



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE INGENIERÍA EN MARKETING

CARRERA: INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

ANÁLISIS DE LOS FACTORES INCIDENTES EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

AUTORA:

TANYA ABIGAIL RODRÍGUEZ MERCHÁN

Riobamba – Ecuador

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera comercial ha sido desarrollado por la Srta. Tanya Abigail Rodríguez Merchán, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Olga Maritza Rodríguez Ulcuango
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. María Fernanda Miranda Salazar
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tanya Abigail Rodríguez Merchán, con número de cedula 172386195-9 declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 12 de marzo del 2019

Tanya Abigail Rodríguez Merchán
172386195-9

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a Dios, por ser el inspirador y darme fuerzas para continuar en este proceso.

A mis padres, Rigoberto Rodríguez y Marisol Merchán por su amor, trabajo y sacrificio a lo largo de mi carrera, gracias a ellos he logrado culminar mi carrera profesional.

A mi hermano Abner Rodríguez que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo moral y económico.

A mi abuelo Obispo Simón Merchán que ya no está a lado mío pero su cariño prevalecerá siempre en mi corazón por ser un hombre temeroso a Dios y de mucha fe, tolerante, honesto, generoso todos estos valores me los impartió el en mi niñez.

A todos mis familiares quienes de una u otra manera hicieron posible esto les estoy eternamente agradecida.

Tanya Abigail Rodríguez Merchán

AGRADECIMIENTO

A Dios por estar siempre a mi lado por ser mi fortaleza en momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad

A mis padres por darme la estabilidad emocional, económica y sentimental; para poder llegar hasta este logro, que definitivamente no hubiese sido posible sin su apoyo.

Madre siempre serás, mi inspiración para alcanzar mis metas por enseñarme que todo se aprende y que todo esfuerzo es al final recompensado, a mi Padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida gracias por cada oración por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme permitido formarme y en ella a todas las personas que fueron participes de este proceso.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Tanya Abigail Rodríguez Merchán

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada.....	i
Certificación del tribunal.....	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas.....	x
Índice de gráficos.....	xii
Índice de anexos.....	xiii
Resumen.....	xiv
Índice de abreviaturas	xvi
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del Problema:.....	1
1.2 Formulación del problema:.....	2
1.3 Sistematización del problema:.....	2
1.3.1 Área:.....	2
1.3.1 Campo:.....	2
1.3.3 Delimitación espacial:.....	2
1.3.4 Delimitación temporal:.....	2
1.4 Objetivos.....	2
1.4.1 General.....	2
1.4.2 Específicos.....	3
1.5 Justificación.....	3
CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA.....	4
2.1 Antecedentes de Investigación.....	4

2.1.1	Antecedentes legales	4
2.1.1.1	Constitución de la República del Ecuador	4
2.2	Marco teórico	8
2.2.1	Historia del Cooperativismo	8
2.2.2	Importancia del Cooperativismo.....	8
2.2.3	Cooperativas de ahorro y crédito	8
2.3	Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario	9
2.3.1	Reseña histórica	10
2.4	Misión y Visión	11
2.4.1	Misión	11
2.4.2	Visión.....	11
2.5	Objetivos de la cooperativa “Acción y Desarrollo LTDA”	11
2.5.1	Objetivo General.....	11
2.5.2	Objetivos Específicos	11
2.6	Valores Empresariales	12
2.8	¿Qué es un Análisis?.....	13
2.9	¿Qué es Morosidad?.....	13
2.10	Índice de Morosidad	14
2.11	Consejos para Reducir de la Morosidad	15
2.12	Matriz de Evaluación de los Factores Externos.....	16
2.13	Matriz de Evaluación de los Factores Internos.....	17
2.14	¿Qué es Estrategia?	18
2.15	Marco conceptual.....	20
2.14	Interrogantes de estudio	23
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO		24
3.1	Enfoque de investigación.....	24
3.1.1	Cuantitativa:.....	24

3.1.2	Cualitativa:.....	24
3.2	Tipo de investigación.....	24
3.2.1	Investigación de campo	24
3.2.2	Investigación bibliográfica o Documental.....	25
3.3	Tipo de estudio.....	25
3.3.1	Investigación Exploratoria.....	25
3.3.2	Investigación Descriptiva	26
3.4	Población y muestra.....	26
3.4.1	Población	26
3.4.2	Tamaño de la Muestra.....	26
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	27
3.6.1	Método	27
3.6.1.1	Análítico.-	27
3.6.1.2	Deductivo.-	27
3.6.1.3	Inductivo.-.....	28
3.6.2	Técnicas de investigación	28
3.6.2.1	Entrevistas.-	28
3.6.2.2	Encuestas.-.....	28
3.6.2.3	Observación directa.....	28
3.6.3	Instrumentos de Investigación.....	28
3.7	Análisis e interpretación de resultados	29
3.8	Comprobación de las Interrogantes de estudio	50
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		51
4.1	Título	51
4.2	Contenido de la propuesta.....	51
4.2.1	Alcance	51
4.2.2	Actividades a desarrollarse	51

4.2.2.1	Estructura Orgánica	52
4.2.2.3	Análisis vertical del Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias ...	53
4.2.2.4	Análisis horizontal del balance general y estado de pérdidas y ganancias ..	63
4.2.2.5	Análisis de la cartera de crédito	69
4.2.2.6	Indicadores financieros	79
4.2.2.7	Diagnóstico de los factores externos de la cooperativa.	85
4.2.2.8	Diagnóstico de los factores internos de la cooperativa.	89
4.2.2.9	FODA.....	92
4.2.2.10	Factores incidentes en el índice de morosidad:	95
4.2.2.11	Estrategias para reducir el índice de morosidad	96
	PRESUPUESTO PARA EJECUTAR LAS ESTRATEGIAS	106
	CONCLUSIONES.....	107
	RECOMENDACIONES.....	108
	BIBLIOGRAFÍA.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Segmentación sector financiero popular y solidario.....	9
Tabla 2	Tamaño de la muestra.....	27
Tabla 3	Actividad Económica.....	29
Tabla 4	Tipos de Créditos.....	30
Tabla 5	Atención Recibida	31
Tabla 6	Motivos de incumplimiento en Pagos.....	32
Tabla 7	Incumplimiento en pagos.....	33
Tabla 8	Ha recibido al personal de la cooperativa.....	34
Tabla 9	Conocimiento de la Consecuencia de morosidad	35
Tabla 10	Tipo de recargo	36
Tabla 11	Beneficios y productos	37
Tabla 12	Aspectos a mejorar	38
Tabla 13	Factores de incumplimiento.....	39
Tabla 14	Rentabilidad de la cooperativa.....	40
Tabla 15	Conocimiento de manuales de crédito.....	41
Tabla 16	Capacitación de acuerdo al área de desempeño.....	42
Tabla 17	Título del Empleado	43
Tabla 18	Materiales de trabajo de campo	44
Tabla 19	Nuevos productos y servicios	45
Tabla 20	Amenazas de la cooperativa	46
Tabla 21	Balance General 2017.....	54
Tabla 22	Estado de Resultados	55
Tabla 23	Fondos Disponibles	58
Tabla 24	Depreciación Acumulada.....	59
Tabla 25	Pasivo.....	60
Tabla 26	Capital Social.....	61
Tabla 27	Pérdida y Ganancia.....	62
Tabla 28	Balance General 2016 – 2017.....	63
Tabla 29	Estado de Resultados 2016-2017.....	65
Tabla 30	Fondos Disponibles	66
Tabla 31	Obligaciones con el público.....	67

Tabla 32	Capital Social.....	68
Tabla 33	Microcrédito	69
Tabla 34	Crédito de consumo	70
Tabla 35	Crédito Agropecuario	71
Tabla 36	Crédito de Vivienda.....	72
Tabla 37	Proceso de cobranza	73
Tabla 38	Cartera de crédito.....	75
Tabla 39	Cartera de créditos	76
Tabla 40	Índice de morosidad.....	77
Tabla 41	Rangos de Morosidad	77
Tabla 42	Provisiones para créditos incobrables.....	77
Tabla 43	Relación del tipo de crédito y socios en morosidad	78
Tabla 44	Indicador de Liquidez	79
Tabla 45	Indicador de Solvencia	80
Tabla 46	Capital de Trabajo.....	81
Tabla 47	Razón de Apalancamiento	82
Tabla 48	Rentabilidad.....	83
Tabla 49	Margen bruto de utilidad	84
Tabla 50	Factores Externos de la cooperativa	85
Tabla 51	Calificación MEFE	87
Tabla 52	Matriz de evaluación de factores externos.....	87
Tabla 53	Diagnóstico de los factores internos de la cooperativa.....	89
Tabla 54	Calificación MEFI	91
Tabla 55	Matriz de evaluación de factores internos	91
Tabla 56	FODA Institucional	93
Tabla 57	Matriz Estratégica.....	94
Tabla 58	Factores incidentes en el índice de morosidad	95
Tabla 59	Estrategias para reducir el índice de morosidad	96
Tabla 60	Seguimiento y control del crédito luego del desembolso.	98
Tabla 61	Estandarizar el proceso para la recuperación de cartera	99
Tabla 62	Incentivar a los socios a que realicen sus pagos a tiempo.	100
Tabla 63	Capacitar al talento humano.	101
Tabla 64	Reestructura del proceso para la colocación de créditos	102

Tabla 65	Evaluación y análisis de la colocación de créditos.....	103
Tabla 66	Adaptar a la necesidad del socio las fechas de pago.	103
Tabla 67	Implementar nuevos productos y servicios.....	104
Tabla 68	Fortalecer el conocimiento de los socios en educación financiera	105
Tabla 69	Presupuesto para ejecutar las estrategias	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Delimitación Espacial.....	2
Gráfico 2	Regulaciones.....	7
Gráfico 3	Actividad Económica	29
Gráfico 4	Tipos de crédito	30
Gráfico 5	Atención Recibida	31
Gráfico 6	Motivos de Incumplimiento en pagos	32
Gráfico 7	Incumplimiento en pagos.....	33
Gráfico 8	Ha recibido al personal de la cooperativa.....	34
Gráfico 9	Consecuencias de estar en morosidad las conoce.....	35
Gráfico 10	Tipo de recargo	36
Gráfico 11	Beneficios y productos	37
Gráfico 12	Aspectos a cambiar	38
Gráfico 13	Factores de incumplimiento.....	40
Gráfico 14	Rentabilidad de la cooperativa	41
Gráfico 15	Conocimiento de manuales de crédito.....	42
Gráfico 16	Capacitaciones recibidas.....	43
Gráfico 17	Título del empleado	43
Gráfico 18	Cuenta con los materiales para trabajo de campo.....	44
Gráfico 19	Productos y servicios	45
Gráfico 20	Amenazas de la cooperativa	46
Gráfico 21	Estructura Orgánica	52
Gráfico 22	Organigrama estructural de las sucursales.....	53
Gráfico 23	Fondos Disponibles	58
Gráfico 24	Depreciación acumulada.....	59
Gráfico 25	Pasivo.....	60

Gráfico 26	Capital Social.....	61
Gráfico 27	Pérdida y Ganancia	62
Gráfico 28	Fondos disponibles	67
Gráfico 29	Obligaciones con el público	68
Gráfico 30	Capital Social.....	69
Gráfico 31	Diagrama de Flujo de Concesión de Créditos actual.....	73
Gráfico 32	Diagrama de Flujo que representa la gestión de cobro actual	74
Gráfico 33	Cartera de Créditos	75
Gráfico 34	Cartera de crédito.....	76
Gráfico 35	Provisiones de créditos incobrables.....	78
Gráfico 36	Liquidez	80
Gráfico 37	Solvencia	81
Gráfico 38	Capital de trabajo.....	82
Gráfico 39	Razón de Apalancamiento	83
Gráfico 40	Rentabilidad.....	84
Gráfico 41	Recuperación de Cartera.....	99
Gráfico 42	Banca móvil.....	104
Gráfico 43	Página web.....	105
Gráfico 44	Colocación de créditos.....	106

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Encuesta a los socios	112
Anexo 2	Encuesta a los empleados	115
Anexo 3	Entrevista al Gerente.	117

RESUMEN

El presente trabajo de titulación analiza los factores incidentes en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba. La metodología que se empleó para conocer la situación actual de la cooperativa fue mediante encuestas realizadas a los empleados y socios, una entrevista al Gerente, acompañado de un análisis FODA. Los factores más incidentes encontrados fueron desvió de fondos en el destino del crédito, deficiente gestión de cobros, ineficaz colocación de créditos, no coinciden los ingresos económicos de los socios con las fechas de pago establecidas en la cooperativa, inestabilidad laboral. Se puede identificar qué la entidad necesita como estrategias reestructura del proceso para la colocación de crédito, estandarizar los procesos para la recuperación de cartera, capacitar al talento humano, adaptar a la necesidad del socio las fechas de pago, evaluación y análisis de la colocación de créditos, implementar nuevos productos y servicios y capacitar a los socios. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda la pronta ejecución de las estrategias propuestas, así como la asignación de recursos para obtener resultados positivos y toma de decisiones acertadas.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>
<MARKETING> <ANÁLISIS DE FACTORES> <CARTERA DE CRÉDITO>
<ESTRATEGIAS> <PRESUPUESTO> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. Olga Maritza Rodríguez Ulcuango
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

This titling work analyzes the incident factors in the past-due loan portfolio of "Action and Development Ltd" credit union at Riobamba. The methodology employed to know the cooperative's current situation was through surveys carried out among the members of staff and partners, an interview with the manager, complemented with a SWOT analysis. The most incident factors found were inadequate credit approval procedures, poor recovery management, lack of training for human resources and weak advertising and promoting. It can be identified that the entity needs as strategies such as restructuring the placement and recovery management of credits, train the human talent, agreements with collection points for the placement and recovery of credits, implement new products and services, and train the partners. According to the results obtained in this research, the prompt implementation of the proposed strategies is recommended as well as the resources allocation to obtain positive results and successful decision making.

Keywords: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MARKETING>, <FACTOR ANALYSIS>, <LOAN PORTFOLIO>, <STRATEGIES>, <BUDGET>, <RIOBAMBA (CANTON)>

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

BCE= Banco Central del Ecuador

COAC= Cooperativa de Ahorro y Crédito

CNN= Cable News Network

INEC= Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

LTDA= Limitada

MBS= Ministerio de Bienestar Social

MIES= Ministerio de inclusión Económico Social

SENPLADES= Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo

SEPS= Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

SBS= Superintendencia de Bancos

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema:

Actualmente en el Ecuador se encuentran registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 946 cooperativas de ahorro y crédito, “constituyéndose en el segundo país en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto demuestra que en los últimos tres años y medio el sector creció notablemente” (SEPS, 2015)

Uno de los problemas que enfrentan las cooperativas es una desaceleración económica, este sector afronta una serie de desafíos para este año 2018, entre los retos se encuentra la revisión de la metodologías, como son priorizar gastos e inversiones y controlar los índices de morosidad.

Según Vaca, J. (2015), afirmó que la SEPS. indica que la morosidad del sector financiero rural oscila entre el 3 y el 8% en las cooperativa de la red. “Es una cifra mayor a las de años pasados. Antes no superaban el 7%, pero si se llegara a dos dígitos sería más preocupante”. Además Vaca, sostiene que el incremento de la morosidad es un efecto de la desaceleración que atraviesa la economía nacional y del crecimiento agresivo de algunas cooperativas que abrieron más oficinas y que priorizaron colocar más créditos en el mercado.

En Riobamba en el año 2016 a través de un informe presentado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, conocieron que éstas serán liquidadas. En el documento se indica que las causas de la resolución son pérdidas, como la incapacidad de cumplimiento de las obligaciones con los socios e insolvencia. (Cevallos, 2015)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda” Riobamba; en los últimos meses se ve afectada por el incremento de la tasa de morosidad a la fecha 13 de febrero del 2018 es del 32,20%, esto crea complicaciones y lo que esta generado son consecuencias negativas. Al no poder cobrar estas deudas se está limitando a seguir dando créditos a los socios. En cuanto a cartera de créditos vencida existe un porcentaje del 12.16% y en valores de créditos vigentes 2.430.654,10 millones de dólares.

Al existir estos valores la cooperativa no puede recuperar sus créditos, los asesores de crédito optan por volver a refinanciar las deudas, al realizar un análisis de los factores

incidentes en el índice de morosidad, permite detectar falencias y a su vez enmendarlas con estrategias con el único fin que la institución continúe formando parte del sistema financiero ecuatoriano.

1.2 Formulación del problema:

¿Qué factores inciden en el incremento del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba?

1.3 Sistematización del problema:

1.3.1 Área: Administración financiera

1.3.1 Campo: Finanzas

1.3.3 Delimitación espacial: Provincia de Chimborazo cantón Riobamba parroquia Lizarzaburu barrio San Martín calle Francia Número 16-39 intersección Isabel de Godin referencia a una cuadra del Unidad de Policía Comunitaria.

Gráfico 1 Delimitación Espacial



Fuente: Google Maps

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

1.3.4 Delimitación temporal: 2018

1.4 Objetivos

1.4.1 General

- Analizar los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda de la ciudad de Riobamba.

1.4.2 Específicos

- Fundamentar teóricamente el índice de morosidad y sus factores mediante el apoyo bibliográfico.
- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”
- Elaborar estrategias que permitan reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda.

1.5 Justificación

Todo problema económico de un país tiende a afectar directamente a la capacidad de pago de las personas y por esto se ve un aumento notable en el índice de morosidad. La presente investigación tiene un enfoque teórico, donde se aprovecharon todas las fuentes teóricas existentes sobre el análisis de los factores de morosidad, a fin de que sirva como base para la evaluación de la cartera de crédito, con el objetivo permanente de disminuir su impacto en los estados financieros, en el índice de morosidad, liquidez y solvencia.

Se establecieron un conjunto de directrices que permitieron orientar el desarrollo del proceso dirigido a analizar y evaluar la cartera de crédito considerando el tipo y diseño de la investigación que por medio de la recolección de datos se logre analizar los resultados, elaborar recomendaciones que sirvan como guía tanto como para el departamento de créditos y cobranzas como para el Gerente, al momento de tomar las decisiones respectivas logrando brindar un gran aporte tanto a la institución como a la sociedad.

La importancia de realizar un análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad es porque permite crear estrategias correctivas, en base a las debilidades con el fin de retribuir a los socios y a la institución brindando mayor seguridad tanto en sus ahorros como al momento de dar un crédito. Los socios igualmente necesitan que su dinero sea bien administrado por la institución, al realizar este análisis se lograría también que esta institución continúe en el mercado y siga brindando fuentes de empleo, por eso es necesario que la cooperativa tenga un índice de morosidad adecuado para así lograr su permanencia en el mercado.

CAPÍTULO II MARCO DE REFERENCIA

2.1 Antecedentes de Investigación

En la búsqueda de los antecedentes investigativos, (Jumbo & Iñiguez, 2010) afirma. “Aplicación de un análisis para concesión de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros”. Que determina las siguientes conclusiones: El riesgo de crédito existe principalmente por dos factores, el uno relacionado a la propia actividad; y el otro por la aplicación ineficiente o inadecuada de políticas de crédito.

La siguiente tesis en relación al tema realizado, (Aguirre & Rodriguez, 2015) afirma. “Evaluación y análisis del riesgo crediticio en las MIPYMES de la cooperativa Cotocollao Ltda” la cual evidencia lo siguiente, se identificó, que el nivel de riesgo crediticio se debe principalmente a que en el proceso de verificación dentro del departamento de colocaciones y cobranzas no existe una eficiente gestión por parte de sus empleados.

En la tesis de (Chacon & Gonzales, 2017) , afirma. “Análisis de los Factores que Inciden en las variaciones de la tasa de Morosidad de las socias de la red de entidades financieras equitativas de la Provincia de Loja” la cual concluye que esta entidad no se encuentra cumpliendo las políticas de cobro y enviando notificaciones a sus socios para que efectúen sus pagos a tiempo.

2.1.1 Antecedentes legales

A continuación, se presenta una recopilación de las normativas que respaldan a los antecedentes legales de una cooperativa de ahorro y crédito.

2.1.1.1 Constitución de la República del Ecuador

Sección octava Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- 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. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, 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.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera. Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del socio, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

CAPÍTULO 6

Sector Financiero Popular y Solidario

Sección 1 Disposiciones comunes

Artículo 440.- Administración de las entidades del sector financiero popular y solidario. Para efectos de la aplicación de este Código, los miembros del consejo de administración de las cooperativas de ahorro y crédito y de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito

para la vivienda, los miembros del consejo de administración de las cajas centrales, y sus representantes legales serán considerados administradores.

Los consejos de vigilancia serán corresponsables del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito, de las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y de las cajas centrales y estarán sujetos a las responsabilidades y sanciones que este código establece para los consejos de administración. No podrán ser representantes legales de las entidades que conforman el sector financiero popular y solidario quienes fueren cónyuges o convivientes en unión de hecho o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad de miembros de los Consejos de Administración o Vigilancia.

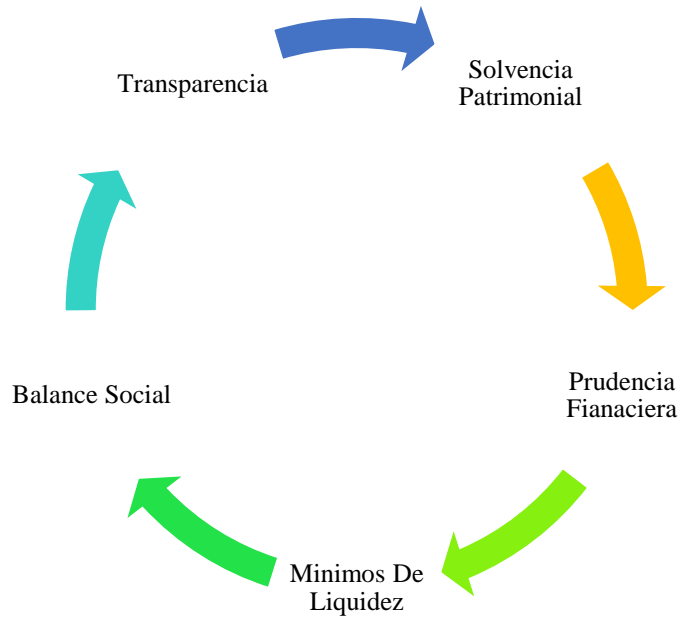
Artículo 441.- Remoción de los Consejos de Administración y Vigilancia. Los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia podrán ser removidos, en cualquier tiempo, por el organismo de control por cualquiera de las siguientes causas:

1. Estar incurso en las prohibiciones determinadas en el artículo 412;
2. Reticencia en cumplir las disposiciones impartidas por el organismo de control;
3. Adulterar o distorsionar los estados financieros;
4. Obstaculizar las acciones de control;
5. Realizar o fomentar operaciones ilícitas;
6. Ejecutar actos graves que hagan temer por la estabilidad de la entidad; y,
7. Por cualquier otra causa determinada en este Código.

Artículo 449.- Solvencia y prudencia financiera. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán mantener índices de solvencia y prudencia financiera que permitan cumplir sus obligaciones y mantener sus actividades de acuerdo con las regulaciones que se dicten para el efecto, considerando las particularidades de los segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las regulaciones deberán establecer normas, al menos, en los siguientes aspectos:

Gráfico 2 Regulaciones



Fuente: Constitución de la República del Ecuador

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Artículo 450.- Cupo de créditos. Las cooperativas de ahorro y crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en el caso de grupos no podrá ser superior al 10% del patrimonio técnico; en el caso individual no podrá ser superior al 1% calculado al cierre del ejercicio anual inmediato anterior al de la aprobación de los créditos.

Los cupos para el resto de segmentos serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las cajas centrales, no aplicarán los criterios de vinculación por administración, en los cupos de crédito. El cupo de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito para los demás segmentos, serán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Artículo 451.- Órdenes de pago. Las cooperativas de ahorro y crédito podrán emitir órdenes de pago en favor de sus socios, contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas de igual naturaleza, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los convenios que se suscriban para el efecto.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Historia del Cooperativismo

La idea y la práctica del cooperativismo surgen a partir de las primeras épocas de la civilización con el fin de dar solución a los problemas económicos.

