de realizar un control a la inversión que va hacer el cliente es el 20% créditos nuevos, 20% cuando es para capital de trabajo, 30% por compra de activos fijos, el otro 30% es por ser créditos mayores a \$10.000.

**Pregunta 8. ¿En el Departamento de cobranza cumplen con las metas estimadas?**

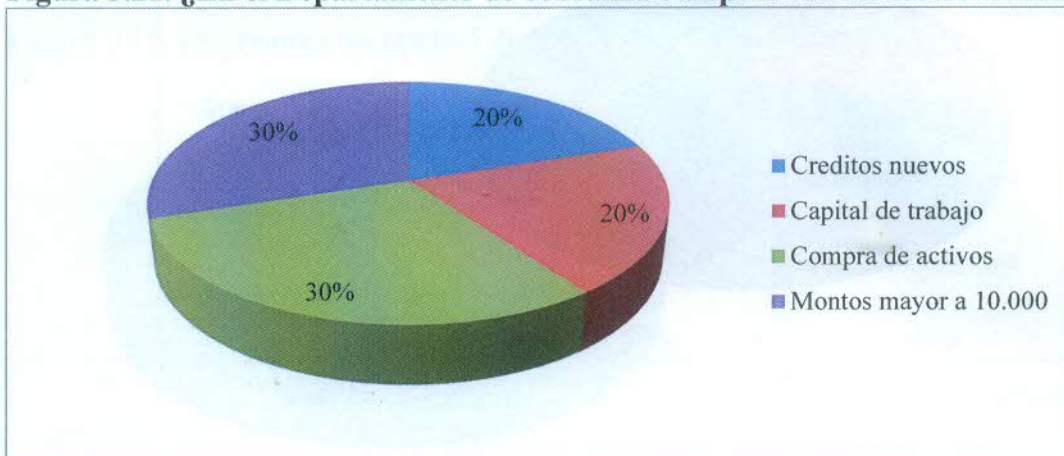
**Tabla 3.21. ¿En el Departamento de cobranza cumplen con las metas estimadas?**

Opciones	Cantidad	%
Créditos nuevos	2	20%
Capital de trabajo	2	20%
Compra de activos	3	30%
Montos mayor a 10.000	3	30%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.21. ¿En el Departamento de cobranza cumplen con las metas estimadas?**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Interpretación y Análisis:**

El 100% de los encuestados realizan las funciones de cobranza extrajudicial y lo hacen de manera mensual, en la parte judicial él Abogado les hace conocer verbalmente a cada Asesor las gestiones realizadas por notificaciones enviadas o llamadas efectuadas.

### Pregunta 9. ¿Los costos del Abogado asume el cliente?

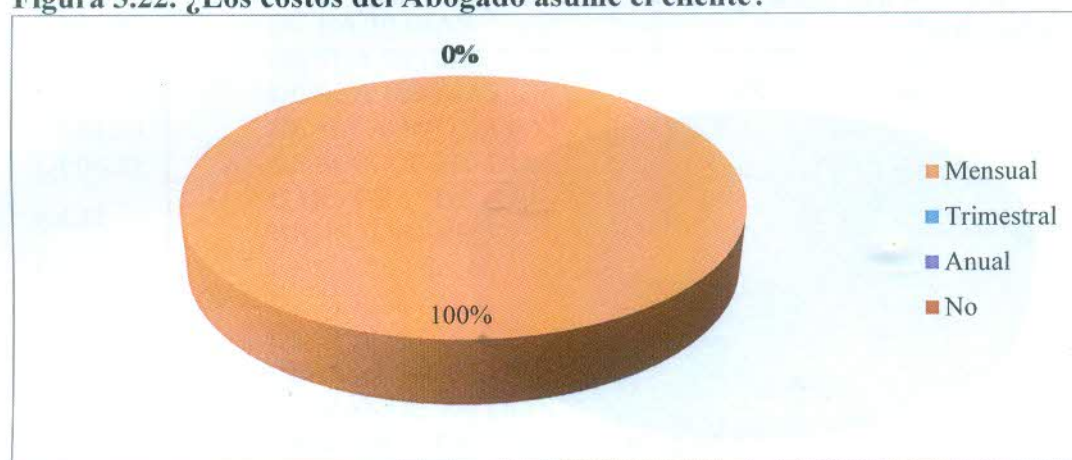
**Tabla 3.22. ¿Los costos del Abogado asume el cliente?**

Opciones	Cantidad	%
Mensual	14	100%
Trimestral	0	0%
Anual	0	0%
No	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.22. ¿Los costos del Abogado asume el cliente?**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### Interpretación y Análisis:

El 100% de los encuestados confirman que el cliente es quién cubre los costos del Abogado por la gestión judicial y extrajudicial en la recuperación de cartera.

**Pregunta 10. ¿Considera que para optimizar su desempeño debe mejorar los procesos de calificación del crédito?**

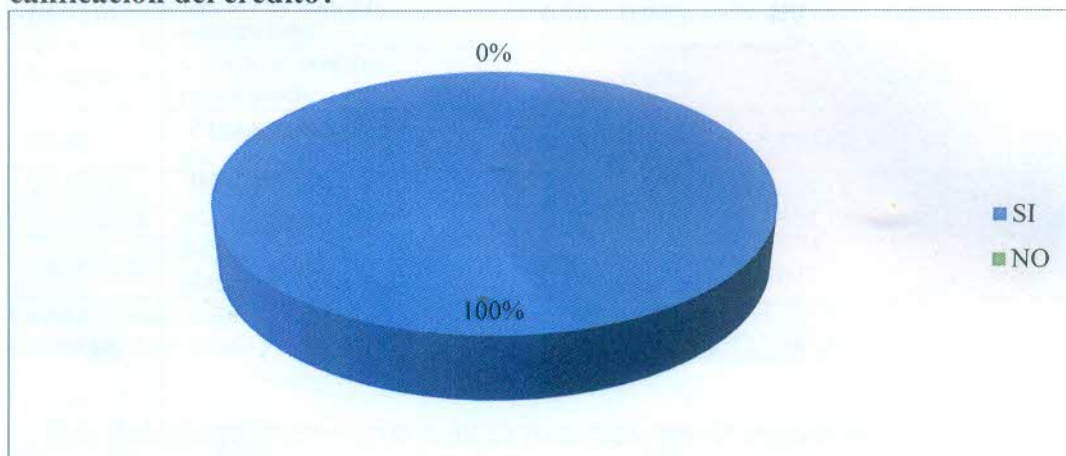
**Tabla 3.23. ¿Considera que para optimizar su desempeño debe mejorar los procesos de calificación del crédito?**

Opciones	Cantidad	%
SI	14	100%
NO	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Figura 3.23. ¿Considera que para optimizar su desempeño debe mejorar los procesos de calificación del crédito?**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

### **Interpretación y Análisis:**

El 100% de los encuestados que son 12 Asesores y 2 Supervisores consideran que se debe mejorar el proceso de calificación de los sujetos de crédito, porque de ahí depende que la cartera sea “sana” y que la cartera no se vaya deteriorando y pase de cartera por vencer a no devenga intereses y de ahí a vencida e irrecuperable.