El cooperativismo llegó a América del Norte a finales del siglo XIX, las primeras cooperativas iniciaron en Inglaterra y luego llegó a Costa Rica y fue ahí donde se formó un decreto que les permite la captación de ahorros ya sea de parte de los socios o de terceros de forma ilimitada. Las primeras cooperativas se crearon con el fin de ayudar a la agricultura, actualmente existen muchas cooperativas tanto a nivel nacional como mundial con el único fin de brindar el servicio de créditos y captar ahorros.

2.2.2 Importancia del Cooperativismo

La importancia del cooperativismo radica desde los orígenes de la humanidad; en Ecuador la mayor parte de las cooperativas han sido creadas por personas indígenas con el fin de ayudar al crecimiento del Producto Interno Bruto, generando nuevas fuentes de empleo como a su vez financiando nuevos emprendimientos, sin embargo, se puede decir que desde los años 70, se menciona un crecimiento considerable ya que el crecimiento del servicio contribuye a que las personas que antes eran excluidas de un crédito ahora puedan también acceder con mayor facilidad.

2.2.3 Cooperativas de ahorro y crédito

Generalmente las cooperativas de ahorro y crédito ofrecen tasas de ahorro más altas, lo que es importante para las personas jóvenes que recién comienzan con sus cuentas de ahorro. Las cooperativas de ahorro y crédito generalmente tienen costos más bajos en comparación con los bancos y se las conoce por brindar un servicio personal y por ayudar a sus socios a hacer planes a futuro.

Puede unirse a una cooperativa de ahorro y crédito según dónde usted y su familia vivan, trabajen, rindan culto o según las asociaciones a las que estén afiliados. Hable con tus compañeros de trabajo y miembros de la familia para ver de qué cooperativa de ahorro y crédito son socios; posiblemente sea la más conveniente para usted.

2.3 Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014 es responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

- En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expide la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en la que establece:

1. Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario

- Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1 Segmentación sector financiero popular y solidario

Segmentos	Activos (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: SEPS. (2015)

Por: SEPS. (2015)

- Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados."
- En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine.

- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se acoge a lo dispuesto por el Código Monetario Financiero y precautelando los intereses del Sector de la Economía Popular y Solidaria.

La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos que son 3.590.490,11 pertenece al **SEGMENTO 4**.

2.3.1 Reseña histórica

Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA”

La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo LTDA”, fue fundada el 04 de Diciembre de 2001, como una iniciativa de un grupo de 14 jóvenes emprendedores, organizados hasta entonces como Fundación Acción y Desarrollo comenzaron a brindar sus servicios desde el año 1993, en la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo; con el fin de contribuir al desarrollo económico de las comunidades y los sectores más necesitados, su enfoque fue estimular y fomentar el ahorro a fin de mejorar la calidad de vida y la prestación oportuna del créditos para sus socios.

El sueño de catorce personas se materializó mediante el Acuerdo Ministerial No. 020, emitido por el Ministerio de Bienestar Social actual Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de la fecha 04 de diciembre del 2001, dando origen a una de las cooperativas de carácter intercultural.

En el 2013 pasa a ser una entidad regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, marcando el inicio de una nueva etapa de optimismo y confianza para los socios, pues implica que la seguridad de sus ahorros y depósitos está garantizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

La iniciativa de los 14 jóvenes socios que conformaron el proyecto de la Cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”. Registraron frutos y resultados positivos.

En la provincia de Chimborazo, iniciaron en las estrechas oficinas de la Morona y Guayaquil, donde colocaron el mobiliario y los equipos de cómputo que sirvieron para impulsar el proyecto de apoyar a comerciantes, agricultores, ganaderos y productores que no son atractivo para el sector financiero que los mantiene como entes anónimos en la sociedad, cuando ellos son los forjadores de gran parte del producto interno bruto del Estado.

En la actualidad existen diez agencias y más de quince mil socios a nivel nacional y treinta seis colaboradores, ellos marcaron el destino de esta entidad y dinamizando la economía social y solidaria con los productos y servicios financieros que cuenta la cooperativa.

2.4 Misión y Visión

2.4.1 Misión

Una Institución de finanzas populares y economía solidaria, enmarcadas en los principios cooperativos con finalidad social de carácter intercultural, que brindamos servicios financieros de calidad para satisfacer las expectativas de los socios, contribuyendo al desarrollo socioeconómico de la sociedad.

2.4.2 Visión

Ser una institución competitiva, mejor aliado de nuestros socios, efectiva y modelo de gestión por el impacto que genera en el desarrollo socio económico de la provincia y el País.

2.5 Objetivos de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo LTDA”

2.5.1 Objetivo General

- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados, mediante la prestación de servicios financieros, conexa y complementaria a socios y terceros en el marco de las operaciones establecidas en la ley de cooperativas y su reglamento.

2.5.2 Objetivos Específicos

- Promover la cooperación económica entre sus asociados a través del sistema de prestación de servicios financieros, apoyando al desarrollo local, agrícola, artesanal, productivo, micro empresarial, asociativo, los emprendimientos unipersonales, familiares, domésticos, el comercio informal, y minorista, talleres artesanales y otros, atendiendo principalmente al sector rural y urbano en la provincia de Chimborazo y el País.

- Apoyar con créditos a proyectos agrícolas en las zonas de influencia de la cooperativa y créditos a los emprendimientos, unipersonales, familiares domésticos, del comercio minorista, talleres artesanales.
- Cumplir con las normas y disposiciones legales que tienen relación al control del medio ambiente, a través de los respectivos estamentos estatales.
- Cumplir y gestionar formas de integración cooperativa, a nivel provincial y nacional a través de los procesos de Fusión e integración gremial.

2.6 Valores Empresariales

- Solidaridad y Tolerancia.
- Responsabilidad y Compromiso.
- Transparencia y sinceridad.
- Respeto y compañerismo.
- Integridad y honestidad.
- Optimismo y pro-actividad.

2.8 ¿Qué es un Análisis?

Arias,F. (2011), afirmó. “Un Análisis es un estudio profundo de un sujeto, objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, creación o causas originarias”.

Análisis de Riesgo

Se definen como eventos negativos, como puede ser la pérdida de dinero en una empresa o una tormenta que genera un gran número de reclamaciones de seguro. Sin embargo, durante el proceso de análisis de riesgo también se pueden descubrir resultados potenciales positivos. Mediante la exploración de todo el espacio de posibles resultados para una situación determinada, un buen análisis de riesgo puede identificar peligros y descubrir oportunidades. (Victor, 2015)

Para realizar este cálculo se presenta la siguiente fórmula:

$$\text{Riesgo} = \frac{\text{Amenaza} * \text{Vulnerabilidad}}{\text{Capacidad}}$$

Donde:

Amenaza = Potencial ocurrencia de un hecho con una duración e intensidad determinadas.

Vulnerabilidad = Debilidad o grado de exposición de un sujeto, objeto o sistema.

Capacidad = Cantidad de alguna cosa hasta un límite determinado.

2.9 ¿Qué es Morosidad?

Se denomina morosidad a aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

De manera general, la condición de moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización. Un moroso, que es la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque y cualquier documento de cobro general) donde vengan reflejadas las condiciones y fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no se puede decir que cualquier sujeto que no afronte sus obligaciones es moroso. (Victor, 2015)

La morosidad es una situación jurídica que nace cuando existe retraso en el cumplimiento de una obligación de dar o de hacer, vencida, líquida en su caso y exigible. En la medida en que dicho retraso sea imputable al deudor de la prestación y que el acreedor requiera el pago o cumplimiento de la obligación, nace en el deudor responsabilidad por razón de morosidad.

Fórmula para calcular la ratio de morosidad:

Es una medida de la calidad crediticia, que se calcula de la siguiente manera:

$$\text{RATIO DE MOROSIDAD (\%)} = \frac{\text{Crédito dudoso}}{\text{Crédito total}}$$

Donde:

Crédito dudoso = Superado los tres meses de irregularidad.

Crédito total = Representa el riesgo máximo que puede asumir la cuenta.

2.10 Índice de Morosidad

Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia. Es decir, es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total.

Victor,G. (2015), propone. La fórmula del cálculo:

$$\text{IMOR} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Donde:

Cartera vencida = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre.

Cartera total = Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre.

- **Índice de morosidad de la cartera total:**

Victor,G. (2015), presenta como el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera bruta total.

La fórmula para el cálculo es la siguiente:

$$\text{IMORCT} = \frac{\text{CISFN}}{\text{CBTSFN}}$$

Donde:

IMORCT = Índice de morosidad de cartera total

CISFN = Cartera improductiva del sistema financiero nacional

CBTSFN = Cartera bruta total del sistema financiero nacional

- **Coste de la morosidad**

Para ver el coste que representa a un acreedor una factura impagada en función del tiempo transcurrido hasta que la consigue recobrar (Victor, 2015), afirmó que se puede utilizar la siguiente fórmula basada el cálculo en el interés simple.

$$\text{Coste de la Morosidad} = \text{Importe crédito} * \left(\frac{\text{retraso en días}}{360} \right) * \text{tasa de morosidad}$$

Donde:

Importe crédito = Precio o valor en dinero de un crédito

Retraso en días = Atraso en la fecha de pago.

Tasa de morosidad = Es el porcentaje (al nivel país o nivel empresa).

- **Importancia del Índice de Morosidad**

Estos índices de morosidad se calculan para la línea de negocio y el total de la cartera bruta. Es decir que mide el valor en porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera.

2.11 Consejos para Reducir de la Morosidad

Para mejorar el flujo de efectivo, es conveniente que sigas estos consejos para reducir el valor de la morosidad de los socios:

- **Analizar el historial crediticio del socio**

Consultar siempre los servicios de análisis de crédito para saber cuál es la situación financiera del socio es esencial.

La consulta, que puede realizarse a través de compañías de protección de crédito, revelará si existe rezago de pago con otras empresas, si hay juicios pendientes u otros problemas.

Tomas, J. & Batlle, E. (2017), afirma. “Con este análisis, serás capaz de evaluar las condiciones de cada socio y determinar las estrategias más adecuadas para cobrar desde resolver los problemas de manera amigable hasta buscar la intermediación de la justicia”.

Las consultas deben ser frecuentes y reiteradas, ya que la situación del socio puede cambiar en cualquier momento.

- **Historial del socio siempre a mano**

Ya sea mediante controles manuales hechos en hojas de cálculo, o a través de un software, siempre es bueno revisar la historia de tus socios para diferenciar al que siempre paga correctamente de los malos pagadores.

Muchas veces, no debes mantener a un socio que tiene un mal historial de pago.

- **Brindar valor a los buenos pagadores**

Saber separar el trigo de la paja no solo es útil para fines de control, sino también puede servir como un estímulo para que creen pagos con descuentos u otras formas más flexibles de recuperación.

Victor, J. (2015), afirma “Ofrecer alternativas a aquellos que realmente tienen un problema extraordinario y no pudieron cumplir con el pago en la fecha debida debería ser parte de tu estrategia”.

Custodia tus finanzas organizadas además de ser esencial para el éxito de cualquier negocio, la buena gestión de tus cuentas por pagar y por cobrar marca toda la diferencia para tratar de la mejor manera las deudas de uno o varios socios.

En muchos casos, la desorganización del flujo de caja hace que las deudas de un socio se mantengan ocultas por algún tiempo. Esta situación puede causar un gran problema a tu cooperativa, que descubre el asunto cuando ya hay una gran pérdida financiera.

Invertir en un sistema de gestión o en una asesoría especializada para la gestión de las finanzas son siempre acciones recomendadas.

2.12 Matriz de Evaluación de los Factores Externos

Lamb, Hair, & Carl. (2002), afirma. “La matriz de evaluación de los factores externos (EFE) permite a los estrategas resumir y evaluar información económica, social,

cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva.” La elaboración de una Matriz EFE consta de cinco pasos:

1. Haga una lista de los factores críticos o determinantes para el éxito identificados en el proceso de la auditoría externa. Abarque un total de entre diez y veinte factores, incluyendo tanto oportunidades como amenazas que afectan a la empresa.
2. Asigne un peso relativo a cada factor, de 0.0 (no es importante) a 1.0 (muy importante). El peso indica la importancia relativa que tiene ese factor para alcanzar el éxito en la industria de la empresa. La suma de todos los pesos asignados a los factores debe sumar 1.0.
3. Asigne una calificación de 1 a 4 a cada uno de los factores determinantes para el éxito con el objeto de indicar si las estrategias presentes de la empresa están respondiendo con eficacia al factor, donde 4 = una respuesta superior, 3 = una respuesta superior a la media, 2 = una respuesta media y 1 = una respuesta mala. Las calificaciones se basan en la eficacia de las estrategias de la empresa.
4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación para obtener una calificación ponderada.
5. Sume las calificaciones ponderadas de cada una de las variables para determinar el total ponderado de la organización.

Independientemente de la cantidad de oportunidades y amenazas clave incluidas en la matriz EFE, el total ponderado más alto que puede obtener la organización es 4.0 y el total ponderado más bajo posible es 1.0. El valor del promedio ponderado es 2.5. Un promedio ponderado de 4.0 indica que la organización está respondiendo de manera excelente a las oportunidades y amenazas existentes en su industria.

En otras palabras, las estrategias de la empresa están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas. Un promedio ponderado de 1.0 indica que las estrategias de la empresa no están capitalizando las oportunidades ni evitando las amenazas externas.

2.13 Matriz de Evaluación de los Factores Internos

Un paso resumido para realizar una auditoría interna de la administración estratégica consiste en constituir una matriz EFI.

Lamb , Hair , & Carl. (2002), afirma. “Este instrumento sirve para formular estrategias resume y evalúa las fuerzas y debilidades más importantes dentro de las áreas funcionales de un negocio y además ofrece una base para identificar y evaluar las relaciones entre dichas áreas.” Al elaborar una matriz EFI es necesario aplicar juicios intuitivos, por lo que el hecho de que esta técnica tenga apariencia de un enfoque científico no se debe interpretar como si la misma fuera del todo contundente. Es bastante más importante entender a fondo los factores incluidos que las cifras reales. La

matriz EFI, similar a la matriz EFE del perfil de la competencia que se describió anteriormente y se desarrolla siguiendo cinco pasos:

1. Haga una lista de los factores de éxito identificados mediante el proceso de la auditoría interna. Use entre diez y veinte factores internos en total, que incluyan tanto fuerzas como debilidades. Primero anote las fuerzas y después las debilidades. Sea lo más específico posible y use porcentajes, razones y cifras comparativas.
2. Asigne un peso entre 0.0 (no importante) a 1.0 (absolutamente importante) a cada uno de los factores. El peso adjudicado a un factor dado indica la importancia relativa del mismo para alcanzar el éxito de la empresa. Independientemente de que el factor clave represente una fuerza o una debilidad interna, los factores que se consideren que repercutirán más en el desempeño de la organización deben llevar los pesos más altos. El total de todos los pesos debe de sumar 1.0.
3. Asigne una calificación entre 1 y 4 a cada uno de los factores a efecto de indicar si el factor representa una debilidad mayor (calificación = 1), una debilidad menor (calificación = 2), una fuerza menor (calificación = 3) o una fuerza mayor (calificación = 4). Así, las calificaciones se refieren a la compañía, mientras que los pesos del paso 2 se refieren a la industria.
4. Multiplique el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.
5. Sume las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización entera.

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz EFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5. Los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan a las organizaciones que son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones muy por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerza. La matriz EFI, al igual que la matriz EFE, debe incluir entre 10 y 20 factores clave. La cantidad de factores no influye en la escala de los totales ponderados porque los pesos siempre suman 1.0.

2.14 ¿Qué es Estrategia?

Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

Carreto, J. (2016), afirmó lo que se debe tomar en cuenta para realizar estrategias:

- La estrategia es el único camino por el cual la organización genera valor.
- Menos del 10% de los planes estratégicos tienen éxito.
- En el 70% de los casos, el problema se debe a una mala estrategia o a una mala ejecución.
- Las estrategias pueden variar, pero no las herramientas para su medición.

- Se estima que el equipo gerencial ocupa menos de una hora al mes a la estrategia.

Tipos de estrategias

Las estrategias pueden ser clasificadas según el ámbito donde sea utilizado:

- **Estrategias de mercado:** Este tipo de estrategias tiene como finalidad alcanzar a los fines propuestos a largo plazo por un esquema de mercadeo. Para ello deben cumplirse cuatro requisitos, debe ser posible, consistente, idóneo y realista.
- **Estrategias de administración:** Estas estrategias consisten en crear una guía, donde sean reflejados las políticas y objetivos de una empresa, fundación, entre otros. También debe incluir el modo en que deben ser realizadas.
- **Estrategias para reducir el índice de morosidad:** Estas estrategias consiste en crear, una guía que permita reducir la morosidad y alcanzar los objetivos propuestos.

A continuación, se da una recopilación teórica de todas las estrategias que se pueden aplicar para reducir el índice de morosidad propuesto por Tomas, J., & Batlle, E. (2017).

- **Motivar al equipo de cobranza:** Explicar con claridad la importancia que tiene para la empresa la cobranza. De ser posible, aumente sus comisiones. Este es un paso fundamental cuando se emplea muchas herramientas de cobranza. Se debe aplicar psicología de cobranza, información casi absoluta del deudor, preparación del cobrador y controles sobre la cartera.
- **Control de la cartera vencida:** Hace no mucho tiempo se dejaba a la memoria el tema del control. Hoy, la tecnología permite automatizar en cierta medida las alertas de cobranza. Esta es la clave que permite a las empresas suspender el crédito a los morosos.
- **Otorgar la misma importancia a todas las carteras:** Aunque siempre exigen mayor firmeza las deudas de mayor monto y antigüedad, no olvide los adeudos recientes. La cartera caduca y la lucha contra el tiempo es esencial.
- **Pagar a los vendedores hasta cobrar:** Aunque suene injusta, esta medida permite tener analistas de crédito confiables. Aquí entra el factor del crédito. El riesgo de que un socio se convierta en un mal pagador se mitiga al realizar un correcto análisis previo que determine la capacidad de pago y la capacidad moral de la persona para asumir deudas.

- **Persista:** Pocas empresas logran cobrar al primer intento. Existen también los socios que están acostumbrados a no pagar y que no lo hacen sino hasta que se les acaba la paciencia con el cobrador.
- **Involucrar mandos medios y altos en la cobranza:** A veces, una llamada del gerente de la empresa a su par del deudor puede lograr buenos resultados. Este recurso es efectivo, por lo tanto, no debe obviarse.
- **Abra la posibilidad de re estructurar:** Generalmente es el propio deudor quien plantea la posibilidad de generar un plan de pagos. Cuando una empresa sufre de falta de liquidez, pero asume con responsabilidad las deudas, es más fácil llegar a un acuerdo para pagar a plazos o en partes. Es necesario determinar si desea conservar como socio al deudor para ajustar el tipo de plan de pagos necesario.
- **Reconocer que algo es mejor que nada:** Aunque un socio moroso ofrezca pagar al menos una parte de la deuda, no la tome como el pago por el total. Simplemente extienda un comprobante que represente la parte cancelada para que el resto de la deuda quede registrada como tal en sus libros.

2.15 Marco conceptual

Abonar y/o acreditar

Depósito de dinero en pago o adelantado a una cuenta por pagar. (Ocaña, 2016)

Acreedor

Persona o institución que tiene derecho a pedir el cumplimiento de alguna obligación o la satisfacción de una deuda. (Ocaña, 2016)

Administración de Cartera

Gestión de cobro y control de créditos otorgados a un tercero. (Ocaña, 2016)

Amortización

Consiste en devolver una parte de la deuda. (Ocaña, 2016)

Análisis de crédito

Es un proceso que determina si el solicitante de un crédito cumple con los requisitos solicitados. (Bogcuro, 2012)

Análisis y evaluación del otorgamiento del crédito

Es el estudio de un socio a partir de la información crediticia. (Ocaña, 2016)

Avance de efectivo

Un crédito que se puede sacar en efectivo, en una agencia de la emisora de tarjeta o cajero automático. (Bogcuro, 2012)

Calificación de crédito

Evaluación de la solvencia moral y económica de los deudores a través de diversos mecanismos de apoyo. Se basa en una categorización de los deudores usando letras, desde la A hasta la E, siendo la A las personas que están al día en sus pagos y las E aquellas que se encuentran en estado de insolvencia y por tanto no pagan sus deudas. Este esquema de letras es propuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros. (Lombana, 2014)

Cartera improductiva

Son aquellos préstamos que no generan una renta financiera a la institución (conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses). (Ocaña, 2016)

Cancelación

Pagar una deuda dentro del plazo establecido o de vencimiento. (Jumbo & Iñiguez, 2010)

Capacidad de endeudamiento

Grado máximo para adquirir una deuda. (Gonzales, 2005)

Capacidad de Pago

Es la capacidad o el monto que una persona puede llegar a pagar sin generar más gastos que ingresos. (Gonzales, 2005)

Cartera atrasada o vencida

Son todos los créditos que a la fecha de vencimiento no han sido pagados. (Bogcuro, 2012)

Central de Riesgos

Una base de datos que contiene información sobre todo el sistema crediticio del país. (Bogcuro, 2012)

Crédito a Plazos

Un crédito a plazos es dinero prestado por un periodo de tiempo definido que hay que devolver en pagos cuotas con intereses. (Ocaña, 2016)

Crédito comercial o productivo

Este tipo de crédito sirve para financiar actividades comerciales y de negocio. (Ocaña, 2016)

Crédito de consumo

Se usa para obtener un bien o servicio de consumo, la duración de reembolso es de corto o mediano plazo. (Ocaña, 2016)

Crédito de vivienda o hipotecario

Se usa para adquirir vivienda propia, ya construida, un terreno, o para su construcción. Es de mediano o largo plazo. (Chacon & Gonzales, 2017)

Crédito individual

Otorgado a personas naturales para el desarrollo de iniciativas generadoras de ingreso. (M, 2013)

Crédito reestructurado

Proceso de pago reprogramados luego de un proceso de convenio. (Ocaña, 2016)

Crédito refinanciado

Son aquellos créditos que han sufrido variaciones en el plazo y/o monto original, debido a dificultades en la capacidad de pago del deudor. (Bogcuro, 2012)

Crédito vencido

Son aquellos créditos que tienen un determinado número de días de atraso en el pago correspondiente. (Ocaña, 2016)

Factores

Se entiende por factores aquellos elementos que pueden condicionar a una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos.

“Un factor es lo que contribuye a que se obtengan determinados resultados al caer sobre él la responsabilidad de la variación o de los cambios.” (Ocaña, 2016)

Interés adelantado

Aquel que se paga de manera anticipada. (Ocaña, 2016)

Interés máximo

Se aplica a algunos préstamos con tipo de interés variable. Cláusula que determina el límite máximo que puede alcanzar el tipo de interés. (Lombana, 2014)

2.14 Interrogantes de estudio

- ¿Cómo el análisis de los factores internos y externos ayudará a definir la situación actual y el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba?
- ¿Qué tipo de procedimientos crediticios utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba para identificar los principales riesgos a los que esta propensa la institución?
- ¿De qué manera el planteamiento de estrategias contribuirá en la disminución del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba?

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

Arias, F.(2015), afirmó al marco metodológico como el Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas.

Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

El marco metodológico es la explicación de los mecanismos utilizados para el análisis de nuestra problemática de investigación. Por lo general, se trata del tercer capítulo de la tesis y es el resultado de la aplicación, sistemática y lógica, de los conceptos y fundamentos expuestos en el marco teórico. Es importante comprender que la metodología de la investigación es progresiva, por lo tanto, no es posible realizar el marco metodológico sin las fundamentaciones teóricas que van a justificar el estudio del tema elegido.