### 3.1.3. Balances de INSOTEC años 2014 y 2015

De los Balances Generales de los años 2014 y 2015 se ha considerado el grupo de cuentas de la 14 Cartera de Créditos para el análisis de la Cartera Vencida de INSOTEC.

**Tabla 3.24. Balance general de INSOTEC**


		<b>INSOTEC</b> <b>Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas</b> <b>BALANCE GENERAL</b>	
		2014	2015
<b>1.4</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>3.598.091,98</b>	<b>4.043.698,66</b>
<b>1.4.04</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENC</b>	<b>3.519.642,36</b>	<b>3.999.535,88</b>
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	291.396,09	329.993,87
1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	620.042,44	685.906,35
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	867.548,43	952.230,90
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.225.408,26	1.337.641,92
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	515.247,14	693.762,84
<b>1.4.12</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANC</b>	<b>80,54</b>	-
1.4.12.05	DE 1 A 30 DÍAS	80,54	-
1.4.12.10	DE 31 A 90 DÍAS	-	-
1.4.12.15	DE 91 A 180 DÍAS	-	-
1.4.12.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.12.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	-	-
<b>1.4.20</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUC</b>	-	-
1.4.20.05	DE 1 A 30 DÍAS	-	-
1.4.20.10	DE 31 A 90 DÍAS	-	-
1.4.20.15	DE 91 A 180 DÍAS	-	-
1.4.20.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.20.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	-	-
<b>1.4.28</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>166.538,00</b>	<b>124.707,17</b>
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	30.913,24	26.157,42
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	44.918,35	35.529,46
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	46.730,25	36.461,22
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	39.479,03	24.111,24
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	4.497,13	2.447,83
<b>1.4.36</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANC</b>	-	-
1.4.36.05	DE 1 A 30 DÍAS	-	-
1.4.36.10	DE 31 A 90 DÍAS	-	-
1.4.36.15	DE 91 A 180 DÍAS	-	-
1.4.36.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.36.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	-	-
<b>1.4.44</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUC</b>	-	-

Tabla 3.24. (Cont.)

1.4.44.05	DE 1 A 30 DÍAS	-	-
1.4.44.10	DE 31 A 90 DÍAS	-	-
1.4.44.15	DE 91 A 180 DÍAS	-	-
1.4.44.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.44.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	-	-
<b>1.4.52</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA</b>	<b>67.303,70</b>	<b>67.849,22</b>
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	19.998,96	20.084,43
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	32.750,39	28.867,45
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	14.403,35	18.807,34
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	151,00	90,00
<b>1.4.60</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANC</b>	-	-
1.4.60.05	DE 1 A 30 DÍAS	-	-
1.4.60.10	DE 31 A 90 DÍAS	-	-
1.4.60.15	DE 91 A 180 DÍAS	-	-
1.4.60.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.60.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	-	-
<b>1.4.68</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REESTRUC</b>	-	-
1.4.68.05	DE 1 A 30 DÍAS	-	-
1.4.68.10	DE 31 A 90 DÍAS	-	-
1.4.68.15	DE 91 A 180 DÍAS	-	-
1.4.68.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	-
1.4.68.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	-	-
<b>1.4.99</b>	<b>(Provisión para créditos incobrable)</b>	<b>(155.472,62)</b>	<b>(148.393,61)</b>
1.4.99.20	(Cartera créditos microempresa)	(134.257,50)	(117.387,50)
1.4.99.20.01	Provisión para cartera incobrable	(134.257,50)	(117.387,50)
1.4.99.90	(Provisión general cartera de crédito)	-	-
<b>1.4.99.90.01</b>	<b>(Provisión general cartera de crédito)</b>	<b>(21.215,12)</b>	<b>(31.006,11)</b>
<b>1.6</b>	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>59.225,86</b>	<b>73.902,67</b>
1.6.02	Intereses por cobrar de inversiones	-	-
1.6.02.15	Mantenidas hasta el vencimiento	-	-
1.6.02.15.01	Mantenidas hasta el vencimiento	-	-
<b>1.6.03</b>	<b>Intereses por cobrar cartera de crédito</b>	<b>50.174,57</b>	<b>50.981,25</b>
1.6.03.20	Intereses por cobrar para microcredito	50.173,81	50.981,25
1.6.03.20.01	Intereses por cobrar para microcredito	50.173,81	50.981,25
1.6.03.45	Cartera de créditos refinanciada	0,76	-
1.6.03.45.01	Cartera de créditos refinanciada	0,76	-
1.6.03.50	Cartera de créditos reestructurada	-	-
1.6.03.50.01	Cartera de créditos reestructurada	-	-
1.6.06	Rendimiento por cobrar de fideicomiso mercantil	-	-
1.6.06.05	Rendimiento por cobrar de fideicomiso mercantil	-	-
<b>1.6.14</b>	<b>Pago por cuenta de clientes</b>	<b>514,43</b>	<b>1.599,12</b>
1.6.14.30	Gastos Judiciales	514,43	1.599,12
1.6.14.30.05	Gastos Judiciales	514,43	1.599,12
1.6.14.30.10	Fondo Abogado gestión de cobranza	-	-

Fuente: Investigación de Campo


Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

En los Balances de los años 2014 y 2015 esta descrito por Grupo de cuenta tanto la cartera total, vigente y vencida, los saldos que servirán para el análisis tema de estudio de este trabajo de titulación.

### 3.1.3.1. Variación de la Cartera Total

Con la finalidad de analizar los aumentos y disminuciones del Balance General entre los años 2014 y 2015 tenemos lo siguiente:

**Tabla 3.25. Balance general entre los años 2014 y 2015**

 <b>INSOTEC</b> Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas							
BALANCE GENERAL							
Código	Cuenta contable	2014	%	2015	%	Variación absoluta	Variación absoluta
1.4	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>3.598.091,98</b>		<b>4.043.698,66</b>		<b>445.606,68</b>	-
1.4.04	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENC</b>	<b>3.519.642,36</b>		<b>3.999.535,88</b>		<b>479.893,52</b>	-
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	291.396,09	8,10%	329.993,87	8,16%	38.597,78	0,06%
1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	620.042,44	17,23%	685.906,35	16,96%	65.863,91	-0,27%
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	867.548,43	24,11%	952.230,90	23,55%	84.682,47	-0,56%
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.225.408,26	34,06%	1.337.641,92	33,08%	112.233,66	-0,98%
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	515.247,14	14,32%	693.762,84	17,16%	178.515,70	2,84%
1.4.12	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANC</b>	<b>80,54</b>		-		<b>(80,54)</b>	
1.4.12.05	DE 1 A 30 DÍAS	80,54	0,00%	-	0,00%	(80,54)	0,00%
1.4.28	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>166.538,00</b>		<b>124.707,17</b>		<b>(41.830,83)</b>	
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	30.913,24	0,86%	26.157,42	0,65%	(4.755,82)	-0,21%
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	44.918,35	1,25%	35.529,46	0,88%	(9.388,89)	-0,37%
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	46.730,25	1,30%	36.461,22	0,90%	(10.269,03)	-0,40%
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	39.479,03	1,10%	24.111,24	0,60%	(15.367,79)	-0,50%
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	4.497,13	0,12%	2.447,83	0,06%	(2.049,30)	-0,06%
1.4.52	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA</b>	<b>67.303,70</b>	<b>4,63%</b>	<b>67.849,22</b>	<b>3,08%</b>	<b>545,52</b>	<b>(0,02)</b>
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	19.998,96	0,56%	20.084,43	0,50%	85,47	-0,06%
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	32.750,39	0,91%	28.867,45	0,71%	(3.882,94)	-0,20%
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	14.403,35	0,40%	18.807,34	0,47%	4.403,99	0,06%
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	151,00	0,00%	90,00	0,00%	(61,00)	0,00%

**Tabla 3.25. (Cont.)**

1.4.99	<b>(Provisión para créditos incobrable)</b>	<b>(155.472,62)</b>	<b>1,87%</b>	<b>(148.393,61)</b>	<b>1,68%</b>	<b>7.079,01</b>	<b>(0,00)</b>
1.4.99.20	(Cartera créditos microempresa)	(134.257,50)	-3,73%	(117.387,50)	-2,90%	<b>16.870,00</b>	<b>0,83%</b>
1.4.99.20.01	Provision para cartera incobrable	(134.257,50)	-3,73%	(117.387,50)	-2,90%	<b>16.870,00</b>	<b>0,83%</b>
1.4.99.90	(Provisión general cartera de crédito)	-	0,00%	-	-	-	<b>0,00%</b>
1.4.99.90.01	<b>(Provisión general cartera de crédito)</b>	<b>(21.215,12)</b>		<b>(31.006,11)</b>		<b>(9.790,99)</b>	
1.6	<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>59.225,86</b>		<b>73.902,67</b>		<b>14.676,81</b>	
1.6.03	<b>Intereses por cobrar cartera de crédito</b>	<b>50.174,57</b>		<b>50.981,25</b>		<b>806,68</b>	
1.6.03.20	Intereses por cobrar para microcrédito	50.173,81	1,39%	50.981,25	1,26%	<b>807,44</b>	<b>-0,13%</b>
1.6.03.20.01	Intereses por cobrar para microcrédito	50.173,81	1,39%	50.981,25	1,26%	<b>807,44</b>	<b>-0,13%</b>
1.6.03.45	Cartera de créditos refinanciada	0,76	0,00%	-	0,00%	<b>(0,76)</b>	<b>0,00%</b>
1.6.03.45.01	Cartera de créditos refinanciada	0,76	0,00%	-	0,00%	<b>(0,76)</b>	<b>0,00%</b>
1.6.14	<b>Pago por cuenta de clientes</b>	<b>514,43</b>		<b>1.599,12</b>		<b>1.084,69</b>	
1.6.14.30	Gastos Judiciales	514,43	0,01%	1.599,12	0,04%	<b>1.084,69</b>	<b>0,03%</b>
1.6.14.30.05	Gastos Judiciales	514,43	0,01%	1.599,12	0,04%	<b>1.084,69</b>	<b>0,03%</b>
1.6.14.30.10	Fondo Abogado gestión de cobranza	-		-		-	-

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

Este Balance para efectos de análisis financiero por el método de aumentos y disminuciones, facilita la determinación de los cambios que se han operado dentro de un período, en la situación financiera de la empresa sobre las cuentas de la cartera vigente, cartera que no genera intereses, cartera vencida, provisiones, y cuentas por cobrar.