3.1 Enfoque de investigación

Las modalidades que se manejaron en el presente trabajo de investigación son:

3.1.1 Cuantitativa: Porque se logró examinar los datos de manera numérica, así como la determinación de la relación existente entre las variables que conforman el problema del análisis de los factores incidente del índice incidente en la morosidad de la cooperativa.

3.1.2 Cualitativa: Para complementar la información determinando cualidades que beneficien el comportamiento futuro de la cooperativa que se encuentra sujeta a estudio, todo esto se efectuó en la dependencia de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” conjuntamente con la colaboración de todos los que integran la institución.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Investigación de campo

Sabino, E. (2013), afirmó. “La investigación de campo corresponde a un tipo de diseño de investigación, para la cual se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos”

La investigación de campo se realizó en el lugar de los hechos de forma directa con cada uno de los colaboradores para así poder detectar correctamente la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” se recopiló información de la fuente misma donde se genera el problema que es factores incidentes en el índice de morosidad.

3.2.2 Investigación bibliográfica o Documental

Lara, E.(2011), afirmó. “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio.”

Las consultas documentales fueron de: libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, constituciones. Se extrajo información secundaria para su desarrollo se consultó en libros, internet, trabajos relacionados con la recuperación de la cartera vencida, mismos que usaron como pauta para proponer una alternativa de solución del problema.

3.3 Tipo de estudio

Para el presente trabajo se aplicaron los siguientes tipos de investigación:

3.3.1 Investigación Exploratoria

Victor,G. (2015), afirmó. “Éste tipo de investigación sirve para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la idea real” permite investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales sobre determinadas áreas, identificar los conceptos o las variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones verificables.

Esta investigación ayudó a explorar todo lo concerniente con el problema, el investigador se colocó en contacto con la realidad para así poder identificar al problema existente.

3.3.2 Investigación Descriptiva

Lara, E. (2011), afirma. “La Investigación Descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos estudio: encuestas, casos exploratorios, causales, de desarrollo, predictivos, de conjuntos, de correlación” La investigación descriptiva obtuvo como objeto desarrollar y describir cómo influye la recuperación de la cartera vencida dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”

Ferdandez,C., Hernandez,R., & Baptista ,P. (2013), afirmó. “Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

Se utilizó esta investigación porque permitió medir el grado de relación que existe entre las dos variables para ver de qué forma o manera afectan o influyen en el desarrollo de la Cooperativa.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

Ferdandez,C., Hernandez,R., & Baptista ,P. (2013), afirmó. “Se define tradicionalmente la población como el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” cuenta con una población total que se divide de la siguiente manera.

Población de trabajadores: 31

Población de socios: 1548

3.4.2 Tamaño de la Muestra

Se entiende por muestra al “subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesibles” (Fidias, 2011) Es decir, representa una parte de la población objeto de estudio. De allí es importante asegurarse que los elementos de la muestra sean lo suficientemente representativos de la población que permita hacer generalizaciones.

Para el cálculo de tamaño de muestra cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" que es el número total de casos

esperados o que han existido en años anteriores para eso deben revisar los datos estadísticos.

Arias ,F (2015), afirmó que la fórmula para calcular la población finita es la siguiente:

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{Z^2 p \cdot q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

Tabla 2 Tamaño de la muestra

Símbolo	Detalle	Cantidad
n=	Tamaño de la muestra	149
Z =	nivel de confianza	1,96
N=	población o universo	1548
P=	Productividad	0,50
Q=	Productividad en contra	0,50
E=	Error muestral	0,06

Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA”

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

$$\begin{aligned} \text{Población de socios} &= \frac{1.96^2(0.50)(0.50) 1548}{0.06^2(1548-1)+1.96^2(0.50)(0.50)} \\ &= 228 \end{aligned}$$

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1 Método

3.6.1.1 Analítico. - Es un método de proceso de conocimiento, que consiste en desarticular un objeto de estudio en cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual, es decir se descontrola los elementos de los procesos y estrategias innovadoras en la cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba, cuyas estrategias que permitan mejorar la gestión de cobro de la organización.

3.6.1.2 Deductivo. - Parte del razonamiento general para ir en la búsqueda de aplicaciones particulares. Este método se inicia con el análisis de las, teoría, leyes, principios, entre otras., de aplicación universal y de una validez comprobada, para aplicar soluciones y hechos particulares dentro de la institución, en especial en la elaboración de estrategias

3.6.1.3 Inductivo. - Parte de hechos particulares de un análisis de factores para llegar a conclusiones, estrategias cuya aplicación sea de carácter general y permitan el fin para el cual fueron elaboradas.

3.6.2 Técnicas de investigación

Las técnicas a utilizadas son las siguientes:

3.6.2.1 Entrevistas. - Arias, F. (2015), afirmó que es una: “Conversación que mantiene con una persona y que está basada en una serie de preguntas o afirmaciones que plantea el entrevistador y sobre las que la persona entrevistada da su respuesta o su opinión”.

Con la práctica de esta técnica se percibieron principalmente las opiniones del gerente de la cooperativa, donde se descubrieron las debilidades existentes, y por ende permitieron formar estrategias que aporten a la reducción del índice de morosidad.

3.6.2.2 Encuestas. - Ferdandez, C., Hernandez, R., & Baptista, P. (2013), aseveró. “Serie de preguntas que se hace a muchas personas para reunir datos o para detectar la opinión pública sobre un asunto determinado”.

Fueron dirigidas a los empleados de la cooperativa con la finalidad de conocer hacia donde quieren que se dirija la cooperativa, los nuevos productos y servicios que desean incorporar.

3.6.2.3 Observación directa. - Es grado que representa la información se establecieron bajo criterios de observación directa a las distintas variables que participan en la generación de un conjunto de procesos y estrategias actualizadas sobre el ahorro y crédito en la cooperativa.

3.6.3 Instrumentos de Investigación

- 1. Guía de Entrevista.** - Es el protocolo de preguntas que se las va a realizar a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo LTDA Riobamba. (ver anexo1)
- 2. Cuestionarios.** - Son una serie de preguntas que fueron dirigidas a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba. (Ver anexo 2)

- 3. Ficha de Observación.** - Es la acción de observar y tomar registro de hecho que se encuentren en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba. (Ver anexo 3)

3.7 Análisis e interpretación de resultados

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

OBJETIVO: Analizar los factores incidentes en el índice de morosidad

Fecha de realización: 26 de Julio del 2018 al 31 de Julio del 2018

1. ¿A qué sector pertenece su actividad económica?

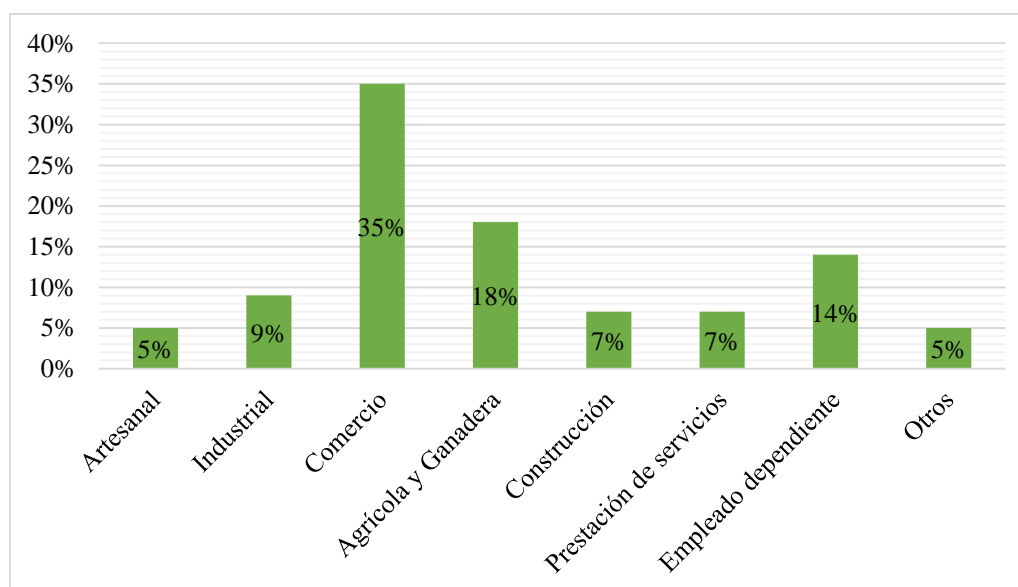
Tabla 3 Actividad Económica

Categoría	N° de encuestados	Porcentaje
Artesanal	12	5%
Industrial	21	9%
Comercio	78	35%
Agrícola y Ganadera	41	18%
Construcción	17	7%
Prestación de servicios	15	7%
Empleado dependiente	33	14%
Otros	11	5%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 3 Actividad Económica



Fuente: Tabla 3

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

La mayor parte de los socios encuestados pertenecen a la actividad económica del comercio que representa al 35%, seguida con la actividad agrícola y ganadería con el 18%; el 7% a la actividad de construcción; el 7% a prestación de servicios; el 14% empleado dependiente, el 5% actividad artesanal, el 9% a la actividad industrial, el 5% corresponde a otras actividades.

Interpretación:

La mayoría de los créditos financiados por la COAC “Acción y Desarrollo LTDA”, están destinados a sectores rurales para actividades comerciales, siendo un sector importante en la colocación de créditos, sin embargo, no se deja de asumir riesgos crediticios; motivo por el cual se requiere de estrategias adaptables al sector para que la cooperativa siga otorgando préstamos, pero a su vez minimizando la probabilidad del riesgo de no pago.

2. ¿De los tipos de créditos que oferta la cooperativa cuales adquiridos usted?

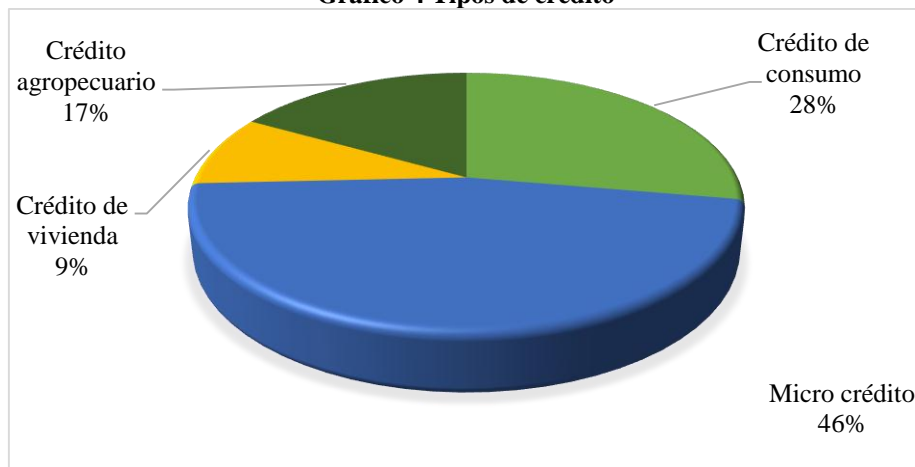
Tabla 4 Tipos de Créditos

Categoría	N° de encuestados	Porcentaje
Crédito de consumo	63	28%
Micro crédito	107	46%
Crédito de vivienda	20	9%
Crédito agropecuario	38	17%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 4 Tipos de crédito



Fuente: Tabla 4

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

Los créditos que son más adquiridos por los socios son los micro créditos con un 46%, seguido con los créditos de consumo 28%, crédito de vivienda 9% y crédito agropecuario 17%.

Interpretación:

La mayor parte de los socios optan por la adquisición de un micro crédito ya que estos créditos los realizan con garantías solidarias y de más fácil acceso y destinadas actividades en pequeña escala sin descartar que si algún miembro del grupo realiza una mala inversión se corre el riesgo del no pago.

3. ¿Cómo calificaría la atención que usted recibe al solicitar un crédito?

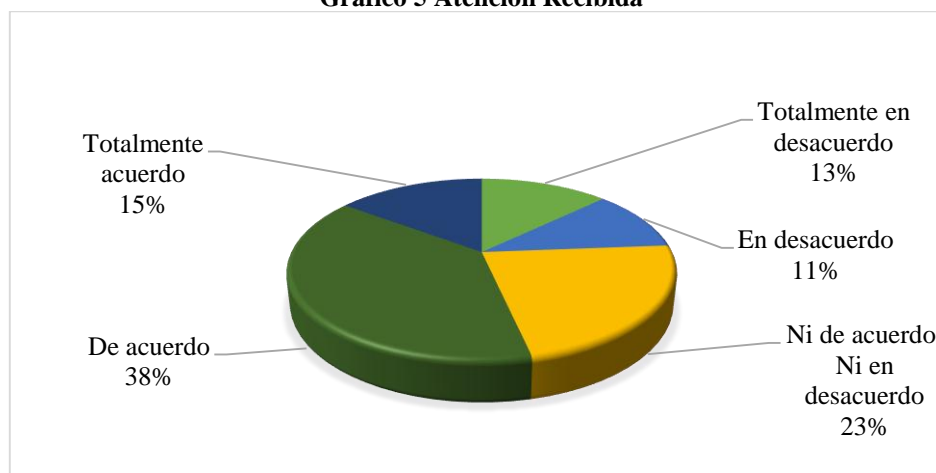
Tabla 5 Atención Recibida

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	29	13%
En desacuerdo	24	11%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	52	23%
De acuerdo	89	38%
Totalmente acuerdo	34	15%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 5 Atención Recibida



Fuente: Tabla 5

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

De acuerdo a las encuestas aplicadas a los socios el 38% están de acuerdo a la atención recibida el 23% ni de acuerdo ni en desacuerdo, totalmente acuerdo el 15%, en desacuerdo 11%, totalmente en desacuerdo 13%.

Interpretación:

La mayor parte de los socios de la cooperativa afirma estar de acuerdo con la atención que reciben al momento de solicitar un crédito.

4. ¿Señale un motivo por el que incumple en el pago de sus cuotas?

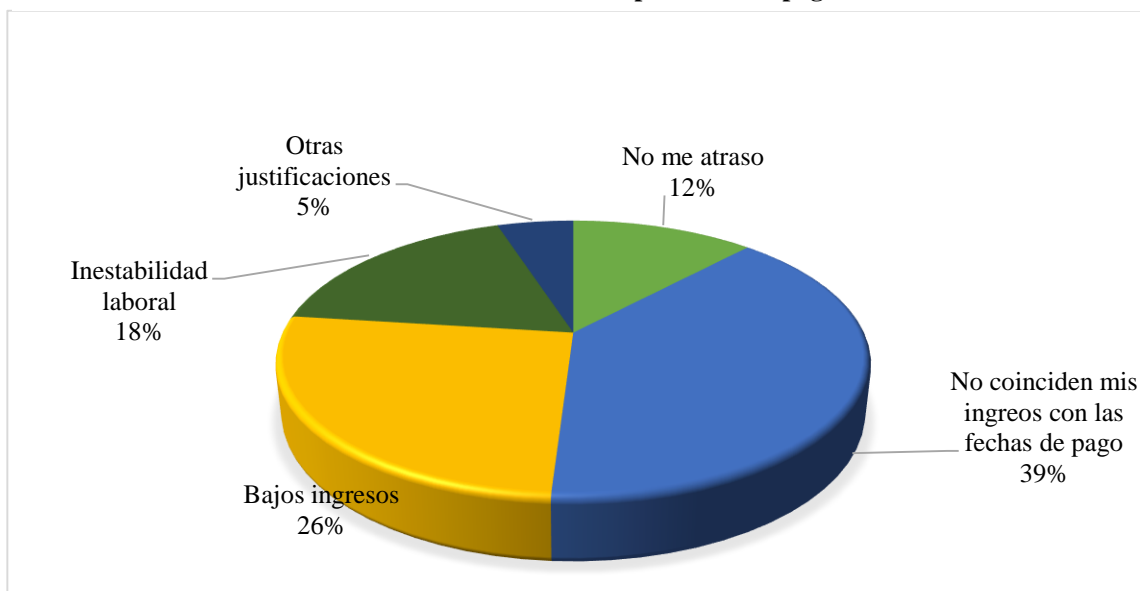
Tabla 6 Motivos de incumplimiento en Pagos

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
No me atraso	28	12%
No coinciden mis ingresos con las fechas de pago	89	39%
Bajos ingresos	59	26%
Inestabilidad laboral	40	18%
Otras justificaciones	12	5%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 6 Motivos de Incumplimiento en pagos



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis: De las encuestas aplicadas el 39% no coinciden los ingresos con las fechas de pago, el 26% afirma que el motivo por el que se atrasan en sus pagos son bajos ingresos, el 18% inestabilidad laboral, y el 5 % otras justificaciones.

Interpretación:

Se concluye que el motivo por el que los socios se atrasan es porque no coinciden sus ingresos con la fecha de pago, situación que es preocupante ya que esto se debe determinar en la solicitud de crédito donde el análisis del Asesor de Créditos debe respetar los procesos que son fundamentales para mitigar este riesgo.

5. ¿Usted se ha atrasado en el pago de las cuotas de su crédito?

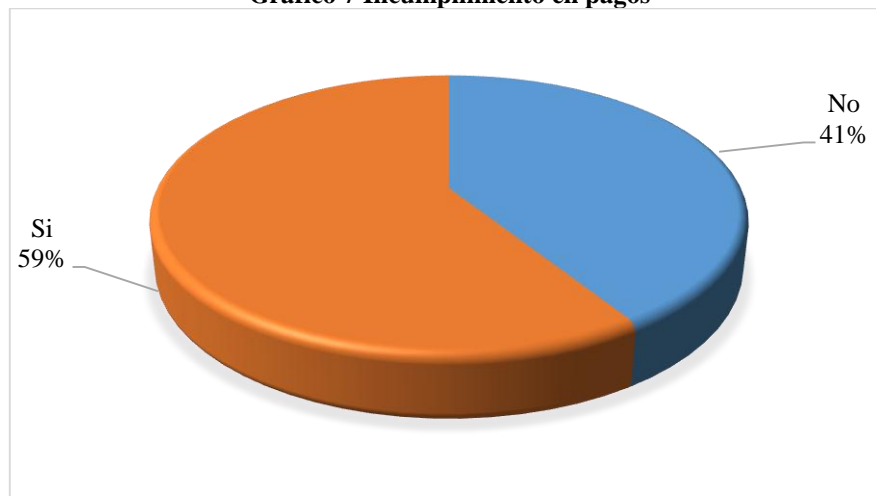
Tabla 7 Incumplimiento en pagos

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	135	59%
No	93	41%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 7 Incumplimiento en pagos



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

El 59% afirma que se ha atrasado en el pago de sus cuotas y el 41% aseguran que no se ha incumplido en sus pagos.

Interpretación:

Se concluye que la mayor parte de los encuestados se han atrasado en sus pagos debido a la existencia de una desviación de fondos, diferentes a la razón por el cual se adquirió el crédito; situación que se debe mejorar con el cumplimiento de su objetivo, ya que muchos socios dejan a un lado la inyección de capital de sus negocios por consiguiente no obtienen la misma la rentabilidad deseada.

6. ¿Le visita a usted, el personal de la cooperativa, cuando ha caído en mora?

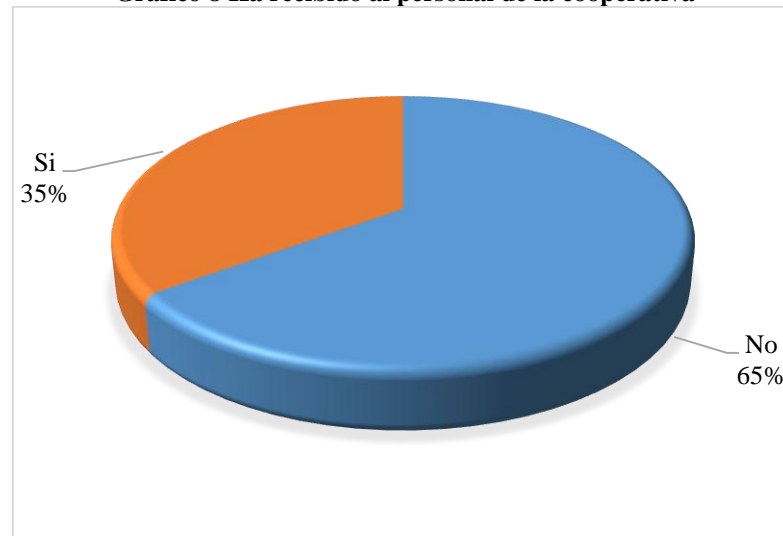
Tabla 8 Ha recibido al personal de la cooperativa

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	79	35%
No	149	65%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 8 Ha recibido al personal de la cooperativa



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

El 65% afirma que el personal de la cooperativa no le ha visitado cuando ha caído en mora y el 35% dice que si fue visitado cuando ha caído en mora.

Interpretación:

La mayoría de los socios encuestados afirman que no son visitados por los asesores de crédito luego de haber caído en mora; esto es un factor que debe mejorar ya que los socios deben ser notificados personalmente por el asesor que le otorgó el crédito.

7. ¿Tiene conocimiento cuáles son las consecuencias al momento que usted se encuentra en morosidad?

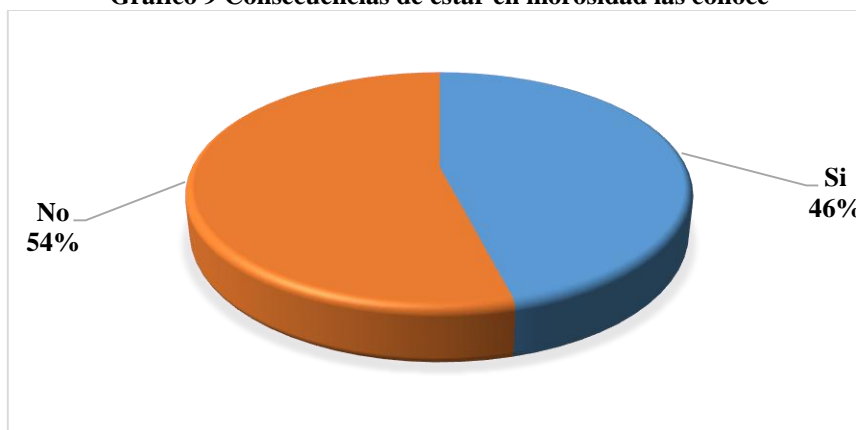
Tabla 9 Conocimiento de la Consecuencia de morosidad

Categoría	N° de encuestados	Porcentaje
Si	106	46%
No	122	54%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 9 Consecuencias de estar en morosidad las conoce



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

El 54% afirma que desconoce cuáles son las consecuencias al momento que se encuentra en morosidad y el 46% si conoce.

Interpretación:

Se concluye que los socios en su mayoría no tienen conocimiento de los recargos por mora que la cooperativa aplica en casos de incumplimiento, situación que debe ser mejorada con la información oportuna y precisa de las condiciones en las que se otorga el crédito, así como las ventajas de cumplimiento y desventajas por incumplimiento.

8. ¿En caso que usted hubiera estado en mora que tipo de recargo le ha sido efectuado?

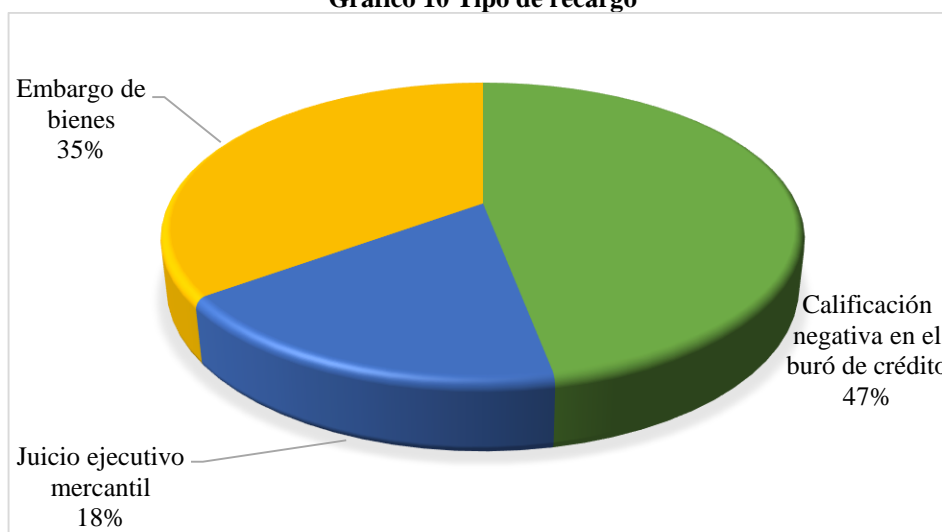
Tabla 10 Tipo de recargo

Categoría	N° de encuestados	Porcentaje
Calificación negativa en el buró de crédito	107	47%
Juicio ejecutivo mercantil	42	18%
Embargo de bienes	79	35%
Total	228	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 10 Tipo de recargo



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

El 45% obtuvieron una calificación negativa en el buro de crédito, el 18% un juicio mercantil y el 35% embargo de bienes.

Interpretación:

Se concluye que la mayoría de los socios al momento de atrasarse en sus pagos, su calificación ha sido negativa en el buró de crédito, situación que debe ser mejorada con la información oportuna y precisa de cuáles son las condiciones en las que se otorga el crédito.

9. ¿Qué tipo de beneficios o productos le gustaría que la cooperativa implemente?

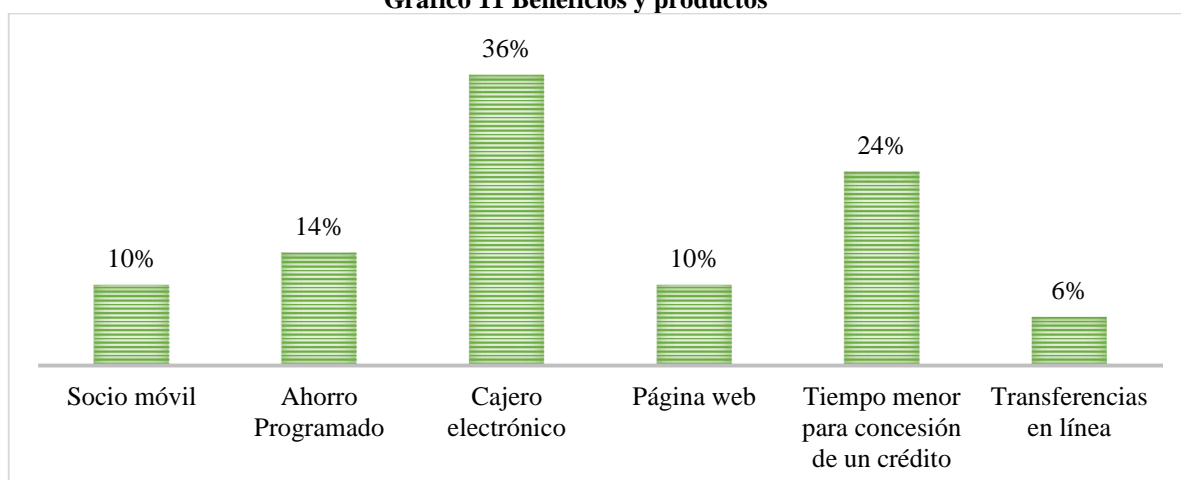
Tabla 11 Beneficios y productos

Categoría	N° de encuestados	Porcentaje
Socio móvil	23	10%
Ahorro Programado	34	14%
Cajero electrónico	86	36%
Página web	25	10%
Tiempo menor para concesión de un crédito	57	24%
Transferencias en línea	14	6%
Total	239	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 11 Beneficios y productos



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

Los productos y servicios que les gustaría a los socios que se implemente en un 36% cajero electrónico, 24% tiempo menor para concesión de un crédito, 14% ahorro programando, 10% página web, socio móvil 10%, transferencias en línea un 6%.

Interpretación:

En conclusión, la mayor parte de los encuestados sugieren implementar un cajero electrónico que les ayudara a retirar dinero y realizar depósitos de efectivo y cheques las veinte cuatro horas al día, siete días a la semana.

10. ¿Qué aspectos considera usted que la cooperativa debe mejorar?

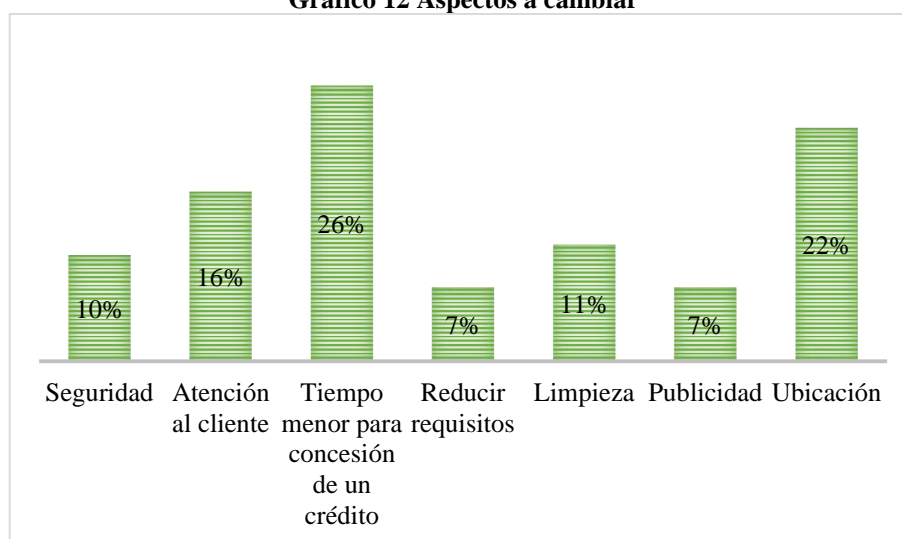
Tabla 12 Aspectos a mejorar

Categorías	N° de encuestados	Porcentaje
Seguridad	31	10%
Atención al cliente	48	16%
Tiempo menor para concesión de un crédito	81	26%
Reducir requisitos	23	7%
Limpieza	34	11%
Publicidad	23	7%
Ubicación	69	22%
Total	309	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 12 Aspectos a cambiar



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

El 26% sugiere mejorar el tiempo para la concesión de créditos; 22% sugieren cambiar la ubicación, 10% seguridad, 14% atención al cliente, 16% reducir los requisitos, 7% publicidad y el 11% en limpieza.

Interpretación:

La mayor parte de los encuestados sugieren reducir el tiempo para la concesión de créditos y con una diferencia mínima también consideran que se debe mejorar la ubicación ya que la cooperativa se encuentra un poco retirada de la zona céntrica de la ciudad.

Análisis general de las encuestas realizadas a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo LTDA”

En conclusión, los socios de la cooperativa en su mayor parte se dedican a la actividad económica de la agricultura y ganadería por este motivo el tipo de crédito que más solicitan es el microcrédito por lo que estos créditos son de más fácil accesibilidad y los realizan con garantías solidarias y los montos que solicitan son para inyectar en su capital.

En muchos casos se detectó que los socios incumplen ya que las fechas de pago no coinciden con la fecha de sus ingresos; cabe recalcar que esta es una debilidad del asesor de crédito porque no está realizando bien su trabajo, ni está informando las consecuencias al momento que el socio cae en mora.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

OBJETIVO: Analizar los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción Y Desarrollo Ltda.” Riobamba

Fecha de realización: 26 de julio del 2018

1. ¿Cuál considera que es la razón del incumplimiento por parte de los socios al momento de realizar el pago de sus cuotas?

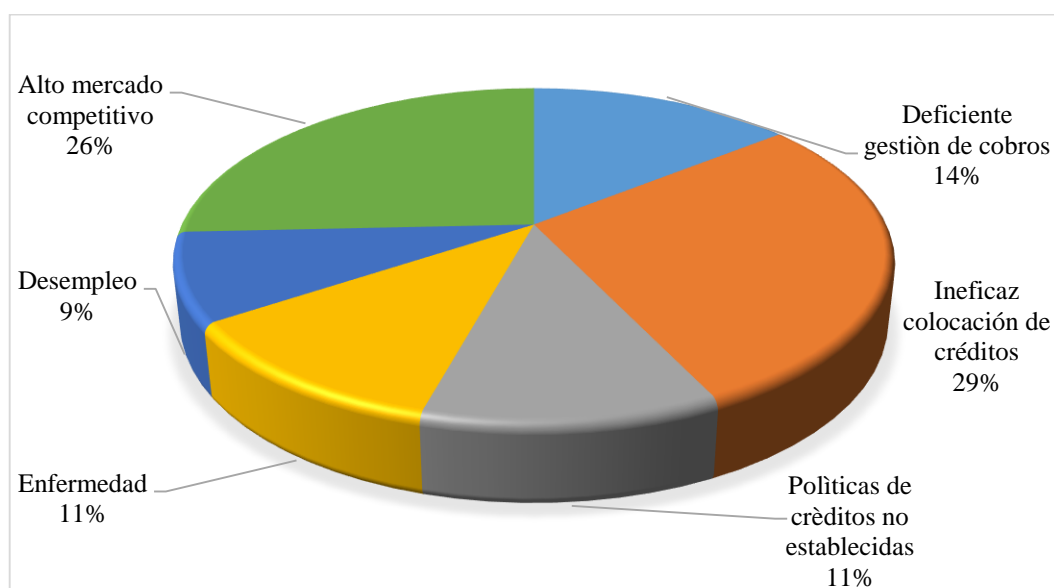
Tabla 13 Factores de incumplimiento

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Deficiente gestión de cobros	5	14%
Ineficaz colocación de créditos	10	29%
Políticas de créditos no establecidas	4	11%
Factor externo Enfermedad	4	11%
Factor externo Desempleo	3	9%
Factor externo alto mercado competitivo	9	26%
Total	35	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 13 Factores de incumplimiento



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 29% afirma que existe ineficaz colocación de créditos, el 26% mala inversión, el 14% deficiente gestión de cobros, el 11% políticas de créditos no establecidas, el 11% enfermedad, 9% desempleo.

Interpretación

En conclusión, los empleados consideran que una de las razones del porque se atrasan en sus cuotas es a causa sé que muchas veces los socios no realizan una correcta inversión al contrario en vez de inyectar al capital lo utilizan para pagar sus otras deudas pendientes y luego no tiene con que cubrir sus cuotas del crédito.

2. ¿La rentabilidad de la cooperativa se ha visto afectada por la cartera improductiva de los socios?

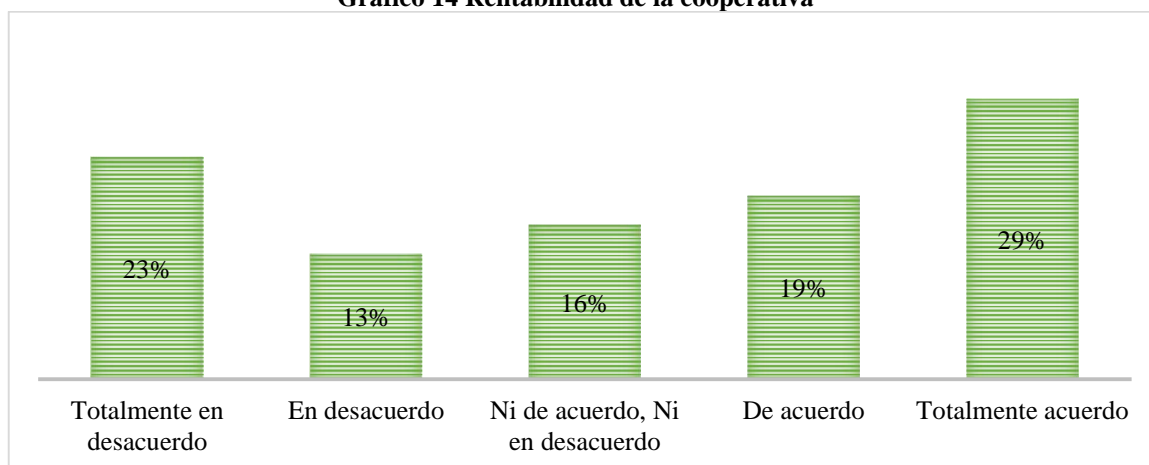
Tabla 14 Rentabilidad de la cooperativa

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	7	23%
En desacuerdo	4	13%
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	16%
De acuerdo	6	19%
Totalmente acuerdo	9	29%
Total	31	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 14 Rentabilidad de la cooperativa



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 29% totalmente acuerdo, el 23% totalmente en desacuerdo, el 19% de acuerdo, 16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 13% en desacuerdo.

Interpretación

La mayor parte de los encuestados está de acuerdo que la rentabilidad de la cooperativa se ve afectada por la cartera improductiva de socios dejando a un lado la inyección de capital a su negocio por consiguiente no obtienen del mismo la rentabilidad deseada así como el dinero para cumplir con las obligaciones adquiridas; gran parte de los empleados manifiestan también que otro de los grandes problemas es el proceso de otorgamiento de crédito inadecuado en donde no se concientiza al socio de sus derechos y obligaciones.

3. ¿Conoce usted el manual de concesión de créditos y manual de cobranzas?

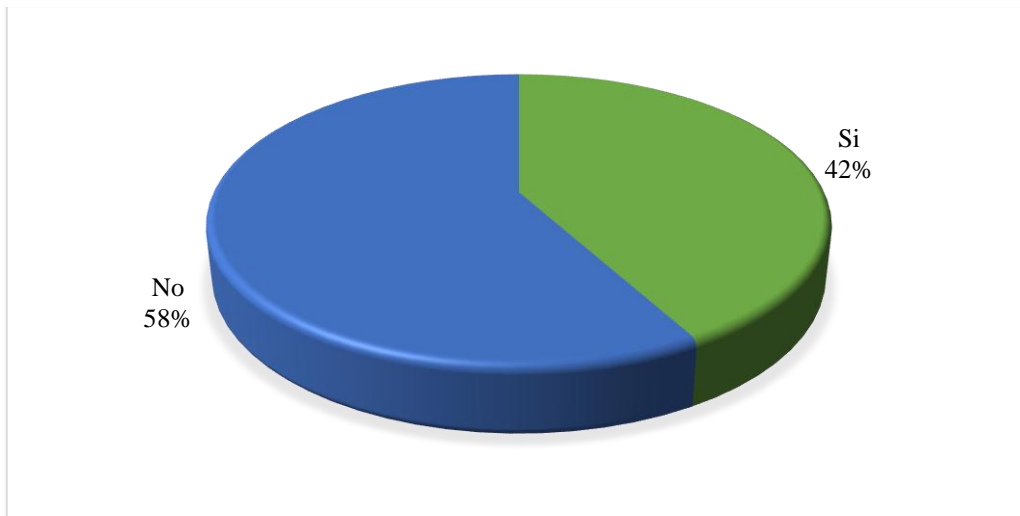
Tabla 15 conocimiento de manuales de crédito

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	13	42%
No	18	58%
Total	31	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 15 Conocimiento de manuales de crédito



Fuente: Tabla 15
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 58% afirmaron que no conocen los manuales de créditos ni de cobranza y el 42% afirmaron que sí conocen los manuales.

Interpretación

Los empleados de la cooperativa desconocen los manuales tanto de concesión de créditos como el de cobranzas por lo que se sugiere socializar los manuales para que ninguno carezca de esta información que es tan importante que todos conozcan.

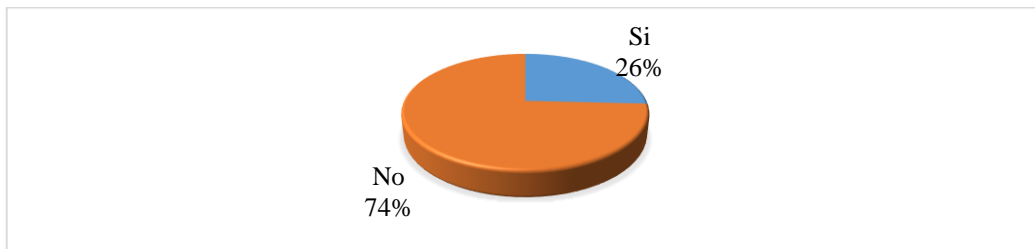
4. ¿Usted recibe capacitaciones de acuerdo al área que usted se desempeña?

Tabla 16 Capacitación de acuerdo al área de desempeño

Categoría	N° de encuestados	Porcentaje
Si	8	26%
No	23	74%
Total	31	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 16 Capacitaciones recibidas



Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 74% afirma que no reciben capacitaciones, mientras que el 26% afirma que sí reciben capacitaciones de acuerdo al área que desempeñan.

Interpretación

Los empleados afirman que no reciben capacitación por lo que se sugiere realizar talleres cada cierto tiempo, para que así los empleados se encuentren capacitados y ejerzan de mejor manera el cargo que desempeñan.

5. ¿Su título es a fin al cargo que desempeña?

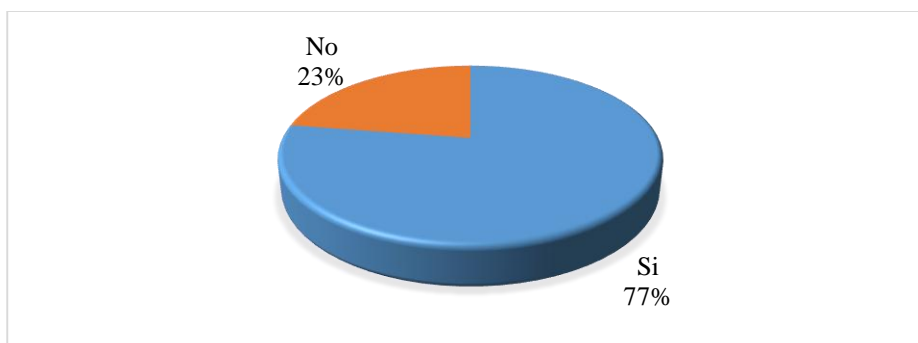
Tabla 17 Título del Empleado

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Si	24	77%
No	7	23%
Total	31	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 17 Título del empleado



Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 77% afirman que su título es a fin al cargo que ellos desempeñan y el 23% afirman no es a fin.

Interpretación

La formación académica es un factor deliberante en el análisis de crédito y los empleados de la cooperativa, en su mayoría cuentan con la especialidad acorde a los puestos, existiendo un pequeño margen del 23% que tienen otras especialidades pero que se relacionan en parte al trabajo designado, y su grado de experiencia ayudan a la ejecución exitosa del trabajo.

6. ¿Cuenta con los materiales necesarios cuando realiza su trabajo de campo?

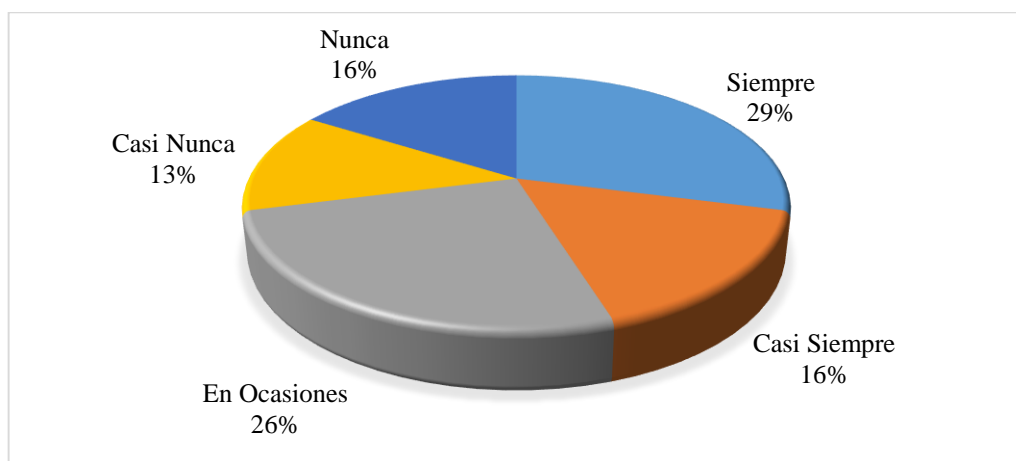
Tabla 18 Materiales de trabajo de campo

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Siempre	9	29%
Casi Siempre	5	16%
En Ocasiones	8	26%
Casi Nunca	4	13%
Nunca	5	16%
Total	31	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 18 Cuenta con los materiales para trabajo de campo



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 29% afirma que siempre cuentan con los materiales necesarios, el 26% en ocasiones, el 16% nunca, el 16% casi siempre, el 13% casi nunca.

Interpretación

Los empleados de la cooperativa afirman que siempre cuentan con el material necesario para realizar su trabajo esto podría ser una ventaja porque permite realizar de mejor manera su trabajo.

7. ¿Considera que es necesarios que se implementen nuevos productos y servicios?

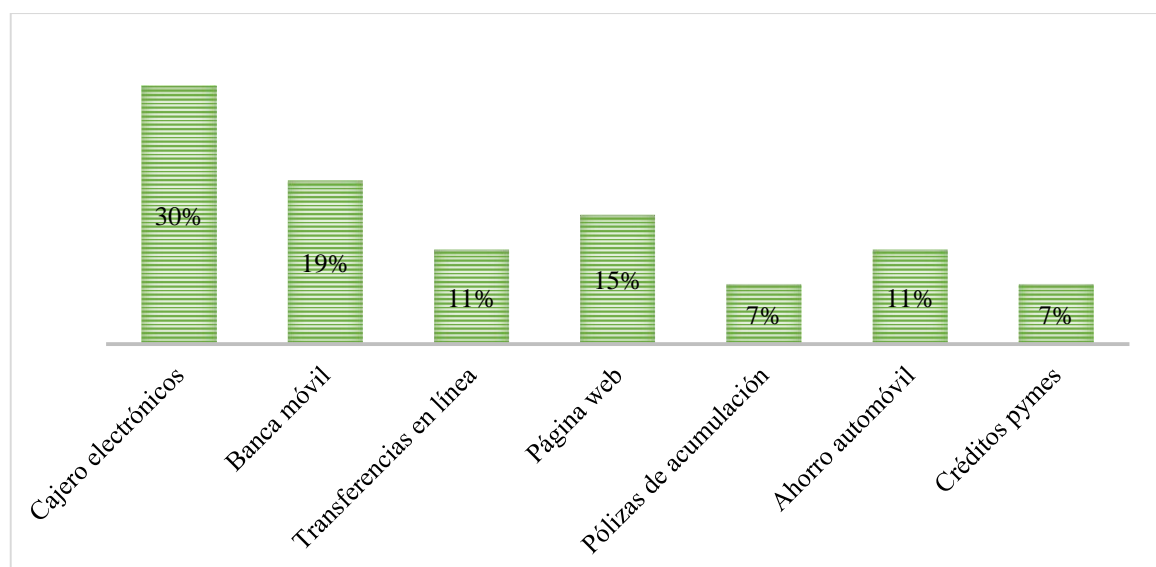
Tabla 19 Nuevos productos y servicios

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Cajero electrónicos	8	30%
Banca móvil	5	19%
Transferencias en línea	3	11%
Página web	4	15%
Pólizas de acumulación	2	7%
Ahorro automóvil	3	11%
Créditos pymes	2	7%
Total	27	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 19 Productos y servicios



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El 82% afirma que si es necesario implementar productos y servicios y el 18% afirma que no. El 30% considera incrementar cajeros electrónicos, 19% banca móvil, 15% páginas web, el 11% transferencias en línea, el 11% ahorro automóvil, el 7% créditos pymes, 7% pólizas de acumulación.

Interpretación

En conclusión, la mayor parte de los encuestados afirman que consideran necesario la implementación de nuevos productos y servicios entre ellos el que con mayor frecuencia supieron manifestar es la implementación de cajeros de depósito express para y una página web que permitirán que los socios puedan retirar en cualquier momento sus ahorros y evitar hacer largas filas.

8. ¿Qué amenazas considera usted que tiene la cooperativa?