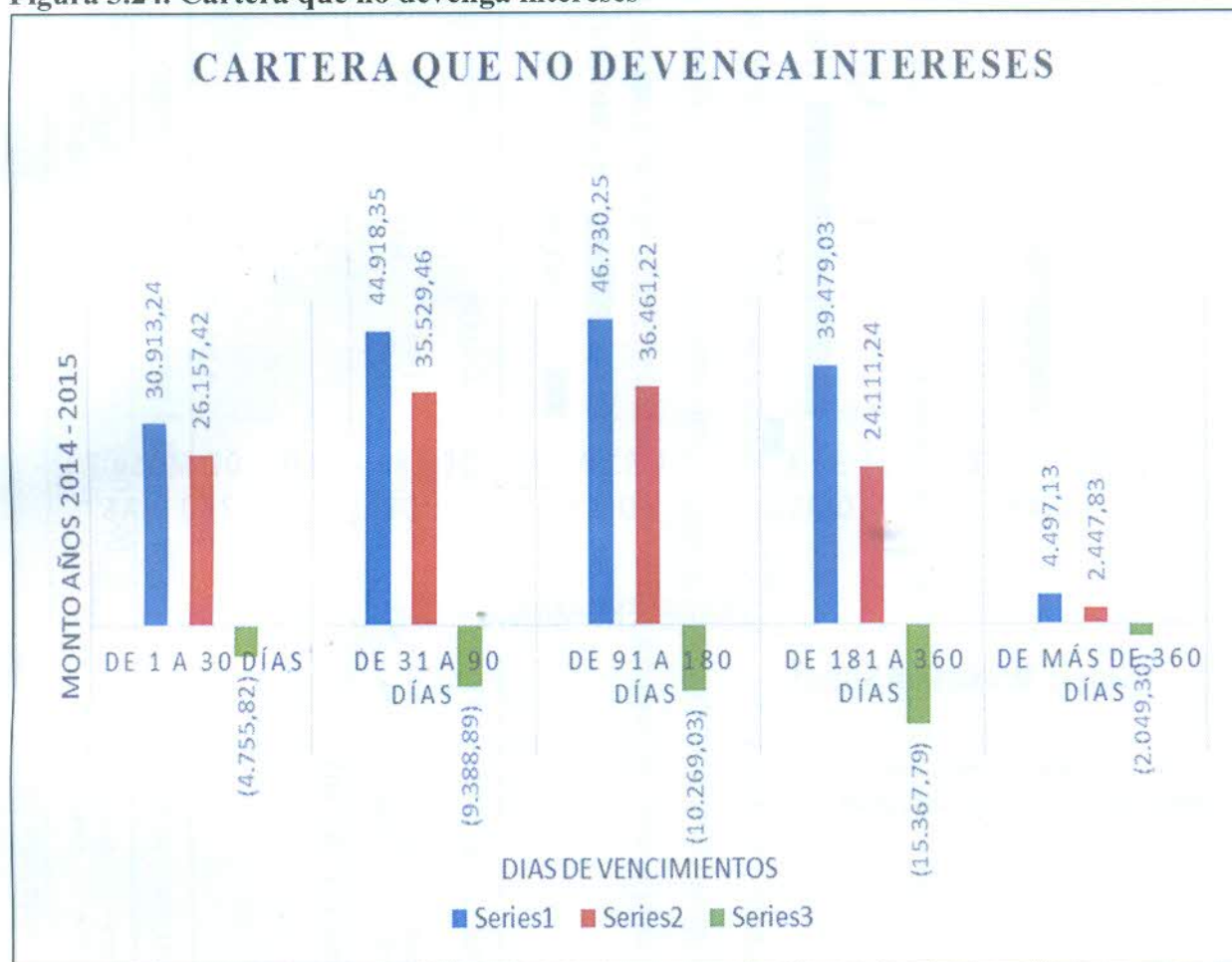
El balance general comparativo contiene información limitada ya que los cambios que se pueden observar están expresados en unidades monetarias y porcentuales, las cuales son instrumentos variables.

De cualquier modo, el balance general comparativo indica el movimiento que han tenido las cuentas dentro del período que se analiza; y aún más, pueden proporcionar una breve información sobre las variaciones registradas entre los años 2014 y 2015 en INSOTEC.

- Cartera que no devenga intereses

En la cuenta contable 14.28 cartera que no devenga intereses ha sido importante la disminución que ha tenido en todas sus subcuentas.

Figura 3.24. Cartera que no devenga intereses



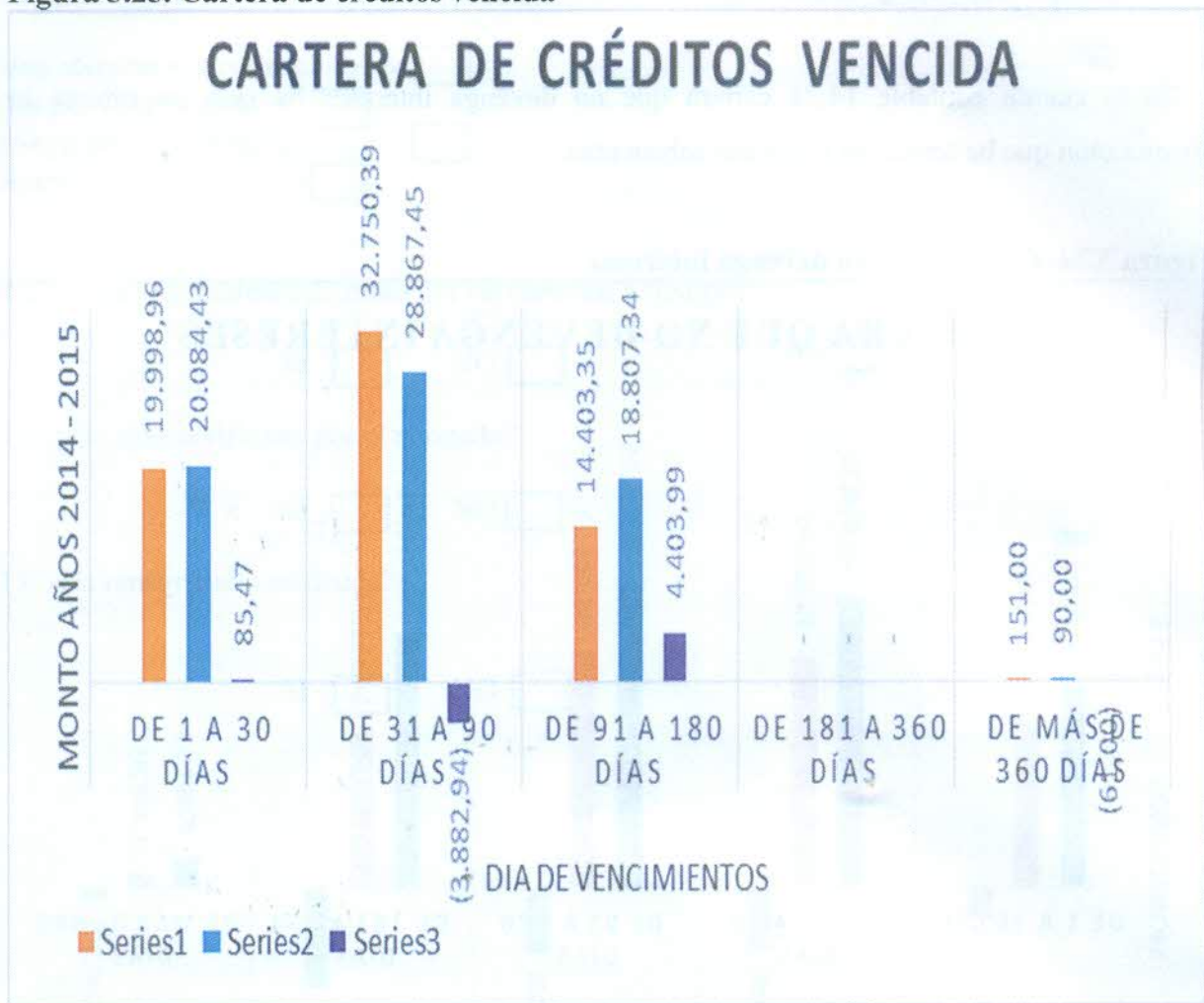
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

- Cartera de Microcréditos Vencida

En la cuenta contable 14.52 cartera de créditos para microempresas vencida, lo significativo es la disminución de la subcuenta 14.52.10 de 31 a 90 día que ha disminuido en \$3.382,92 que representa para el total de cartera 0,20%. Sin embargo la cartera 14.52.15 se incrementó en \$4.403,99 que representa para el total de cartera 0,06%.

Figura 3.25. Cartera de créditos vencida



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Tabla 3.26. Resumen de riesgos de cartera vencida año 2014**

Oficina	N° Cred Conce.	Monto Conce.	Monto Promed.	Cartera Activa	Cartera Morosa	Tasa Mora	Cartera Morosa > 30	Riesgo 1 día	% Riesgo 1 día	Riesgo 15 días	% Riesgo 15 días	Riesgo 30 días	% Riesgo 30 días
Santo Domingo	2442	5.253.407,11	2.151,27	3.753.413,60	79.368,48	2,11	65.606,26	284.374,56	7,58	233.690,70	6,23	160.261,92	4,27

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Tabla 3.27. Resumen de riesgos de cartera vencida año 2015**

Oficina	N° Cred Conce.	Monto Conce.	Monto Promed.	Cartera Activa	Cartera Morosa	Tasa Mora	Cartera Morosa > 30	Riesgo 1 día	% Riesgo 1 día	Riesgo 15 días	% Riesgo 15 días	Riesgo 30 días	% Riesgo 30 días
Santo Domingo	2121	5.722.055,30	2.697,81	4.192.002,27	80.134,89	1,91	64.189,56	272.714,04	6,51	192.466,39	4,59	142706,19	3,40

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

En este resumen lo que estamos expresando es el número de créditos concedidos que son 2121 que fueron el total de la población considerada para el análisis, y el promedio de montos de créditos concedidos que es de \$2.697,8; tiene relación con la tabla montos de crédito de la encuesta realizada a los clientes que expresa que el 43% de los encuestados han solicitado créditos por montos de hasta \$2000,00, el 37% créditos de \$1000,00, el 12% créditos de \$500,00.

Y el índice de mora que está en 1,91, de igual manera tiene relación al total de los porcentajes de mora sumados del balance general de la cuenta contable 14.52.; y la pregunta de la entrevista realizada a los empleados que dice: Para el 57% de los encuestados afirman que la cartera vencida está en el rango del 1 al 20%.

### 3.2. Presentación y análisis de resultados

Determinar la razón de la morosidad de la cartera vencida de la Agencia Santo Domingo de INSOTEC.

Las encuestas realizadas al personal de Asesores y Supervisores de Crédito de INSOTEC, nos han permitido determinar cuál sería la causa principal para que se incremente el índice de morosidad de la cartera vencida.

**Tabla 3.28. Pregunta 1 al personal de asesores y supervisores de crédito de INSOTEC**

Consecuencia	Opciones de respuesta	Respuesta		Análisis	
		Nº	%	Debilidad	Fortaleza
¿Qué tiempo labora en la Empresa?	Menos de un Año	3	21%	X	
	1 Año	6	43%	X	
	2 Años	3	21%	X	
	3 Años	1	7%		X
	4 Años	0	0%		
	5 Años	0	0%		
	Mas	1	7%		X
		<b>14</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

El tiempo que labora el personal como Asesores de Crédito, se convierte en una debilidad por la experiencia que debe tener un asesor no solo por experiencias adquiridas en otras instituciones, sino por el conocer las políticas de crédito así como el tipo de productos de crédito que vende INSOTEC. La permanencia del personal está entre un mes hasta un año son 9 empleados y apenas 3 tienen 2 años, un empleado tienen 3 años y otro más de 5 años.

**Tabla 3.29. Pregunta 2 al personal de asesores y supervisores de crédito de INSOTEC**

CONSECUENCIA	Opciones de respuesta	Respuesta		Análisis	
		Nº	%	Debilidad	Fortaleza
¿Al responder SI a la Pregunta 7 Los motivos?	Creditos nuevos	2	20%		X
	Capital de trabajo	2	20%		X
	Compra de activos	3	30%		X
	Montos mayor a 10.000	3	30%		X
		<b>10</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016



Los Asesores de crédito, mencionan que visitan a sus clientes, luego de que el cliente ha recibido el dinero para hacer las inversiones detalladas, pero más no hace un seguimiento permanente durante el tiempo para el cual fue concedido el crédito.

**Tabla 3.30. Nivel de morosidad de la cartera vencida**

Consecuencia	Opciones de respuesta	Respuesta		ANÁLISIS	
		Nº	%	Debilidad	Fortaleza
¿Podría mencionar el nivel de morosidad de la cartera vencida de la agencia actualmente?	1 al 20%	8	57%		x
	21 al 80%	6	43%	X	
	81 al 100%	0	0%		
		<b>14</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

Aquí se demuestra que los Asesores de Crédito en un 43% no tienen claro el nivel del índice de morosidad de la cartera que tiene la agencia, esto es una debilidad.

**Tabla 3.31. Mejora en los proceso de calificación del crédito**

Consecuencia	Opciones de respuesta	Respuesta		Análisis	
		Nº	%	Debilidad	Fortaleza
¿Considera que para optimizar su desempeño debe mejorar los procesos de calificación del crédito?	SI	14	100%	X	
		0	0%		
	NO				
		<b>14</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Investigación de Campo  
Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

El 100% de los Asesores de crédito reconocen que se deben mejorar los procesos de calificación de créditos, esto se considera una debilidad interna al instante de evaluar al sujeto de crédito, esta pregunta se la relaciona con el tiempo que labora el personal de Asesores de Crédito en INSOTEC.