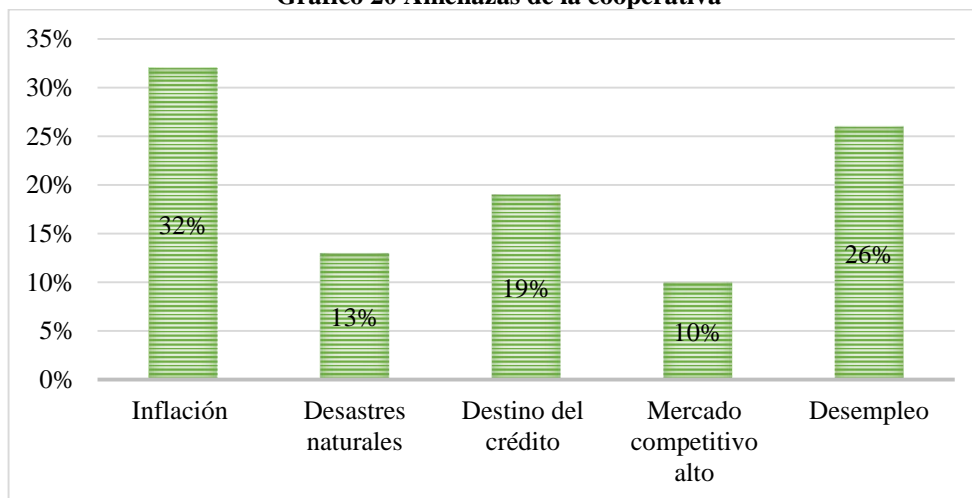
Tabla 20 Amenazas de la cooperativa

Categoría	Nº de encuestados	Porcentaje
Inflación	10	32%
Desastres naturales	4	13%
Destino del crédito	6	19%
Mercado competitivo alto	3	10%
Desempleo	8	26%
Total	31	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 20 Amenazas de la cooperativa



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

Desde el punto de vista de los empleados el 32% considera que una amenaza es inflación, el 26% el mercado competitivo alto, el 19% la crisis económica actual hace que los socios, no puedan cumplir puntualmente sus obligaciones, el 13% desastres naturales, el 10% desempleo.

Interpretación

La mayor amenaza que enfrenta la cooperativa afirman los empleados es la competencia directa, ya que en la mayor parte de la ciudad se encuentran rodeados de cooperativas brindando los mismo productos y servicios, por lo que se considera necesario que siempre la cooperativa se encuentre innovando e incrementando nuevas opciones a sus socios.

Análisis de las encuestas realizadas a los empleados de la COAC “Acción y Desarrollo LTDA”

En las encuestas realizadas se puede concluir que las razones más concurrentes por las que los socios se atrasan en sus pagos es debido a la ineficaz colocación de créditos, la mayor parte de los empleados encuestados desconoce tanto el manual de créditos como el de cobranzas, no son capacitados adecuadamente acorde al cargo que desempeñan; por todos estos factores se sugiere que la cooperativa realice capacitaciones permanentes para que así cada empleado pueda desempeñarse de mejor manera en sus puestos de trabajo.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

OBJETIVO: Analizar los factores incidentes en el índice de morosidad

Fecha de realización: 28 julio del 2018 hora 15h30

Entrevista al Sr Gerente Lcdo. Alfredo Chucuri COAC “Acción y Desarrollo LTD”.

1. ¿Existe morosidad en la cooperativa?, y a su criterio ¿Cuáles son las principales causas?, y ¿Qué tipo de estrategias ha implementado?

Si existe morosidad y el porcentaje total de cartera vencida está en el 16.08% y esta va incrementando, depende de los meses del año en el que se otorgan créditos de consumo,

micro crédito para diferentes partes de la ciudad sea rural y urbano, una de las principales causas es que los socios realizan una mala inversión y como cooperativa no se está realizando un seguimiento para ver si están inyectando a su capital el préstamo o lo están utilizando para cubrir otra deuda.

No se ha implementado estrategias, pero si existen políticas para la recuperación de cartera donde el personal encargado de otorgar el crédito va realizando operaciones para reducir el tema de cartera vencida.

2. ¿Existe un manual de concesión de créditos y manual de cobranzas?

Actualmente si existe un manual y políticas establecidas, pero no ejecutan de manera efectiva para diferentes servicios que se brindan a los socios y por ello la cooperativa se enfrenta a problemas constantes en el proceso de recuperación de cartera vencida y cobranza impidiendo el crecimiento institucional.

3. ¿Existe metas de colocación de créditos? ¿Se cumplen?

Si existen y se cumplen en un 75%

4. ¿Existe metas de recuperación de cartera?

Si existen, pero no se cumplen en su totalidad

5. ¿Qué sistema utilizan para enviar a la central de riesgo?

Equifax Ecuador

6. ¿El personal que labora en la cooperativa cumple con el perfil profesional de acuerdo al cargo que desempeña?

Si el personal que labora en su mayoría cuenta con la especialidad acorde a los puestos, existe un pequeño margen del que tienen otras especialidades pero que se relacionan en parte al trabajo designado.

7. ¿Cada que tiempo el personal es capacitado para lograr un buen desenvolvimiento en sus funciones?

Una vez al año son capacitados de acuerdo a cada departamento en el que han sido asignados.

8. ¿Cómo cree que mejorará la concesión de créditos y disminuirá el índice de morosidad?

Incrementando incentivos esto ayudará al personal para que genere más rentabilidad en la recuperación de cartera vencida mensualmente o anualmente.

9. ¿Qué visión tiene de la cooperativa a futuro?

La visión principal ha sido otorgar créditos a las personas para la adquisición de bienes o servicios, apoyar el desarrollo de los microempresarios financiando y asesorando sus actividades y proyectos y en un futuro convertirnos en líderes a nivel provincial como nacional y crear sucursales en cada rincón del país con la mejor tasa de interés en el mercado.

10. ¿Qué tipo de servicios le gustaría implementar?

La creación de nuestra Página web, realizar lo que es Whatsapp marketing, implementar cajeros electrónicos, en fin.

11. ¿Cuál son las debilidades más grandes que tiene la cooperativa?

- Deficiente estructura de manejo de riesgo.
- Falta de servicios automatizado
- Ubicación
- Falta de capacitación del recurso humano
- Cultura organizacional débil

12. ¿A su criterio cuales son las fortalezas más grandes que tiene la cooperativa?

- Cobertura en distintos puntos de la provincia.
- Supervisión y control de la SEPS
- Sistema interno de comunicación eficiente.
- Imagen corporativa.
- Conocimiento del mercado.
- Confianza y credibilidad de los socios.

ANÁLISIS GENERAL DE LA ENTREVISTA

En la entrevista al Sr Gerente Lcdo. Alfredo Chucuri COAC “Acción y Desarrollo LTDA”, se concluyó que actualmente la cooperativa está atravesando con un índice de morosidad del 36.08% por lo que se necesita administrar adecuadamente la cartera

vencida ya que constituye el más grande activo de la cooperativa, trabajar para cambiar la cultura de pago de los socios, capacitar a los empleados también se deben cumplir las metas de recuperación de cartera con la adecuada corrección de estos factores y la creación de estrategias se lograra reducir el índice de morosidad.

3.8 Comprobación de las Interrogantes de estudio

Los hallazgos que se encontraron luego de la entrevista, son de gran importancia para identificar los factores incidentes y permite la creación de estrategias que contribuyan en la reducción del índice de morosidad, posteriormente este resultado fue comprobado en las encuestas realizadas al personal administrativo y socios de la cooperativa. Los resultados que se obtuvieron en las encuestas, una de las preguntas con mayor relevancia fue el número 4 en la que el 39%, de los encuestados aseguran que no coinciden sus ingresos con la fecha de pago. Otra de las preguntas es la número 7 en la que el 54%, de los encuestados afirman la inexistencia de información sobre cuáles son las consecuencias del incumplimiento en sus pagos, mientras que en la pregunta número 6 el 65%, de los encuestados atestiguan que no los visitaron cuando se encontraron en mora , finalmente en la pregunta número 10 los encuestados demuestran que existen aspectos que la cooperativa debe mejorar; en el tiempo para la concesión de créditos, la mala colocación del crédito, la débil evaluación y análisis a las solicitudes de los socios hacen que no pueda responder con las obligación adquiridas y esto afecta a la vez la liquidación de la institución, siendo pertinente la realización de una análisis en la que se pueda implementar estrategias crediticias que ayuden a contrarrestar las necesidades en la institución.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 Título

ANÁLISIS DE LOS FACTORES INCIDENTES EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

4.2 Contenido de la propuesta

El análisis de los factores constituye la conexión y creación de estrategias, que le permiten a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.”, mejorar la situación de la cartera vencida de créditos de la institución.

4.2.1 Alcance

En esta investigación se pretende identificar los factores que inciden en el índice de morosidad, utilizando estados financieros del 2016-2017.

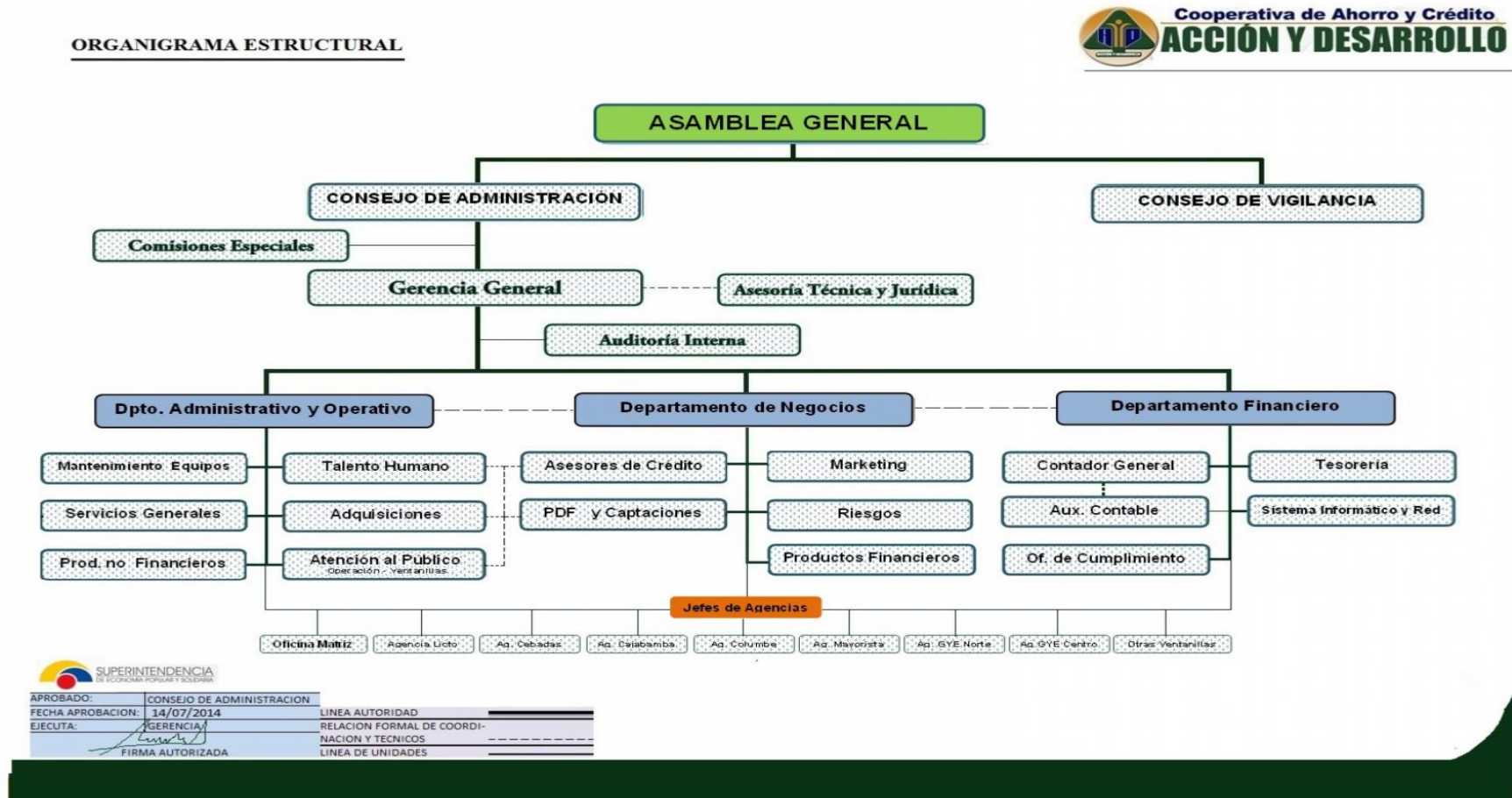
Para el desarrollo de esta propuesta se diseñan estrategias que aporten a minimizar el índice de morosidad, de la Cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba.

4.2.2 Actividades a desarrollarse

- Organigrama estructural de la cooperativa.
- Organigrama estructural de las sucursales.
- Análisis vertical
- Análisis horizontal
- Análisis de la cartera de créditos
- Indicadores financieros
- Diagnóstico de los factores internos y externos de la cooperativa
- Análisis FODA
- Elaboración de estrategias que permitan reducir el índice de morosidad.

4.2.2.1 Estructura Orgánica

Gráfico 21 Estructura Orgánica



4.2.2.2 Organigrama estructural de las sucursales.

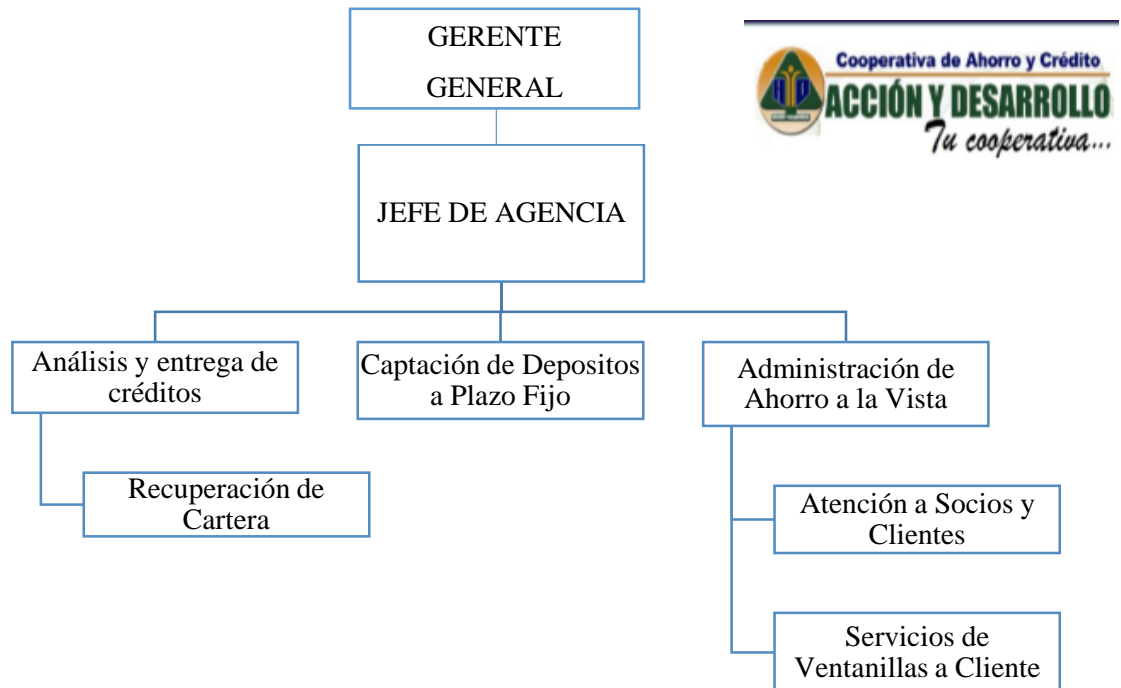
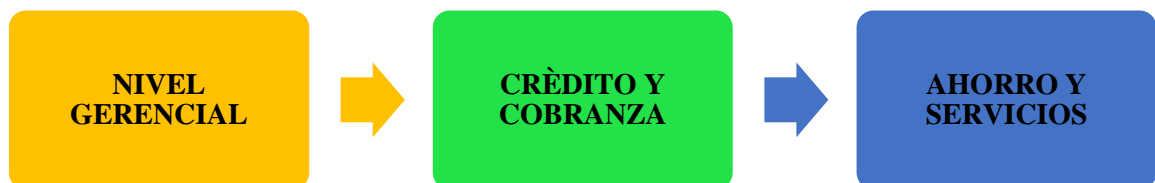


Gráfico 22 Organigrama estructural de las sucursales.



Fuente: COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Elaborado por: COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

4.2.2.3 Análisis vertical del Balance General y Estado de Pérdidas y Ganancias

Es de gran importancia el análisis vertical en una cooperativa, ya que permite conocer si posee una distribución equitativa en cada cuenta de acuerdo a las necesidades financieras y operativas.

- **Análisis Vertical del Balance General**

Tabla 21 Balance General 2017
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
"ACCION Y DESARROLLO LTDA
ANÁLISIS VERTICAL
BALANCE GENERAL AL 31-12-2017



Sucursal: TODAS
 Oficina: TODAS
 Fecha de Corte: 31-12-2017

Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2017	Ponderación %
1	ACTIVO	3.327.061,17	100,00
11	FONDOS DISPONIBLES	142.203,09	3,96
1101	CAJA	70.754,24	1,97
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	70.866,35	1,91
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	21.590,05	0,06
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	16.872,13	1,97
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	32.404,17	0,60
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	582,50	0,47
13	INVERSIONES	10.000,00	0,90
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y	10.000,00	0,02
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.748.157,33	0,28
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.910.253,70	0,28
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	565.178,78	83,88
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	404.439,32	53,20
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-131.714,47	15,74
16	CUENTAS POR COBRAR	58.914,99	11,26
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	22.920,75	3,67
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	197,01	1,64
1615	INTERESES REESTRUCTURADOS POR COBRAR	15.382,23	0,64
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	20.415,00	0,01
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	322.216,67	0,43
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-167.833,19	0,57
19	OTROS ACTIVOS	45.569,09	8,97
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	6.217,16	-4,67
1905	GASTOS DIFERIDOS	32.930,27	-1,57
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	1.976.279,02	0,00
1990	OTROS	6.421,66	1,27
TOTAL ACTIVO		3.327.061,17	100,00
2	PASIVOS	2.680.593,59	100,00
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.443.179,27	91,14

2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	1.231.764,62	45,95
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	862.504,00	32,18
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	348.910,65	13,02
25	CUENTAS POR PAGAR	49.449,65	1,84
2501	INTERESES POR PAGAR	19.798,24	0,74
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	17.798,25	0,66
2504	RETENCIONES	4.059,87	0,15
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	14,92	0,00
2506	PROVEEDORES	2.320,00	0,09
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	5.458,37	0,20
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	187.952,00	7,01
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	187.952,00	7,01
29	OTROS PASIVOS	12,67	0,00
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	1.976.279,02	73,73
TOTAL PASIVOS		2.680.593,59	100,00
3	PATRIMONIO	646.467,58	100,00
31	CAPITAL SOCIAL	246.609,46	38,15
33	RESERVAS	71.397,07	11,04
3301	LEGALES	71.397,07	11,04
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	325.814,20	50,40
36	RESULTADOS	2.646,85	0,41
TOTAL PATRIMONIO		646.467,58	100,00
TOTAL PASIVO, PATRIMONIO		3.327.061,17	

Fuente: Balance General 2017

Elaborado por: COAC "Acción y Desarrollo Ltda."

- **Análisis Vertical del Estado de Resultados**

Tabla 22 Estado de Resultados

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
"ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA
ANÁLISIS VERTICAL
ESTADO DE RESULTADOS AL 31-12-2017**



Sucursal: TODAS
Oficina: TODAS
Fecha de Corte: 31-12-2017
Oficina: TODAS

Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2017	Ponderación %
4	GASTOS	744.752,27	100,00
41	INTERESES CAUSADOS	116.522,53	15,65
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	99.858,62	13,41
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	29.802,13	4,00

410130	DEPÓSITOS A PLAZO	70.056,49	9,41
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	16.663,91	4,92
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y DEL SECTOR	903,28	0,12
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	15.760,63	2,12
45	GASTOS DE OPERACIÓN	543.767,35	73,01
4501	GASTOS DE PERSONAL	291.969,77	39,20
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	203.973,46	27,39
450110	BENEFICIOS SOCIALES	45.753,91	6,14
450120	APORTES AL IESS	18.147,05	2,44
450135	FONDO DE RESERVA IESS	10.256,61	1,38
450190	OTROS	13.838,74	1,86
4502	HONORARIOS	45.243,17	6,07
450205	DIRECTORES	38.234,31	5,13
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	7.008,86	0,94
4503	SERVICIOS VARIOS	88.653,01	11,90
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	16.738,71	2,25
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	24.907,99	3,34
450320	SERVICIOS BÁSICOS	10.929,61	1,47
450325	SEGUROS	416,99	0,06
450330	ARRENDAMIENTOS	17.724,42	2,38
450390	OTROS SERVICIOS	17.935,29	2,41
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	27.330,53	3,67
450405	IMPUESTOS FISCALES	21.926,75	2,94
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES	4.759,28	0,64
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS ORGANISMOS E INSTITUCIONES	644,50	0,09
4505	DEPRECIACIONES	39.459,01	5,30
450515	EDIFICIOS	14.439,17	1,94
450520	OTROS LOCALES	32,00	0,00
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	5.061,92	0,68
450530	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	7.467,85	1,00
450535	UNIDADES DE TRANSPORTE	10.896,32	1,46
450590	OTROS	1.561,75	0,21
4506	AMORTIZACIONES	7,00	1,06
450690	OTROS	7,00	0,94
4507	OTROS GASTOS	51.104,86	6,86
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	9.428,83	1,27
450710	DONACIONES	55,30	0,01
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	27.186,36	3,65
450790	OTROS	14.434,37	1,94
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	82.347,16	11,06
4703	INTERESES Y COMISIONES	82.347,16	11,06

	DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES		
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	2.115,23	0,28
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	714,32	0,10
4815	IMPUESTO A LA RENTA	1.400,91	0,19
5	INGRESOS	747.399,12	100,00
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	597.790,58	79,98
5101	DEPÓSITOS	858,15	0,65
510110	DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS E INSTITUCIONES DEL SECTOR	858,15	0,65
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES EN TÍTULOS VALORES	24,85	3,47
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	24,85	0,33
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	596.907,58	79,86
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	661,41	4,32
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO	541.718,95	72,48
510430	CARTERA DE CRÉDITOS REFINANCIADA	2.199,69	4,31
510450	DE MORA	52.327,53	7,00
52	COMISIONES GANADAS	3.932,77	0,53
5290	OTRAS	3.932,77	0,53
54	INGRESOS POR SERVICIOS	8.225,37	1,10
5404	MANEJO Y COBRANZAS	6.893,92	0,92
5490	OTROS SERVICIOS	1.331,45	1,52
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO	1.331,45	0,18
56	OTROS INGRESOS	137.450,40	18,39
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	137.427,99	18,39
560410	REVERSIÓN DE PROVISIONES	84.670,30	11,33
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES	52.757,69	7,06
5690	OTROS	22,41	0,00
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	-14.435,78	1,93
	RESULTADO	2.646,85	

Fuente: Estado de Resultado 2017

Elaborado por: COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”

Análisis de Fondos Disponibles:

El análisis de los fondos disponibles permite identificar los recursos de alta liquidez que posee la cooperativa, para realizar sus pagos y operaciones regulares y su uso no está restringido.

Tabla 23 Fondos Disponibles

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2017	Porcentaje
11	FONDOS DISPONIBLES	142.203,09	100%
1101	CAJA	70.754,24	49,76
110105	EFFECTIVO	68.754,24	48,35
110110	CAJA CHICA	2.000,00	1,41
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	70.866,35	49,83
1104	EFFECTIO DE COBRO INMEDIATO	582,50	0,41

Fuente: Balance General 2017

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Gráfico 23 Fondos Disponibles



Fuente: Tabla N° 23

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

La cuenta Caja presenta al año 2017 un porcentaje de 49,73%, lo que significa que la cooperativa cuenta con dinero en efectivo para retiros diarios. La cuenta Bancos y otras instituciones financieras detallan un porcentaje del 49,83%, siendo esta cuenta de igual jerarquía dentro de este grupo, aquí se mantiene los fondos como medida de control interno.

Análisis Depreciación Acumulada

El análisis de depreciación acumulada siempre debe estar ajustado a la inflación y leyes vigentes, esta cuenta no se cierra al terminar el periodo contable, por el contrario continuo aumentando hasta que el activo se haya depreciado por completo.

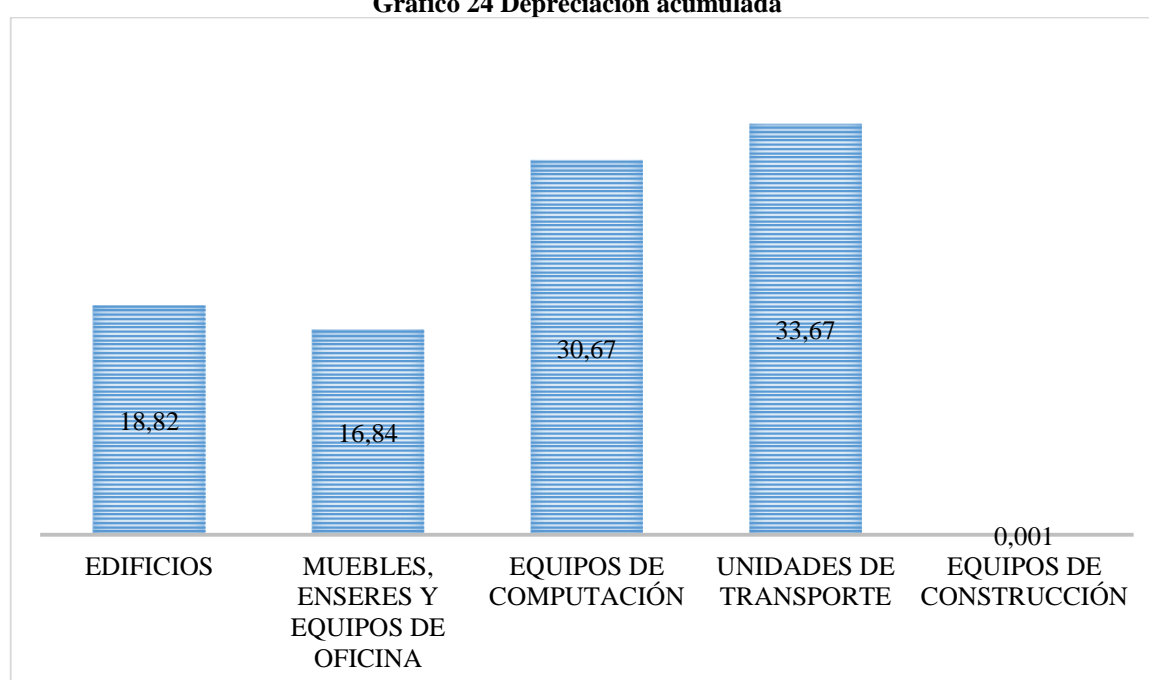
Tabla 24 Depreciación Acumulada

Cód. Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2017	Ponderación
1899	DEPRECIACIÓN ACUMULADA	167.833,19	100%
189905	EDIFICIOS	31.578,34	18,82
189915	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	28.257,88	16,84
189920	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	51.477,22	30,67
189925	UNIDADES DE TRANSPORTE	56.517,75	33,67
189930	EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN	2,00	0,001

Fuente: Balance General 2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 24 Depreciación acumulada



Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

La depreciación acumulada de la cooperativa se encuentra representada en su gran mayoría por equipos de computación con un valor de \$ 51.477,22, la cuenta unidades de transporte muestra un valor de \$ 56.517,75, estos activos se deprecian ajustándose a las leyes vigentes su depreciación es cada 5 años.

Análisis de la cuenta Pasivos

Este análisis permite identificar el total de deudas documentadas, que la cooperativa posee con terceros y a la vez crean una financiación ajena.

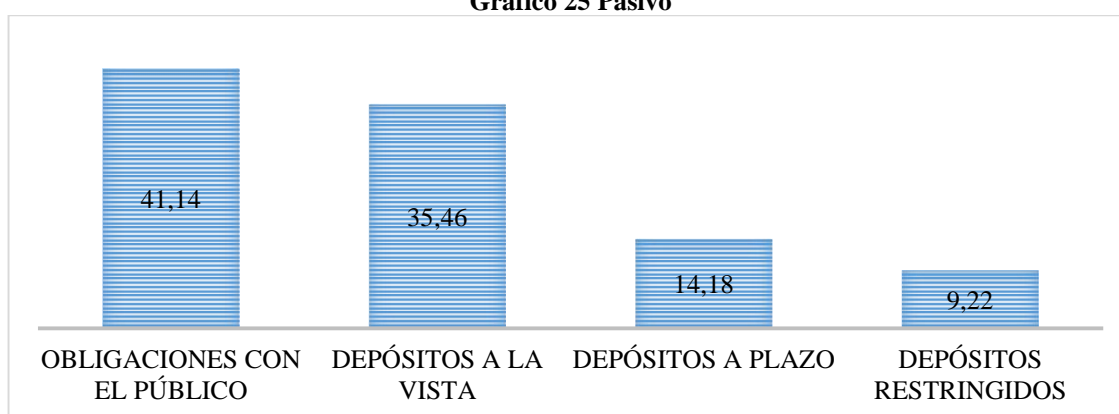
Tabla 25 Pasivo

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2017	Porcentaje
2	PASIVOS	2.680.593,59	100%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.443.179,27	41,14
2101	DEPOSITO A LA VISTA	1.231.764,62	35,46
2103	DEPOSITO A PLAZO	862.504,00	14,18
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	348.910,65	9,22

Fuente: Balance General 2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 25 Pasivo



Fuente: Tabla 25

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

Obligaciones con el público obtiene un valor de 2.443.179,27 y un porcentaje del 41.14%, Depósito a la vista presenta valores de 1.231.764,62 y un porcentaje del 35.46% en relación a los pagos que se debe realizar cuando el socio así lo disponga, ya que se tratan de fondos ajenos a la entidad, incidiendo en que la cooperativa debe tener suficientes recursos para solventar posibles salidas agresivas al capital.

Depósitos a plazo, demuestra valores de 862.504,00 y un porcentaje del 14.18% a raíz que la cooperativa mantiene fondos en calidad de pólizas de acumulación por cierto tiempo establecido entre las partes, y por lo cual la entidad se compromete a devolverlos en el plazo acordado sumando con los intereses que se generen en ese transcurso de tiempo.

Depósitos restringidos despliega valores de 348.910,65 y porcentaje del 9.22% estos valores hacen referencia a obligaciones por concepto de depósitos realizados a la

cooperativa y que por alguna situación interna se han bloqueado hasta solventar su situación y por lo tanto no se hace efectivo, la cooperativa debe estar en capacidad absoluta de poder solventar dichos problemas.

Capital Social

El análisis del Capital social permite identificar el total de las aportaciones para el desarrollo de la economía.

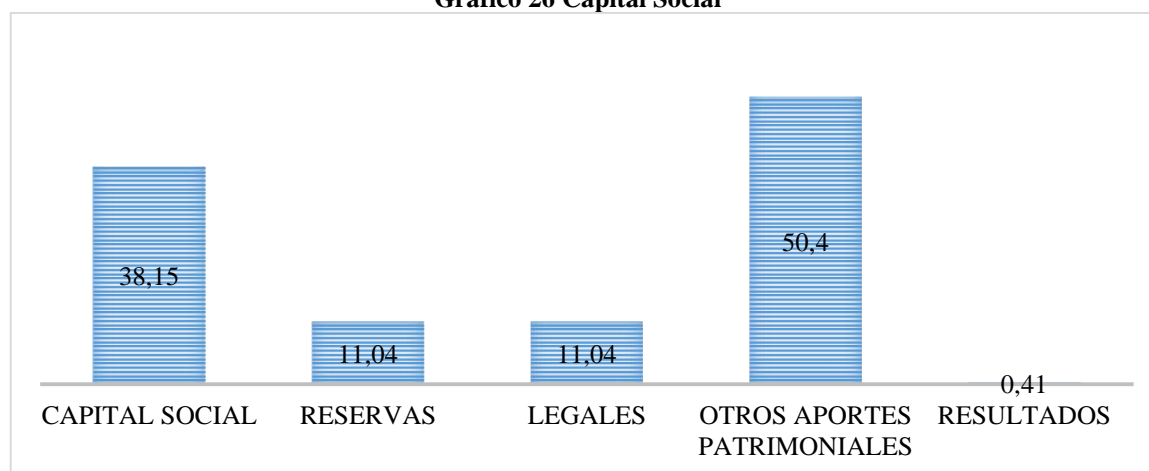
Tabla 26 Capital Social

Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2017	Porcentaje
3	PATRIMONIO	646.467,58	100,00
31	CAPITAL SOCIAL	246.609,46	38,15
33	RESERVAS	71.397,07	11,04
3301	LEGALES	71.397,07	11,04
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	325.814,20	50,40
36	RESULTADOS	2.646,85	0,41

Fuente: Balance General 2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 26 Capital Social



Fuente: Tabla N° 26

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

Dentro del capital social se encuentra otros aportes patrimoniales que simboliza un 50,40% de participación, además se encuentra el capital social con un porcentaje de

38.15% y su valor monetario es de \$ 246.609,46, estos valores son los que se conoce como el financiamiento interno de la organización.

Análisis de pérdida y ganancias

El análisis de pérdidas y ganancias se conoce como la utilidad neta o la pérdida líquida obtenida durante el periodo contable.

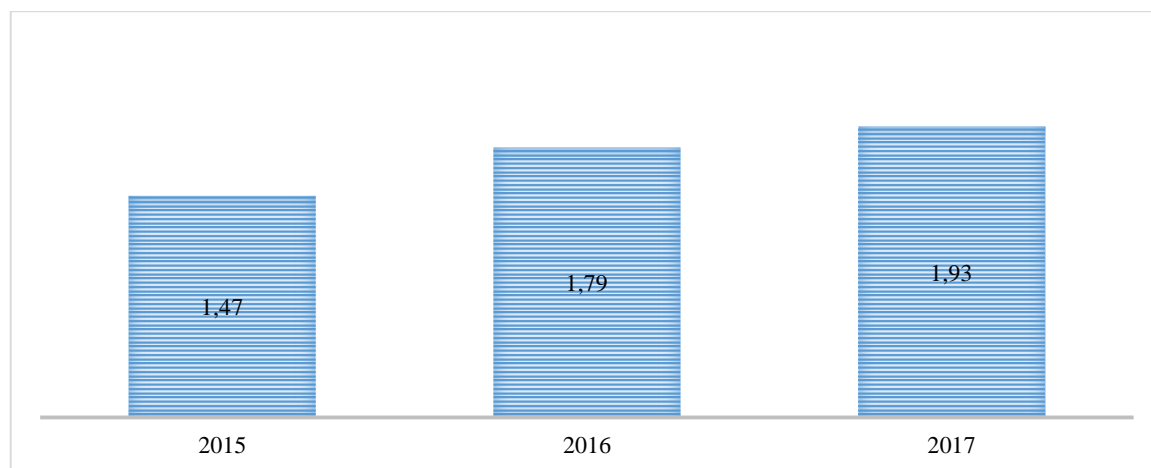
Tabla 27 Pérdida y Ganancia

AÑO	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	TOTAL	PORCENTAJE
2015	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	10.956,78	1,47%
2016	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	13.296,56	1,79 %
2017	PERDIDAS Y GANANCIAS	14.435,78	1.93%

Fuente: Estado de Resultados

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 27 Pérdida y Ganancia



Fuente: Tabla N° 27

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

Para el año 2017 la cooperativa cierra con un total de utilidad del ejercicio de \$ 14.435,78, lo que significa que la cooperativa ha obtenido durante el periodo un crecimiento económico de 1,93%.

4.2.2.4 Análisis horizontal del balance general y estado de pérdidas y ganancias

De acuerdo al balance general del año 2016 y 2017, proporcionados por la cooperativa, se procede a realizar el análisis horizontal, con el propósito de determinar si la cooperativa está progresando de acuerdo a sus objetivos y metas.

- **Análisis Horizontal del Balance General**

Tabla 28 Balance General 2016 – 2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO					
"ACCION Y DESARROLLO LTDA					
ANALISIS Horizontal					
BALANCE GENERAL AL 31-12-2017					
Sucursal:	TODAS				
Oficina:	TODAS				
Fecha de Corte:	31-12-2017				
Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2016	2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1	ACTIVO	3.345.112,77	3.590.490,11	245.377,34	6,83
11	FONDOS DISPONIBLES	118.785,86	142.203,09	23.417,23	16,47
1101	CAJA	65.680,86	70.754,24	5.073,38	7,17
110105	EFFECTIVO	64.144,86	68.754,24	4.609,38	6,70
110110	CAJA CHICA	1.536,00	2.000,00	464,00	23,20
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES	53.105,00	70.866,35	17.761,35	25,06
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	0	21.590,05	21.590,05	
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS	53.105,00	16.872,13	-36.232,87	-214,75
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO	0	32.404,17	32.404,17	
1104	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	0	582,50	582,50	
13	INVERSIONES	0	10.000,00	10.000,00	
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO	0	10.000,00	10.000,00	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.801.421,89	3.011.586,27	210.164,38	6,98
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.896.070,38	1.910.253,70	14.183,32	0,74
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO SE VENCEN	707.358,07	565.178,78	-142.179,29	-25,16
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDO	276.526,00	404.439,32	127.913,32	31,63
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCALCULABLES)	216.384,77	131.714,47	-84.670,30	-64,28
16	CUENTAS POR COBRAR	16.802,03	58.914,99	42.112,96	71,48
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERAS	15.785,23	22.920,75	7.135,52	31,13
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	0	197,01	197,01	
1615	INTERESES REESTRUCTURADOS POR DEBITO	0	15.382,23	15.382,23	
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	32.587,26	20.415,00	-12.172,26	-59,62
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	348.152,07	322.216,67	-25.935,40	-8,05
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-17.139,17	-167.833,19	-150.694,02	89,79

189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-45.623,43	-56.517,75	-10.894,32	19,28
189930	(EQUIPOS DE CONSTRUCCIÓN)	0	-2,00	-2,00	
19	OTROS ACTIVOS	40.565,69	45.569,09	5.003,40	10,98
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	0	6.217,16	6.217,16	
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	100,00	130,00	30,00	23,08
190490	OTROS	0	6.087,16	6.087,16	
1905	GASTOS DIFERIDOS	32.930,27	32.930,27	0,00	0,00
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	0	32.930,27	32.930,27	
1908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	0	1.976.279,02	1.976.279,02	
190801	INTERSUCURSALES TRANSF. INTERN	0	1.976.279,02	1.976.279,02	
199010	OTROS IMPUESTOS	7.635,42	6.234,51	-1.400,91	-22,47
199090	VARIAS	0	187,15	187,15	
TOTAL ACTIVO		3.341.512,77	3.590.490,11	248.977,34	6,93
				0,00	
2	PASIVOS	2.761.236,60	2.680.593,59	-80.643,01	-3,01
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.093.094,43	2.443.179,27	350.084,84	14,33
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	1.336.094,43	1.231.764,62	-104.329,81	-8,47
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	757.198,22	862.504,00	105.305,78	12,21
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0	348.910,65	348.910,65	
25	CUENTAS POR PAGAR	31.886,03	49.449,65	17.563,62	35,52
2501	INTERESES POR PAGAR	33.926,77	19.798,24	-14.128,53	-71,36
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	18.602,84	17.798,25	-804,59	-4,52
2504	RETENCIONES	1.887,19	4.059,87	2.172,68	53,52
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y M	8,15	14,92	6,77	45,38
2506	PROVEEDORES	0	2.320,00	2.320,00	
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	7.461,08	5.458,37	-2.002,71	-36,69
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	276.057,92	187.952,00	-88.105,92	-46,88
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES		187.952,00	187.952,00	
29	OTROS PASIVOS		12,67	12,67	
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS		1.976.279,02	1.976.279,02	
TOTAL PASIVOS		2.761.236,60	2.680.593,59	-80.643,01	-3,01
3	PATRIMONIO	580.276,17	646.467,58	66.191,41	10,24
31	CAPITAL SOCIAL	229.053,82	246.609,46	17.555,64	7,12
33	RESERVAS	20.186,49	71.397,07	51.210,58	71,73
3301	LEGALES	20.186,49	71.397,07	51.210,58	71,73
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	317.739,30	325.814,20	8.074,90	2,48
36	RESULTADOS	13.296,56	2.646,85	-10.649,71	-402,35
TOTAL PATRIMONIO		580.276,17	646.467,58	66.191,41	10,24
TOTAL PASIVO, PATRIMONIO		3.341.512,77	3.327.061,17	-14.451,60	-0,43

Fuente: Balance General 2016-2017
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Estado de Resultados

Tabla 29 Estado de Resultados 2016-2017

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO					
"ACCION Y DESARROLLO LTDA					
ANÁLISIS HORIZONTAL					
ESTADO DE RESULTADOS AL 31-12-2017					
Sucursal:					
Oficina:					
Fecha de Corte:					
Sucursal:					
Oficina:					
Código Cuenta	Descripción Cuenta Contable	2016	2017	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
4	GASTOS	731.504,53	744.752,27	13.247,74	1,78%
41	INTERESES CAUSADOS	141.883,41	116.522,53	-25.360,88	-21,76%
4101	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	91.133,43	99.858,62	8.725,19	8,74%
410115	DEPÓSITOS DE AHORRO	22.871,36	29.802,13	6.930,77	23,26%
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	68.262,07	70.056,49	1.794,42	2,56%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	50.749,98	36.663,91	-14.086,07	-38,42%
410310	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y DEL SECTOR	1.040,40	903,28	-137,12	-15,18%
410330	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	49.709,58	15.760,63	-33.948,95	-215,40%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	547.487,45	543.767,35	-3.720,10	-0,68%
4501	GASTOS DE PERSONAL	270.671,49	291.969,77	21.298,28	7,29%
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	186.778,99	203.973,46	17.194,47	8,43%
450110	BENEFICIOS SOCIALES	45.611,31	45.753,91	142,60	0,31%
450120	APORTES AL IESS	22.526,38	18.147,05	-4.379,33	-24,13%
450135	FONDO DE RESERVA IESS	2.159,15	10.256,61	8.097,46	78,95%
450190	OTROS	11.730,88	13.838,74	2.107,86	15,23%
4502	HONORARIOS	45.688,11	45.243,17	-444,94	-0,98%
450205	DIRECTORES	33.313,82	38.234,31	4.920,49	12,87%
450210	HONORARIOS PROFESIONALES	12.274,29	7.008,86	-5.265,43	-75,13%
4503	SERVICIOS VARIOS	82.494,44	88.653,01	6.158,57	6,95%
450305	MOVILIZACIÓN, FLETES Y EMBALAJES	15.056,05	16.738,71	1.682,66	10,05%
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	28.678,68	24.907,99	-3.770,69	-15,14%
450320	SERVICIOS BÁSICOS	7.074,36	10.929,61	3.855,25	35,27%
450325	SEGUROS		416,99	416,99	
450330	ARRENDAMIENTOS	16.441,19	17.724,42	1.283,23	7,24%
450390	OTROS SERVICIOS	15.344,16	17.935,29	2.591,13	14,45%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	30.791,97	27.330,53	-3.461,44	-12,67%
450405	IMPUESTOS FISCALES	22.144,70	21.926,75	-217,95	-0,99%
450410	IMPUESTOS MUNICIPALES		4.759,28	4.759,28	100,00%
450490	IMPUESTOS Y APORTES PARA OTROS	3.305,55	644,50	-2.661,05	-412,89%
4505	DEPRECIACIONES	39.151,10	39.459,01	307,91	0,78%
450515	EDIFICIOS	14.439,17	14.439,17	0,00	0,00%
450520	OTROS LOCALES		32,00	32,00	100,00%
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	5.030,01	5.061,92	31,91	0,63%

4506	AMORTIZACIONES	17.382,20	7888	-9.494,20	-120,36%
450690	OTROS	7.504,00	7000	-504,00	-7,20%
4507	OTROS GASTOS	9.878,20	51.104,86	41.226,66	80,67%
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	10.876,06	9.428,83	-1.447,23	-15,35%
450710	DONACIONES		55,30	55,30	100,00%
450715	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	40.541,00	27.186,36	-13.354,64	-49,12%
450790	OTROS	9.890,43	14.434,37	4.543,94	31,48%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS		82.347,16	82.347,16	100,00%
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS		82.347,16	82.347,16	100,00%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	7.176,87	2.115,23	-5.061,64	-239,30%
4810	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	3.071,01	714,32	-2.356,69	-329,92%
4815	IMPUESTO A LA RENTA	4.105,86	1.400,91	-2.704,95	-193,09%
5	INGRESOS	744.801,09	747.399,12	2.598,03	0,35%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	724.329,07	597.790,58	-126.538,49	-21,17%
5101	DEPÓSITOS	7.412,19	4858,15	-2.554,04	-52,57%
510110	DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	7.412,19	4858,15	-2.554,04	-52,57%
5103	INTERESES Y DESCUENTOS DE INVERSIONES	3.488,86	25944,85	22.455,99	86,55%
510315	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO	3.488,86	2455,85	-1.033,01	-42,06%
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	713.428,02	596.907,58	-116.520,44	-19,52%
510410	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO	25.687,15	32.261,41	6.574,26	20,38%
510420	CARTERA DE MICROCRÉDITO	637.221,59	541.718,95	-95.502,64	-17,63%
510430	CARTERA DE CRÉDITOS REFINANCIADA	50.519,28	32.199,69	-18.319,59	-56,89%
510450	DE MORA		52.327,53	52.327,53	
52	COMISIONES GANADAS	4.291,51	3.932,77	-358,74	-9,12%
5290	OTRAS	4.291,51	3.932,77	-358,74	-9,12%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	15.766,51	8.225,37	-7.541,14	-91,68%
5404	MANEJO Y COBRANZAS	2.137,32	6.893,92	4.756,60	69,00%
5490	OTROS SERVICIOS	3.016,50	11.331,45	8.314,95	73,38%
549005	TARIFADOS CON COSTO MÁXIMO		1.331,45	1.331,45	100,00%
56	OTROS INGRESOS	415	137.450,40	137.035,40	99,70%
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS		137.427,99	137.427,99	
560410	REVERSIÓN DE PROVISIONES		84.670,30	84.670,30	
560420	INTERESES Y COMISIONES DE EJERCICIOS ANTERIORES		52.757,69	52.757,69	
5690	OTROS		22,41	22,41	
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	13.296,56	14.435,78	1.139,22	7,89%
	RESULTADO	13.296,56	2.646,85	-10.649,71	-402,35%

Fuente: Estado de Resultados 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis de Fondos Disponibles.

El fondo disponible es una cuenta del activo, que representa la liquidez que maneja la cooperativa para realizar sus operaciones diarias.