### 3.2.1. Identificar el nivel de la morosidad de la cartera vencida mediante una evaluación de sus cuentas contables.

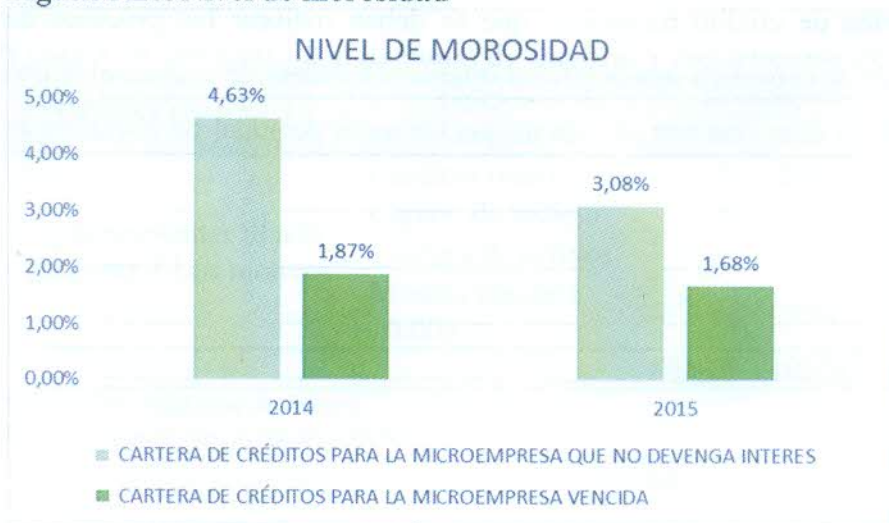
Tabla 3.32. Evaluación de sus cuentas contables

INSOTEC Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas							
BALANCE GENERAL							
Código	Cuenta contable	2014	%	2015	%	Variación absoluta	Variación absoluta
<b>1.4</b>	<b>CARTERA DE CREDITOS</b>	<b>3.598.091,98</b>		<b>4.043.698,66</b>		<b>445.606,68</b>	<b>-</b>
<b>1.4.04</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA POR VENC</b>	<b>3.519.642,36</b>		<b>3.999.535,88</b>		<b>479.893,52</b>	<b>-</b>
1.4.04.05	DE 1 A 30 DÍAS	291.396,09	8,10%	329.993,87	8,16%	38.597,78	0,06%
1.4.04.10	DE 31 A 90 DÍAS	620.042,44	17,23%	685.906,35	16,96%	65.863,91	-0,27%
1.4.04.15	DE 91 A 180 DÍAS	867.548,43	24,11%	952.230,90	23,55%	84.682,47	-0,56%
1.4.04.20	DE 181 A 360 DÍAS	1.225.408,26	34,06%	1.337.641,92	33,08%	112.233,66	-0,98%
1.4.04.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	515.247,14	14,32%	693.762,84	17,16%	178.515,70	2,84%
<b>1.4.12</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA REFINANC</b>	<b>80,54</b>		<b>-</b>		<b>(80,54)</b>	<b>-</b>
1.4.12.05	DE 1 A 30 DÍAS	80,54	0,00%	-	0,00%	(80,54)	0,00%
<b>1.4.28</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA QUE NO DEVENGA INTERES</b>	<b>166.538,00</b>		<b>124.707,17</b>		<b>(41.830,83)</b>	<b>-</b>
1.4.28.05	DE 1 A 30 DÍAS	30.913,24	0,86%	26.157,42	0,65%	(4.755,82)	-0,21%
1.4.28.10	DE 31 A 90 DÍAS	44.918,35	1,25%	35.529,46	0,88%	(9.388,89)	-0,37%
1.4.28.15	DE 91 A 180 DÍAS	46.730,25	1,30%	36.461,22	0,90%	(10.269,03)	-0,40%
1.4.28.20	DE 181 A 360 DÍAS	39.479,03	1,10%	24.111,24	0,60%	(15.367,79)	-0,50%
1.4.28.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	4.497,13	0,12%	2.447,83	0,06%	(2.049,30)	-0,06%
<b>1.4.52</b>	<b>CARTERA DE CRÉDITOS PARA LA MICROEMPRESA VENCIDA</b>	<b>67.303,70</b>	<b>4,63%</b>	<b>67.849,22</b>	<b>3,08%</b>	<b>545,52</b>	<b>(0,02)</b>
1.4.52.05	DE 1 A 30 DÍAS	19.998,96	0,56%	20.084,43	0,50%	85,47	-0,06%
1.4.52.10	DE 31 A 90 DÍAS	32.750,39	0,91%	28.867,45	0,71%	(3.882,94)	-0,20%
1.4.52.15	DE 91 A 180 DÍAS	14.403,35	0,40%	18.807,34	0,47%	4.403,99	0,06%
1.4.52.20	DE 181 A 360 DÍAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
1.4.52.25	DE MÁS DE 360 DÍAS	151,00	0,00%	90,00	0,00%	(61,00)	0,00%
<b>1.4.99</b>	<b>(Provisión para créditos incobrable)</b>	<b>(155.472,62)</b>	<b>1,87%</b>	<b>(148.393,61)</b>	<b>1,68%</b>	<b>7.079,01</b>	<b>(0,00)</b>
1.4.99.20	(Cartera creditos microempresa)	(134.257,50)	-3,73%	(117.387,50)	-2,90%	16.870,00	0,83%
1.4.99.20.01	Provision para cartera incobrable	(134.257,50)	-3,73%	(117.387,50)	-2,90%	16.870,00	0,83%
1.4.99.90	(Provisión general cartera de crédito)	-	0,00%	-	-	-	0,00%
<b>1.4.99.90.01</b>	<b>(Provisión general cartera de crédito)</b>	<b>(21.215,12)</b>		<b>(31.006,11)</b>		<b>(9.790,99)</b>	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

Figura 3.26. Nivel de morosidad



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

El nivel de morosidad de la cartera vencida para el año 2015 ha reducido en 1.54 % para la cartera que no devenga intereses y en 0,19 para la cartera vencida, lo que es significativo y que podría reducirse de manera más significativa si se cumpliera a cabalidad con lo que dicta el Manual de Crédito de INSOTEC.

### **Cartera Improductiva = Cartera que no devenga intereses + Cartera Vencida**

La Cartera Improductiva para el año 2014 fue de 6,50% (suma de 4,63%+1,87%) mientras que para el año 2015 es de 4,76%(suma de 3,08% + 1,68), teniendo una disminución del 1,74% que es un indicador razonable para la gestión realizada.

#### **3.2.2. Revisar los procedimientos internos del seguimiento de la morosidad y cobranza de la cartera para reducir el índice de morosidad.**

Las acciones administrativas que están realizando el personal de crédito según el cuadro es las llamadas preventivas, notificaciones escritas, visitas por el gestor de cobranza, y visitas al garante, no es lo que dicta el Manual de Procedimientos esto demuestra una falta de control interno.

**Tabla 3.33. Acciones administrativas que realiza el Dpto. de crédito**

Consecuencia	Opciones de respuesta	Respuesta		Análisis	
		Nº	%	Debilidad	Fortaleza
¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto de crédito y cobranza para la recuperación de cartera?	Llamadas preventivas	3	21%		X
	Notificaciones escritas	3	21%		X
	Visita Gestor cobranza	3	21%		X
	Visitas al Garante	3	21%		X
	Proceso Legal	2	14%	X	
		<b>14</b>	<b>100%</b>		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

Es importante hacer el seguimiento por los Asesores de Crédito de la Morosidad y Cobranza de la cartera vencida siguiendo los parámetros establecidos en el Manual de Procedimientos de Crédito que a continuación se detalla:

**Tabla 3.34. Manual de procedimientos de crédito**

N°	DETALLE
1	Considerar un crédito en mora a partir del momento en que una cuota no es pagada en la fecha de vencimiento preestablecido.
2.	La responsabilidad para el seguimiento y control de la cartera de créditos está asignada al Asesor de Crédito y sus superiores, durante todo el ciclo completo del crédito, hasta la recuperación total de la deuda, contando con el apoyo de las instancias establecidas para este fin.
3.	Las instancias superiores que apoyan al Asesor de Crédito actuarán en forma enfocada en función al criterio gerencial y las resoluciones de un Comité de Crédito
3.	Con el objetivo mantener una óptima calidad de cartera y, de acuerdo con la gravedad de los atrasos, se define acciones de seguimiento que serán aplicadas a los clientes, según las etapas descritas en este documento.
4.	La instancia principal para resolver casos de créditos en mora será el Comité de Crédito.
5.	Las opciones para resolver situaciones de créditos vencidos puede ser: Continuar con el cobro administrativo Pasarlo a la etapa prejudicial para el seguimiento con gestores Reestructuración o subrogación de deuda Dación en pago Embargo parcial o total de garantía Pasarlo a cobro judicial Pasarlo a cobranza externa

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

**Tabla 3.35. Etapas de recuperación**

Etapas	Rango de días	Responsable directo	Apoyo en gestión
<b>RECUPERACIÓN PREVENTIVA</b>	-5 a 0 días	Asesor de Crédito	Nadie
	1 a 10 días	Asesor de Crédito	Nadie
	11 a 15 días	Asesor de Crédito	Gerente / Supervisor de Agencia
	16 a 20 días	Asesor de Crédito	Gerente /Supervisor de Agencia /Gerente Nacional de Negocios/Jefe de Cobranza y Administración de Cartera
<b>RECUPERACIÓN OPERATIVA</b>	21 a 30 días	Asesor de Crédito	Gerente /Supervisor de Agencia /Gerente Nacional de Negocios/Jefe de Cobranza y Administración de Cartera
	31 a 70 días	Asesor de Crédito / Gerente / Supervisor de Crédito	Coordinador de Negocios/Gerente Nacional de Negocios/ Analista de rédito/Jefe de Cobranza y Administrador cartera
<b>RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	71 a 90 días	Asesor de Crédito/ Gerente/ Supervisor de Agencia/ Gestor de Cobranza /Abogado Externo	Coordinador de Negocios/Gerente Nacional de Negocios/ Analista de rédito/Jefe de Cobranza y Administrador cartera

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Rocío Piedra, 2016

## CAPÍTULO 4

### DISCUSIÓN

#### 4.1. Conclusiones

- Se determinó que la permanencia de los Asesores y Supervisores de Crédito en la empresa por experiencia no es el adecuado porque existen 9 empleados que tienen entre 1 mes y 1 año tiempo de servicio, 3 asesores 2 años, un asesor 3 y 5 años.
- Luego de la revisión de las carteras que no devengan intereses y vencida del año 2014 y 2015 se determinó que la Cartera Improductiva para el año 2014 fue de 6,50% (suma de 4,63%+1,87%) mientras que para el año 2015 es de 4,76%(suma de 3,08% + 1,68), teniendo una disminución del 1,74%
- Revisada la gestión que hacen los Asesores y Supervisores de Crédito en las acciones administrativas que están realizando como son las llamadas preventivas, notificaciones escritas, visitas por el gestor de cobranza, y visitas al garante, no es lo que dicta el Manual de Procedimientos esto demuestra una falta de control interno.

#### 4.2. Recomendaciones

- Se recomienda que al personal de Asesores y Supervisores de Crédito se los motive buscando la manera de lograr fidelización para con la empresa, así como capacitarlo y lograr que no exista una alta rotación de salida y entrada de personal nuevo.
- Elaborar reportes de cartera vencida por cada Asesor de Negocios con la finalidad de conocer el número, montos, plazos de cartera vencida y por tipo de operación, para que exista una gestión de cobro más eficiente y minimizar el índice de la morosidad de la cartera vencida.

- Se recomienda que se hagan capacitaciones internas en el área de crédito con la necesidad de dar a conocer el Manual de Políticas de Crédito y Cobranza, y hacer reuniones periódicas para evaluar el conocimiento y aplicación del documento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. M. (2003). Auditoría y Control Interno
- Avellaneda, C. (2002). Diccionario de los terminos financieros. Bogota: Edimpres.
- Certo, S. (2009). ADMINISTRACIÓN MODERNA. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Chiriboga Rosales Luis Alberto, Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano. (2012).  
 DICCIONARIO TECNICO FINANCIERO ECUATORIANO. QUITO:  
 PUBLICACIONES JOKOMA.
- Daft, R. (2009). Administración. México: Thopson.
- Dávalos Arcentales Nelson, Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoria.  
 (2010). Enciclopedia Básica de Administración Contabilidad y Auditoria. Quito:  
 Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Davalos Nelson, ENCICLOPEDIA BASICA DE ADMINISTRACIÓN CONTABILIDAD Y  
 AUDITORIA. (2010). ENCICLOPEDIA BASICA DE ADMINISTRACIÓN  
 CONTABILIDAD Y AUDITORIA. QUITO: CORPORACION DE ESTUDIOS Y  
 PUBLICACIONES.
- Dávalos, N. (2009). ENCICLOPEDIA BASICA DE ADMINISTRACIÓN CONTABILIDAD  
 Y AUDITORIA. QUITO: CORPORACION DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES.
- Diccionario Cultural. (2002) Madrid.
- Gaitan, O. E. (2010). Analisis financiero y de gestión. Mexico
- Gaitan, O. E. (2010). Analisis financiero y de gestión. Mexico : ecoe ediciones
- Gaitan, R. E. (2012). Administracion de riesgo ERM y la auditoría interna. Mexico egr.
- Gariboldi, G. (1999). COMERCIO ELECTRONICO: CONCEPTOS Y REFLEXIONES  
 BASICAS, BUENOS AIRES: BID-INTAL
- Helgueros, Y. (2011) REVISTA INTERNACIONAL ADMINISTRACION & FINANZAS  
 (RIAD), 84.
- IJ. Fred Weston y Eugene F. Brigham; Fundamentos de Administración Financiera. (2010).  
 Fundamentos de Administración Financiera. México: Mc Graw Hill.
- Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC. (2016). Reglamento  
 de Crédito Versión 028. Quito: Insotec.
- Instituto de Investigaciones Socio Económicas y Tecnológicas, INSOTEC. (03 de AGOSTO  
 de 2016). [www.insotec.com.ec](http://www.insotec.com.ec). Obtenido de <http://www.insotec.com.ec/index.php?view=article&id=44:insotec&format=pdf>