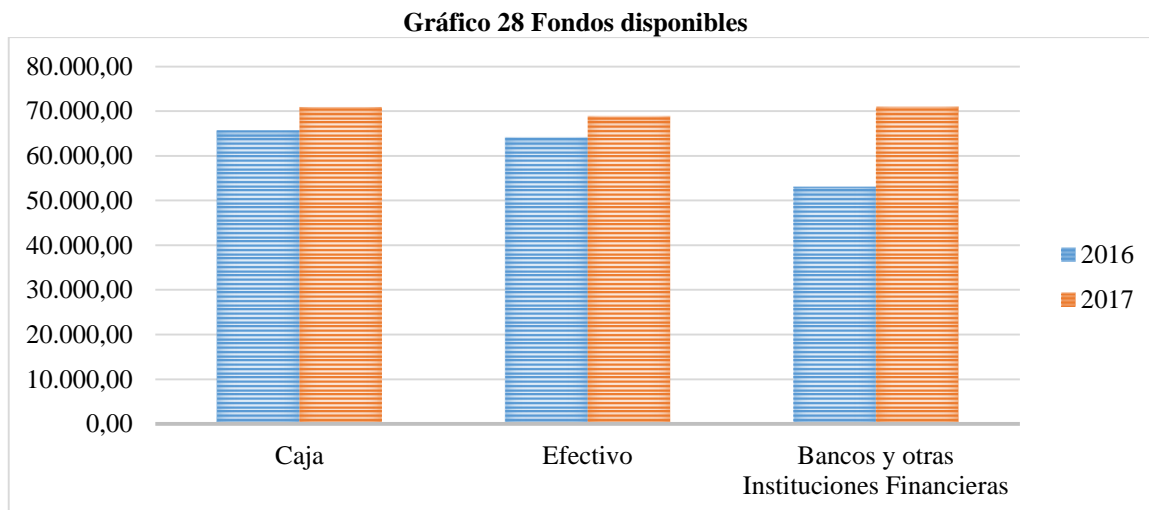
Tabla 30 Fondos Disponibles

CÓDIGO CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	2016	2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
11	FONDOS DISPONIBLES	118.785,86	142.203,09	23.417,23	16,47%
1101	CAJA	65.680,86	70.754,24	5.073,38	7,17%
110105	EFFECTIVO	64.144,86	68.754,24	4.609,38	6,70%

1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	53.105,00	70.866,35	17.761,35	23,20%
------	--	-----------	-----------	-----------	--------

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)



Fuente: Tabla N° 30

Elaborado por: Tanya Rodríguez

Análisis:

La cuenta caja demuestra un incremento del 7,17%, este valor significa que se ha orientado eficientemente el dinero de la cooperativa. La cuenta bancos y otras instituciones financieras igualmente adquirió un incremento de 23,20%, en esta cuenta se depositan los valores disponibles como medida de seguridad. Efectos de cobro inmediato incrementa un porcentaje del 7,17%, esto demuestra que se han receptado mayores cheques y estos no son de disponibilidad inmediata.

Obligaciones con el público

Son obligaciones que tiene la entidad financiera por el uso recibido de los recursos recibidos por el público.

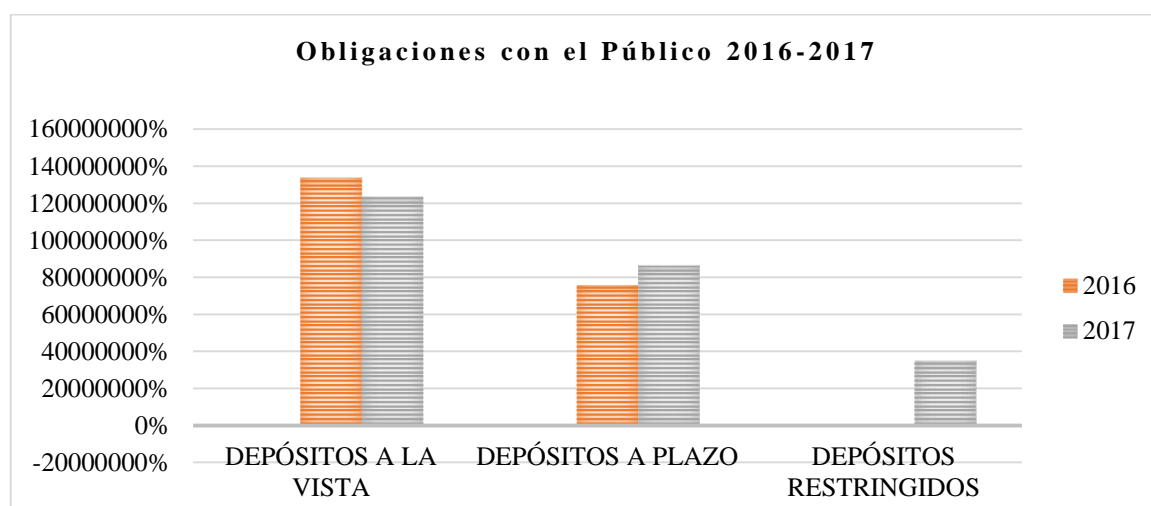
Tabla 31 Obligaciones con el público

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	2016	2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	2.093.094,43	2.443.179,27	350.084,84	14,33
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	1.336.094,43	1.231.764,62	-104.329,81	-8,47
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	757.198,22	862.504,00	105.305,78	12,21
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0	348.910,65	348.910,65	

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 29 Obligaciones con el público



Fuente: Tabla N° 31

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

Depósitos a la vista disminuye su valor un \$ 2.567.859,05 representado porcentualmente en -8,47% cuya causa puede ser la disminución de la confianza en la cooperativa, Depósitos a plazo obtuvo un incremento de \$1.619.702,22 en porcentaje 12,21% y depósitos restringidos existen valores solo en el 2017 es decir que no existen obligaciones bloqueadas.

Capital social

El análisis del capital social permite conocer el total de aportación de los socios a la cooperativa.

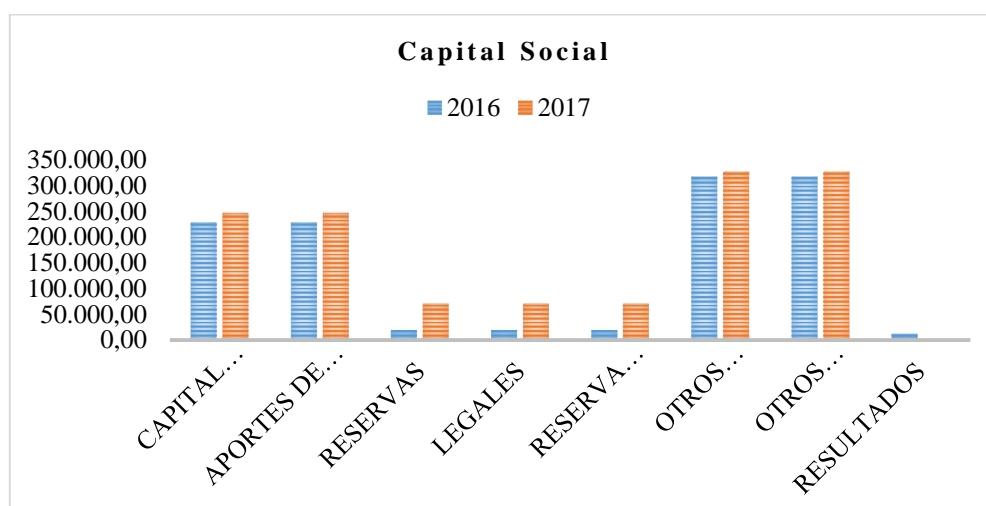
Tabla 32 Capital Social

CÓDIGO CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	2016	2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
31	CAPITAL SOCIAL	229.053,82	246.609,46	17.555,64	7,12%
33	RESERVAS	20.186,49	71.397,07	51.210,58	71,73%
3301	LEGALES	20.186,49	71.397,07	51.210,58	71,73%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	317.739,30	325.814,20	8.074,90	2,48%
36	RESULTADOS	13.296,56	2.646,85	-10.649,71	-402,35%
31	CAPITAL SOCIAL	229.053,82	246.609,46	17.555,64	7,12%

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 30 Capital Social



Fuente: Tabla N° 32

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El capital de los socios fundadores ha aumentado en un valor de \$ 17.555,64 se puede apreciar que se están tomando decisiones apropiadas para el bien de la cooperativa.

4.2.2.5 ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITO

El análisis de la cartera permite conocer los tipos de créditos; que la cooperativa tiene los montos, requisitos y plazos, e identificar el total de demanda de la cartera bruta.

Tipos de Créditos

Microcrédito

Dirigido a los microempresarios con unidades de producción, comercio y servicios; para iniciar y/o ampliar su negocio.

Tabla 33 Microcrédito

Sin garante hasta USD \$ 6.000
Garantía quirografaria hasta \$ 25.000
Garantía hipotecaria hasta \$ 80.000
Plazo: hasta 48 meses

Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Requisitos:

- Ser socio de la cooperativa
- Que tu microempresa tenga un mínimo de 12 meses de funcionamiento
- Foto tamaño carnet actualizada del deudor.
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada; deudores y garantes (conyugue o pareja actual).
- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono)
- Certificado de ingresos: facturas del negocio del último mes, patentes copia del registro único del contribuyente (RUC).
- Credencial (mercados)
- Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matrícula del vehículo, y título de propiedad)

Crédito de Consumo

Para adquisición de bienes de consumo, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es bajo relación de dependencia.

Tabla 34 Crédito de consumo

Sin garante hasta USD \$ 3.000
Garantía quirografaria hasta \$ 25.000
Garantía hipotecaria hasta \$ 35.000
Tasa: 15,5% anual
Plazo: hasta 48 meses

Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Requisitos:

- Ser socio de la cooperativa
- Estabilidad laboral de al menos 2 años bajo contrato o nombramiento
- Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada; deudores y garantes (conyugue o pareja actual).

- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono)
- Certificado de ingresos, tres últimos roles de pago y rol mecanizado.
- Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matrícula del vehículo y título de propiedad)

Crédito Agropecuario

Dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuario.

Ejemplo: Lecheros, productores agrícolas y ganaderos.

Tabla 35 Crédito Agropecuario

Sin garante hasta USD \$ 6.000
Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000
Tasa: 15% anual
Plazo: hasta 48 meses
Pagos: por ciclo de producción

Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Requisitos

- Ser socios de la cooperativa
- Experiencia de actividad agropecuaria, mínimo un año
- Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada; deudores y garantes (conyugue o pareja actual).
- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono)
- Certificado de ingresos: certificado de agro calidad, CONEFA factura de compra de insumos.
- Copia de RUC en caso de tenerlo.
- Copia de escritura o pago de predios donde realizara su actividad agrícola.
- Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matrícula del vehículo y título de propiedad)

Crédito de Vivienda

Destinado a la compra, construcción, remodelación, ampliación, y mejora de la vivienda o adquisición de terreno para la vivienda.

Tabla 36 Crédito de Vivienda

Garantía hipotecaria hasta USD \$ 30.000
Tasa: 10,70%
Plazo: hasta 15 años

Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

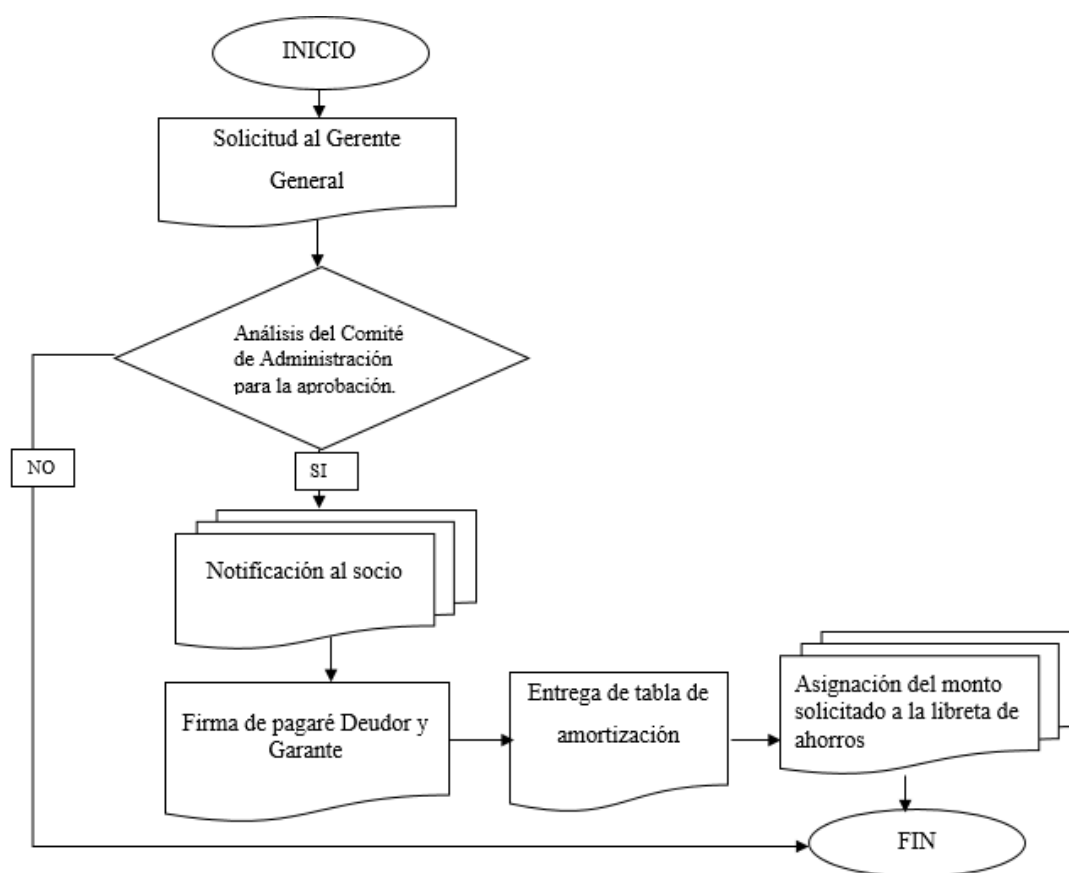
Requisitos:

- Ser socio de la cooperativa
- Contar con un terreno o vivienda para construcción, mejoramiento, ampliación y remodelación.
- Foto tamaño carnet actualizada del deudor.
- Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada de los deudores.
- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor del lugar donde vive (agua, luz, teléfono)
- Certificado de ingresos: facturas del negocio del último mes, patentes copia del registro único del contribuyente (RUC).
- Credencial (mercados)
- Copia de escritura a hipotecar
- Avalúo del bien por un perito calificado de la SEPS.
- Certificado del registro de propiedad
- Planos aprobados por el municipio

Diagrama de Flujo de Concesión de Créditos actual.

El diagrama de flujo que actualmente tiene la cooperativa para la concesión de créditos es el siguiente:

Gráfico 31 Diagrama de Flujo de Concesión de Créditos actual



Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Proceso de cobranza

El proceso de cobranza con el que actualmente cuenta la cooperativa es el siguiente:

Tabla 37 proceso de cobranza

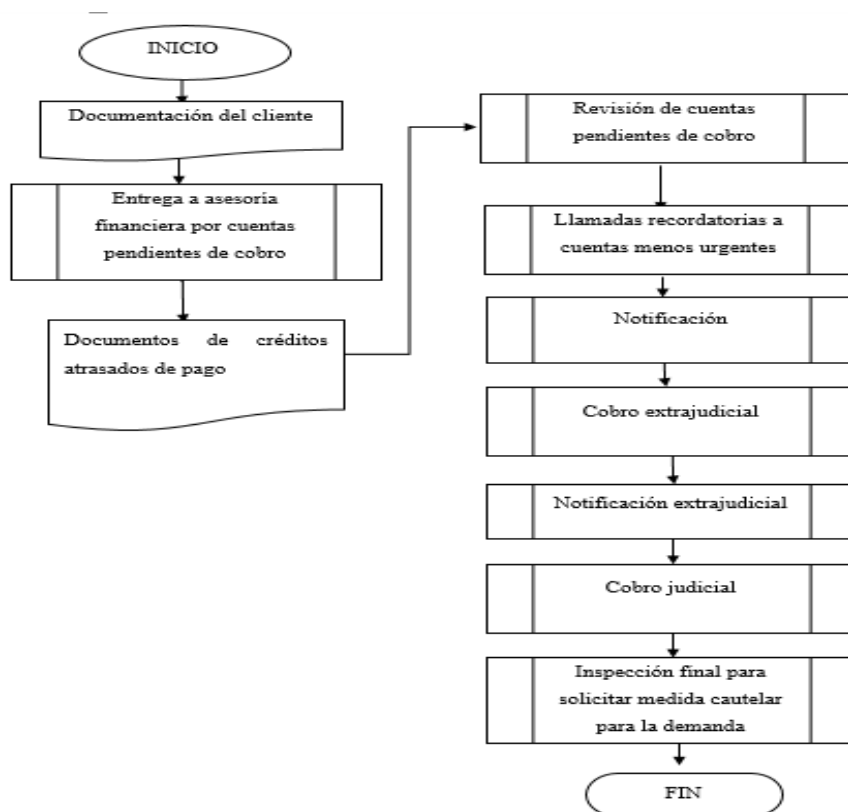
Gestión	Días
Cobranza preventiva	1 a 10 días antes de cumplirse la fecha de pago.
Recuperación administrativa de 1 a 15 días de vencimiento	
Primera llamada de cobro	El primer día de vencimiento
Notificación 1	Del cuarto día vencida la cuota
Notificación 2	Del octavo día vencida la cuota
Notificación 3	Quinceavo día vencida la cuota
Recuperación operativa desde el día 16 máximo hasta los 45 días	

Cobro extrajudicial	De 30 días vencida la cuota
Notificación extrajudicial 1	De 60 días vencida la cuota
Notificación extrajudicial 2	De 60 días vencida la cuota
Cobro judicial	De 90 días vencida la cuota
Inspección final para solicitar medida cautelar para la demanda	De 120 días vencida la cuota

Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”
Elaborado por: COAC “Acción y Desarrollo”

Diagrama de Flujo que representa la gestión de cobro actual:

Gráfico 32 Diagrama de Flujo que representa la gestión de cobro actual



Fuente: COAC “Acción y Desarrollo LTDA.”
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Cartera de crédito

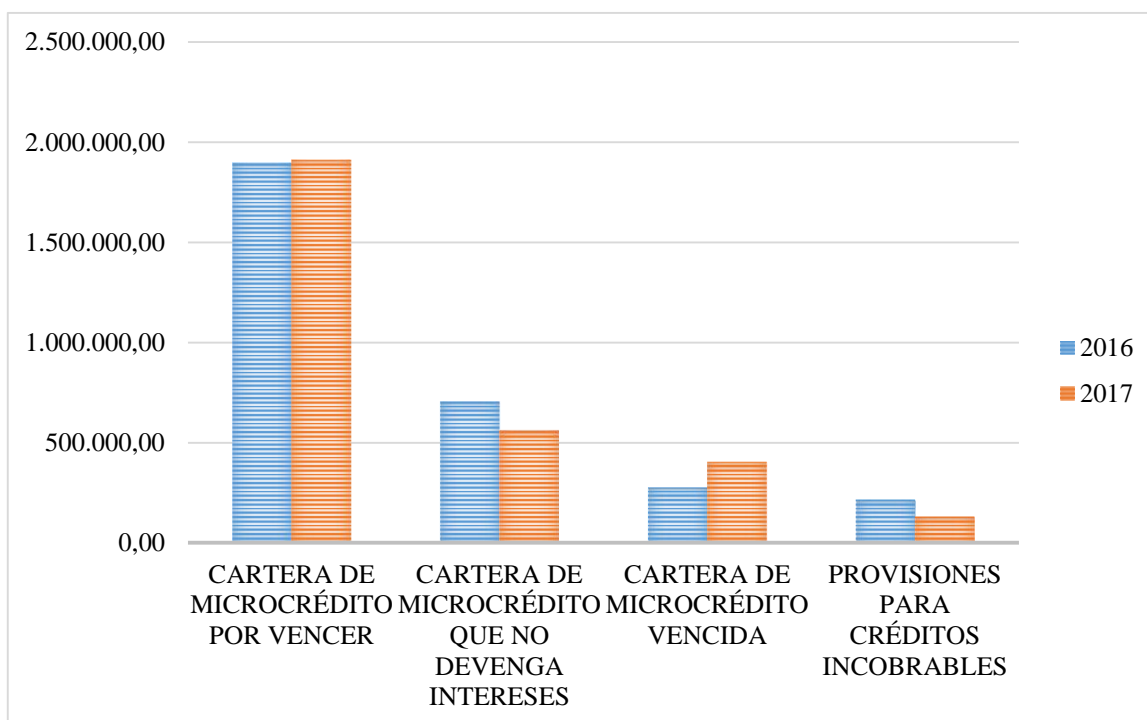
El análisis de la cartera de créditos simboliza el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados, e intereses devengados no cobrados.

Tabla 38 Cartera de crédito

CÓDIGO CUENTA	DESCRIPCIÓN CUENTA CONTABLE	2016	2017	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
14	CARTERA DE CREDITO	2.801.421,89	3.011.586,27	210.164,38	6,98
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.896.070,38	1.910.253,70	14.183,32	0,74
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	707.358,07	565.178,78	-142.179,29	-25,16
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	276.526,00	404.439,32	127.913,32	31,63
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	216.384,77	131.714,47	-84.670,30	-64,28

Fuente: Balance General 2016-2017
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 33 Cartera de Créditos



Fuente: Tabla 38
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

En cuanto a los créditos concedidos se encuentra, la cartera de microcrédito que no devenga interés disminuye en un porcentaje de -25,16%, mientras que en la cartera de microcrédito vencida existe un porcentaje del 31,63% que simboliza un factor negativo para la cooperativa porque son aquellos créditos que no se están pagando a tiempo. La cartera de microcrédito por vencer mantiene un valor porcentual de 0,74%, lo que significa que se cobrador esos créditos, pero no se están colocando más en el mercado objetivo.

Evolución de la cartera de créditos

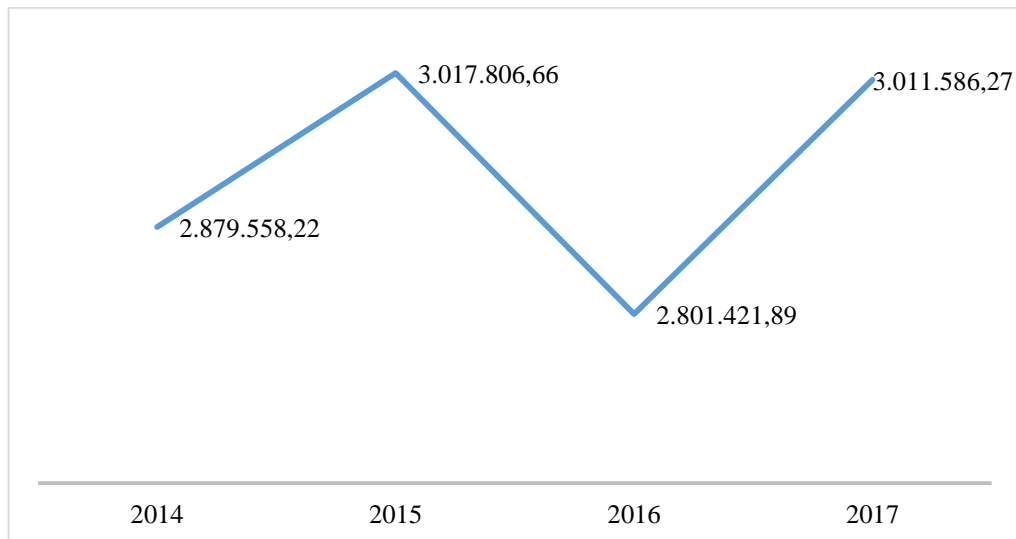
Tabla 39 Cartera de créditos

AÑOS	CARTERA DE CRÉDITO
2014	2.879.558,22
2015	3.017.806,66
2016	2.801.421,89
2017	3.011.586,27

Fuente: Balance General datos históricos

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 34 Cartera de crédito



Fuente: Tabla N° 39

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

La cartera de crédito de la cooperativa, durante estos últimos tres años ha tenido variaciones considerables, es así que en el año 2014 se obtiene un valor de \$

2.879.558,22, al año 2015 aumenta a \$ 3.017.806,66, y para el año 2016 disminuye a \$2.801.421,89 y por último para el año 2017 su valor aumenta a \$ 3.011.586,27 esto indica que la demanda de créditos que tiene la cooperativa aumenta notoriamente.