- Lawrence J. Gitman, Chad J. Zutter; Principios de Administración Financiera. (2012). Principios de Administración Financiera. Mexico: Always Learning PEARSON.
- MARIN CALV, H. A. (2009). Auditoria Financiera. Argentina: El CID Editor.
- MERCURIO, A E (30 de 3 de 2013). EL MERCURIO. Alto endeudamiento de la gente con sistema financiero, pag. 5
- NAPOLITANO, A. M. (2011). Auditoria de Estados Financieros y su Documentación. México: McGraw Hill.
- Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas, N. (2012). NAGAS., (pág. 4).
- OSORIO, I. (2009). Fundamentos de Auditoria de Estados Financieros. Auditoria 1. México: El CID EDITOR.
- Ross, W. (2009). FINANZAS CORPORATIVAS. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Ross, W. (2009). FINANZAS CORPORATIVAS. MEXICO: MC GRAW HILL.
- ROSS, WESTERFIELD, JAFFE; FINANZAS CORPORATIVAS. (2009). FINANZAS CORPORATIVAS. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Sapag Chaing, N. (2000). PREPARACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROYECTOS. BARCELONA: EXPIREN S.A.
- Sapag Chaing, N. (2010). PREPARACIÓN Y EVALUACION DE PROYECTOS. MEXICO: MC GRAW HILL.
- STORNER, J. (2009). ADMINISTRACIÓN MODERNA. MEXICO: PEARSON EDUCACION.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Catálogo Único de Cuentas. (2015). Catálogo Único de Cuentas,. Quito: Registro Oficial.
- TELEGRAFO. E. (25 de octubre de 2013). BNF CARTERA VENCIDA \$200 MILLONES. ECONOMIA, pág. 20
- VERNOR Mesén. (2011). Taller de Normas Internacionales de Información Financiera. Quito: Universidad Técnica Equinoccial.



# ANEXOS

## Anexo A. Entrevista



## UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

## ESTUDIO SITUACIONAL DE INSOTEC

ENTREVISTA DIRIGIDA A: .....

El objetivo de la presente entrevista es evaluar los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en el área de crédito y cobranzas, (cuentas por cobrar), por medio de la detección de problemas que afectan el funcionamiento de la misma.

**1.- ¿Qué tiempo labora en la empresa?**

- 1 Año
- 2 Años
- 3 Años
- 4 Años
- 5 Años
- Más

**2.- ¿La empresa dispone de Manual para otorgar créditos?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**3.- ¿El nivel de la cartera vigente de la Agencia actualmente se encuentra en que porcentaje?**

.....  
 .....  
 .....

**4.- ¿Existe un reporte de gestión de morosidad de la cartera vencida de la agencia?**

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**5.- ¿Cuál considera usted que son las acciones administrativas que realiza el dpto. de crédito y cobranza para la recuperación de cartera?**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**6.- ¿Se realiza un control de inversión del crédito asignado?**

.....  
.....  
.....  
.....

**7.- ¿Al responder SI a la Pregunta 6? ¿Cuáles son los motivos?**

.....  
.....  
.....  
.....

**8.- ¿El departamento de cartera y cobranza cumple con las metas estimadas? ¿Estas son mensual, trimestral o anuales?**

.....  
.....  
.....  
.....

**9.- ¿Los costos del abogado asume el cliente?**

.....  
.....  
.....  
.....

**10.- ¿Considera que, para optimizar su desempeño, se debe mejorar los procesos de calificación?**

.....  
.....  
.....  
.....

## Anexo B. Encuesta dirigida a clientes INSOTEC



### UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL ENCUESTA DIRIGIDA A CLIENTES DE INSOTEC AGENCIA SANTO DOMINGO

Solicito muy comedidamente responder la siguiente encuesta que tiene el carácter académico, requisito previo a la obtención del título en Ing. En Finanzas y Auditoría CPA.

Objetivo: Analizar la cartera vencida del Instituto d Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas INSOTEC agencia Santo Domingo, para formular estrategias que permitan disminuir el índice de morosidad.

Datos personales

1.- Edad..... 2.- Género M  F

3.- Estado civil: Soltero  Casado  Unión Libre Legalizada  Otros

4.- ¿Cuántos hijos tiene?

0  1  2  3

5.- ¿Cuál es el valor aproximado de su cuota mensual?

\$100.00  \$150.0  \$250.00  \$300.00

6.- ¿Cuál es su tipo de negocio?

Comercio  Dependiente

7.- ¿Cuántos años tiene la actividad de su negocio?

1 año  2 años  3 años  4 años

8.- ¿Cuánto fue el monto de crédito asignado?

\$500.00  \$1000.00  \$2000.00  \$3000.00

9.- ¿Cuál fue el servicio y atención recibida?

Excelente  Muy bueno  Bueno  Malo

10.- ¿Los asesores de crédito le recuerdan su fecha de pago?

Una semana antes Vencimiento   
Día del Vencimiento   
Luego del Vencimiento   
Hasta cancelar

11.- ¿Paga Ud intereses de mora por no cancelar a tiempo?

SI  NO

12.- ¿Ha sido notificado por el abogado?

SI  NO

13.- ¿Ha renegociado su deuda?

SI  NO