Índice de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Carteras que no devengan intereses} + \text{Carteras vencidas}}{\text{cartera de crédito}}$$

Tabla 40 Índice de morosidad

CÓDIGO	ÍNDICE DE MOROSIDAD	
	Cartera que no devenga interés + cartera vencida	160.739,46
14	CARTERA DE CRÉDITO	3.011.586,27
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.910.253,70
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	565.178,78
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	404.439,32
	ÍNDICE DE MOROSIDAD	32,20%

Fuente: Balance General 2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 41 Rangos de Morosidad

RANGO DE MOROSIDAD	RIESGO DE MOROSIDAD
1-2 PORCIENTO	BAJO
3-4 PORCIENTO	MODERADO
5 PORCIENTO	ALTO

Fuente: SEPS (2015)

Elaborado por: SEPS (2015)

Análisis

El total de la Cartera de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Indica que tiene un índice de cartera vencida de 32,20% que significa que la morosidad es Alta.

Indicador de provisiones para créditos incobrables

$$\text{Provisiones para créditos incobrables} = \frac{\text{Provisiones para créditos incobrables}}{\text{cartera de crédito}}$$

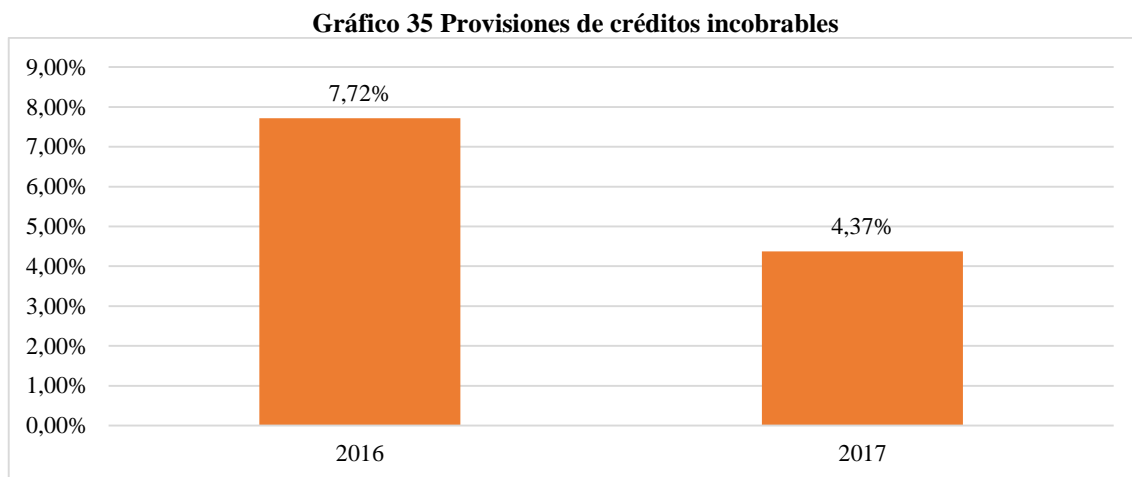
Tabla 42 Provisiones para créditos incobrables

Código	Cuenta	2016	2017
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS	216.384,77	131.714,47

	INCOBRABLES)		
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.801.421,89	3.011.586,27
Indicador de provisiones para créditos incobrables		7,72%	4,37%

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)



Fuente: Tabla N° 42

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El porcentaje aplicado como medida contra posibles cuentas incobrables de los créditos concedidos alcanza el 7,72% en el 2016 y en el año 2017 disminuye 4,37% del total de la cartera de crédito lo que simboliza que si se están cancelando los créditos vencidos.

Relación del tipo de crédito y socios en morosidad

La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” oferta cuatro tipos de créditos de los cuales se va a asociar con las siguientes variables en función al:

- Tipo de crédito
- Número de socios atrasados

Tabla 43 Relación del tipo de crédito y socios en morosidad

Tipo de crédito	Total, de socios que se han atrasado en el pago de sus cuotas
Microcrédito	67
Crédito consumo	32

Crédito agropecuario	25
Crédito de vivienda	11
Total	135

Fuente: Encuesta a socios pregunta N° 5

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

Se observa que del total de 135 socios encuestados 67 personas se han atrasado en la cancelación de microcréditos, 32 en créditos de consumo, 25 en créditos agropecuarios y 11 en créditos de vivienda. Donde se puede afirmar que en los microcréditos existe una desviación de fondos con otros fines, diferentes a la razón por el cual se adquirió el crédito.

4.2.2.6 INDICADORES FINANCIEROS

- **Indicador de liquidez**

$$\text{Indicador de liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles} + \text{Inversión}}{\text{Obligaciones con el público} + \text{obligaciones financieras}}$$

$$\text{Índice de liquidez 2016} = 4,45$$

$$\text{Índice de liquidez 2017} = 5,78$$

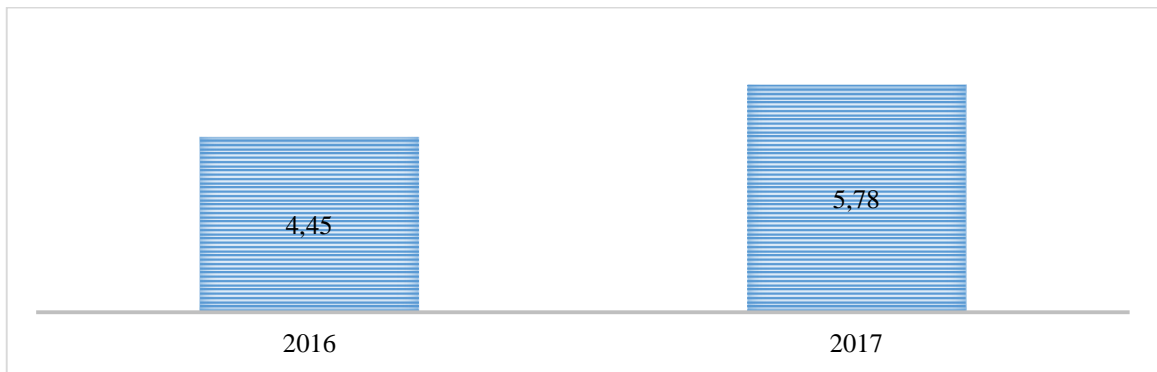
Tabla 44 Indicador de Liquidez

CÓDIGO	CUENTA	2016	2017
	Fondos disponibles + inversión	118.785,86	152.203,09
11	Fondos disponibles	118.785,86	142.203,09
13	Inversiones	0,00	10.000,00
21	Obligaciones con el publico	2.093.094,43	2443.179,27
26	Obligaciones financieras	576.057,92	187.952,00
	Indicador	4,45	5,78

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 36 Liquidez



Fuente: Tabla N° 44

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

De acuerdo al análisis del índice de liquidez general se relaciona el activo corriente frente a los pasivos de la misma naturaleza, tiene un valor porcentual en el año 2016 de 4,45%, e incrementa 2017 su valor porcentual a 5,78% esto significa que se está realizar una planificación de liquidez.

- **Indicador de solvencia**

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo}}$$

$$\text{Solvencia 2016} = 17,35$$

$$\text{Solvencia 2017} = 19,43$$

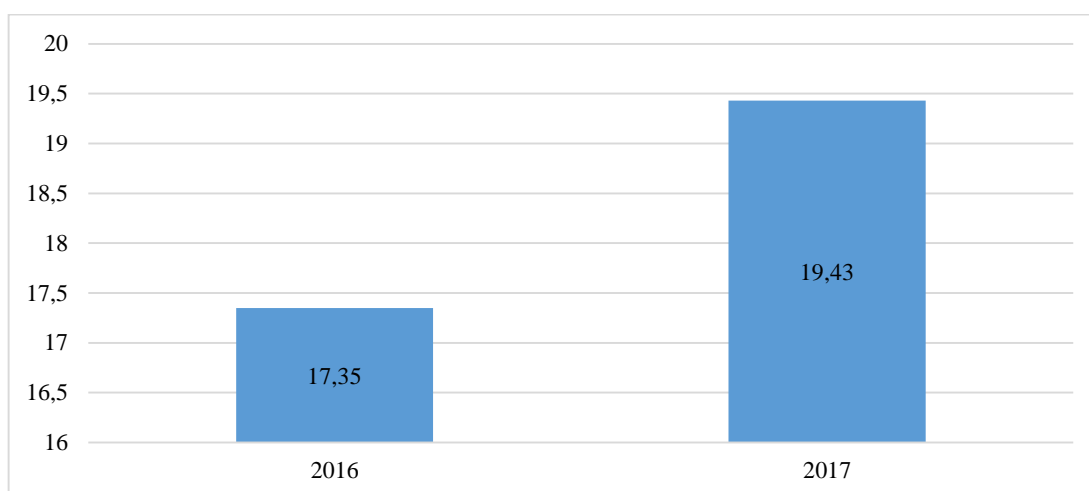
Tabla 45 Indicador de Solvencia

CÓDIGO	INDICADOR DE SOLVENCIA	2016	2017
3	PATRIMONIO	580.276,17	646.467,58
1	ACTIVO	3.345.112,77	3.327.061,17
	INDICADOR DE SOLVENCIA	17,35	19,43

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 37 Solvencia



Fuente: Tabla N° 45

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

La solvencia de la cooperativa en el año 2016 es de 17,35% y en el 2017 tiende a incrementar notoriamente a un 19,43%, sin embargo, esto se encuentra por debajo de índice promedio de solvencia de las Cooperativas que es el 41%; por lo tanto, muestra un déficit en la capacidad financiera para hacer frente a sus obligaciones de pago y a la vez posee un bajo patrimonio.

- **Capital de trabajo**

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

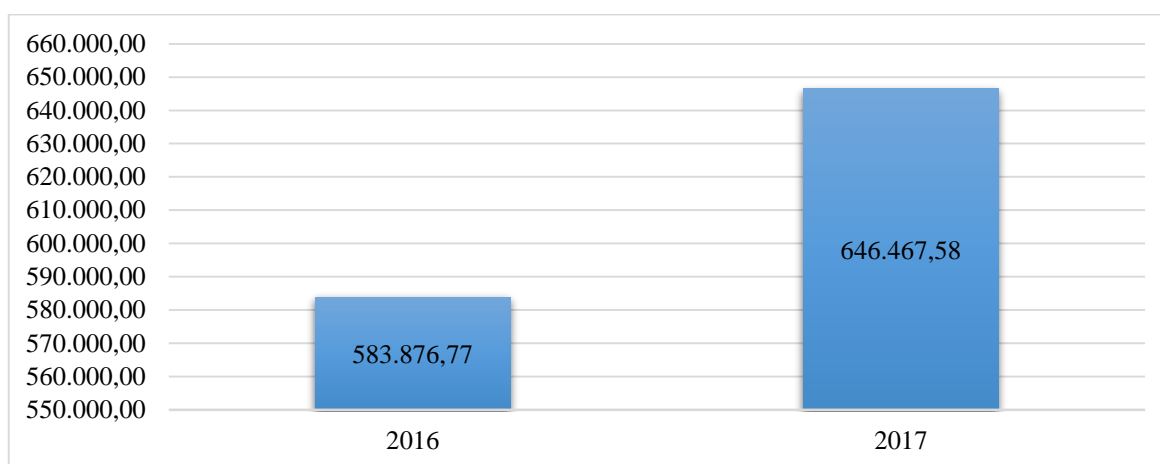
Tabla 46 Capital de Trabajo

CÓDIGO	Capital de Trabajo	2016	2017
1	ACTIVO	3.345.112,77	3.327.061,17
2	PASIVOS	2.761.236,60	2.680.593,59
	Capital de Trabajo	583.876,77	646.467,58

Fuente: Balance General 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 38 Capital de trabajo



Fuente: Tabla N° 46

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El capital de trabajo simboliza a los activos líquidos, que son esenciales para la cooperativa y permiten su funcionamiento día a día. En el año 2017 muestra un valor de \$ 646.467,58 siendo este positivo.

- **Indicador de Razón de Apalancamiento**

$$\text{Razón de Apalancamiento} = \frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Activo Corriente}}$$

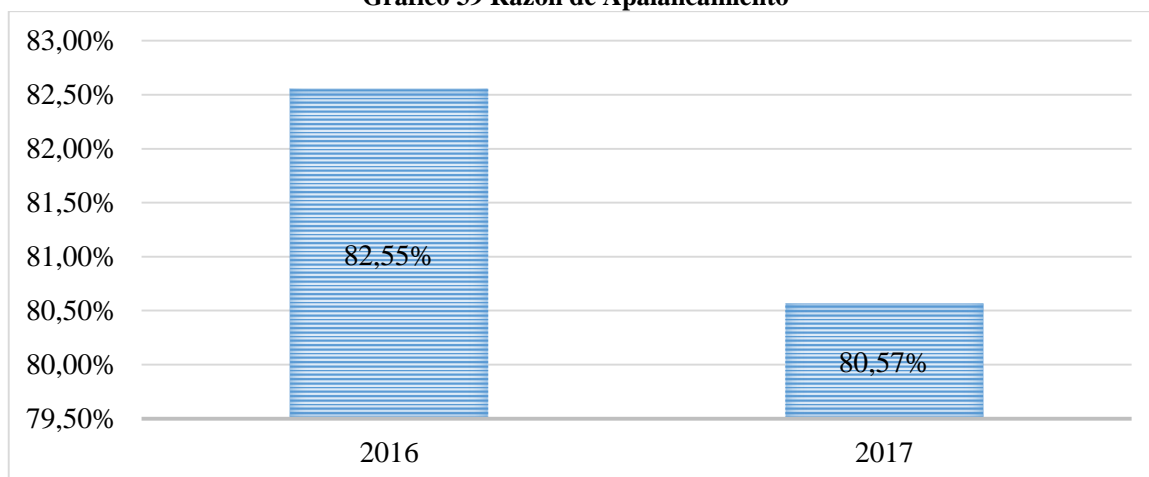
Tabla 47 Razón de Apalancamiento

CÓDIGO	Razón de Apalancamiento	2016	2017
1	ACTIVO	3.345.112,77	3.327.061,17
2	PASIVOS	2.761.236,60	2.680.593,59
	Razón de Apalancamiento	82,55%	80,57%

Fuente: Estados de Resultados 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 39 Razón de Apalancamiento



Fuente: Tabla N° 47

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

La Razón de Apalancamiento en el 2017 disminuye a 80,57%, lo cual significa un elevado nivel de endeudamiento, por cada dólar que tiene invertido en activos 81 centavos corresponde a los acreedores.

- **Indicador de eficiencia**

Rentabilidad sobre patrimonio

$$\text{Rentabilidad} = \frac{\text{Resultado}}{\text{Patrimonio}}$$

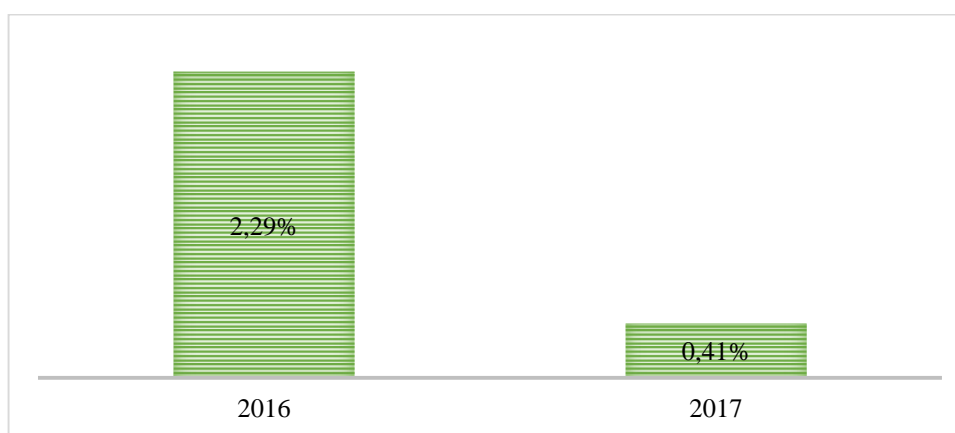
Tabla 48 Rentabilidad

Código	Cuenta	2016	2017
	RESULTADOS	13.296,56	2.646,85
3	PATRIMONIO	580.276,17	646.467,58
	Rentabilidad	2,29%	0,41%

Fuente: Estados de Resultados 2016-2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Gráfico 40 Rentabilidad



Fuente: Tabla N° 48

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

La rentabilidad que adquieren los socios de los fondos invertidos, para el año 2016 es de un 2,29%, y para el 2017 disminuye a 0,41% ya que concurrió con una pérdida en el ejercicio, lo que significa que los recursos de los socios no han sido utilizados de forma eficiente. Un valor más alto significa una situación más prospera para la empresa.

- **Margen bruto de utilidad**

$$\text{Margen bruto de utilidad} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

Tabla 49 Margen bruto de utilidad

Código	Cuenta	2017
	UTILIDAD BRUTA	4.762,11
3	VENTAS NETAS	747.399,12
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD		0,64%

Fuente: Estados de Resultados 2017

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El margen bruto de utilidad es del 0.64 lo cual quiere decir que por cada dólar vendido la empresa tiene el 0.64% para invertir en sus gastos.

4.2.2.7 Diagnóstico de los factores externos de la cooperativa.

Tabla 50 Factores Externos de la cooperativa

Nº	Manifestación	Impacto	Justificación	Fuente
1	Incremento del número de agricultores y comerciantes en la zona.	Alto	El incremento en el Ecuador del sector de la agricultura es de un 5,8% al 19 de noviembre del 2018 y del comercio es de 10,5%.	BCE.
2	Impulso a los proyectos de inversión pública.	Alto	El Gobierno se encuentra impulsando a los proyectos de inversión pública en un 25,73% con el fin de fomentar una nueva cultura de dependencias.	SENPLADES.
3	Disponibilidad en el mercado para implementar instrumentos financieros automatizados	Alto	Existencia en el mercado de instrumentos financieros que faciliten depósitos de cheques y dinero en efectivo.	BCE.
4	Supervisión y control por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	Alto	La SEPS contribuye como una fortaleza para las cooperativas ya que supervisa y controla el cumplimiento de la planificación anual de las cooperativas.	SEPS
5	Existencia de tasa de interés activas efectivas dentro de lo establecido por el Banco Central del Ecuador.	Alto	La tasa de interés efectiva máxima en el Ecuador para las cooperativas es de 17.30% anual.	BCE.
6	Amplio mercado objetivo	Alto	Las cooperativas en el Ecuador cada año se incrementan al 31 de diciembre del 2017 la participación de las cooperativas de Ahorro y Crédito ascienden al 26,2%	BCE, 2018.

7	Aumento del índice Migratorio	Alto	Al incrementarse el desempleo en el Ecuador los ecuatorianos optan por migrar a otros países para darles un mejor futuro a su familia el índice de migración al 30 de marzo del 2018 es de 4,57%.	INEC.
8	Crisis económica	Alto	Actualmente la tasa de pobreza en el Ecuador se encuentra ubicada 21,5% y de extrema pobreza en 7,9%.	Tele SUR.
9	Desastres Naturales	Alto	Los países que pronostican desastres naturales, se alistan para las consecuencias del cambio climático y proporcionan los recursos financieros para estas emergencias están más preparados para el futuro. Ecuador tiene una probabilidad de quedar devastado en un 7,47% por un desastre natural.	CNN.
10	Inflación	Mediana	La inflación al 31 de octubre del 2018 está de -0,05%	INEC
11	Inestabilidad laboral	Alto	En el Ecuador existe una tasa de inestabilidad laboral al 23 de agosto del 2018 del 33,4%	INEC
12	Alto Mercado competitivo	Alto	Las cooperativas en el Ecuador cada año se incrementan al 31 de diciembre del 2017 la participación de las cooperativas de Ahorro y Crédito ascienden al 26,2%	BCE.

13	Pérdida de la cultura de ahorro	Alto	El ahorro aún no se ha vuelto un hábito el 56% de los ecuatorianos no ahorran ya que sus gastos son más altos que sus ingresos.	Telégrafo
14	Desempleo	Alto	Una de las causas del incremento del índice de morosidad se debe a que varios socios se han quedado sin trabajo, actualmente el Ecuador tiene una tasa de desempleo del 4% hasta el mes de marzo del 2018.	Reporte de Economía Laboral 2018.

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Matriz de evaluación de factores Externos

A través de la matriz de evaluación de los factores externos, se analiza las oportunidades y amenazas de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” además se asigna una calificación de acuerdo a la importancia de la variable que se desarrolla a continuación.

Tabla 51 Calificación MEFE

Calificación	Respuesta
1	Amenaza mayor
2	Amenaza menor
3	Oportunidad menor
4	Oportunidad mayor

Fuente: (Lamb , Hair , & Carl, 2002)

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 52 Matriz de evaluación de factores externos

Nº	Factores externos claves	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
OPORTUNIDADES				
1	Incremento del número de agricultores y comerciantes en la zona.	0,09	4	0,36
2	Impulso a los proyectos de inversión	0,08	3	0,24

	pública.			
3	Disponibilidad en el mercado para implementar instrumentos financieros automatizados.	0,1	3	0,3
4	Supervisión y control por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	0,08	3	0,24
5	Existencia de tasa de interés activas efectivas dentro de lo establecido por el Banco Central del Ecuador.	0,1	3	0,3
6	Amplio mercado objetivo	0,1	4	0,4
Subtotal		0,55		1,84
AMENAZAS				
1	Aumento del índice migratorio	0,05	2	0,1
2	Crisis económica	0,07	1	0,07
3	Desastres naturales	0,03	1	0,03
4	Inflación	0,04	1	0,04
5	Inestabilidad laboral	0,08	2	0,16
6	Alto mercado competitivo	0,08	1	0,08
7	Perdida de la cultura de ahorro	0,05	1	0,05
8	Desempleo	0,05	1	0,05
Subtotal		0,45		0,58
TOTAL		1		2,42

Fuente: Diagnóstico Externo

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis

El total ponderado de la matriz de evaluación de los factores externos es de 2.42, donde el 1,84 corresponde a las oportunidades que tiene la cooperativa y el 0,58 pertenecen a las amenazas; lo que significa que se encuentra por debajo de la media que es 2.5. La COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” debe aprovechar al máximo las oportunidades que se presentan en el mercado financiero con la finalidad de reducir las amenazas a las cuales se encuentra expuesta por una incorrecta administración financiera.

4.2.2.8 Diagnóstico de los factores internos de la cooperativa.

Tabla 53 Diagnóstico de los factores internos de la cooperativa

	Manifestación	Impacto	Justificación	Fuente
1	Sucursales establecidas en distintos puntos de la provincia.	Alto	La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Cuenta con 10 sucursales a nivel nacional.	COAC “Acción y Desarrollo Ltda.”
2	Tasa de interés competitivas	Alto	La tasa de interés de la cooperativa en créditos de consumo es de 15,5% en relación a la que está establecida por el Banco Central que es de 17,30%, al 2016.	BCE.
3	Sistema interno de comunicación eficiente	Alto	Una de las fortalezas que tiene la cooperativa es que existe una comunicación efectiva entre empleados y Gerente	Entrevista al gerente.
4	Concesión de créditos en las zonas rurales	Alto	Según la entrevista al Gerente la cooperativa se caracteriza por la concesión de créditos en las zonas rurales donde instituciones financieras como bancos no cubren.	Entrevista al Gerente.
5	Imagen corporativa	Alto	Una de las fortalezas de la cooperativa es su imagen corporativa; como por ejemplo su eslogan y logotipo, pero no están utilizando la publicidad necesaria para darse a conocer y atraer a potenciales	Observación directa

			socios.	
6	Cumplimiento de los Planes operativos	Alto	La cooperativa realiza planes operativos anuales supervisados por la SEPS con el fin de dar cumplimiento a sus objetivos y hacia donde se dirigen las cooperativas	Observación directa
7	Confianza y credibilidad de los socios	Alto	Los socios confían en la cooperativa por que se encuentra supervisada y controlada por la SEPS.	Entrevista al gerente. Observación directa.
8	Incremento en el Índice de morosidad	Alto	La cooperativa tiene un índice de morosidad de 32,20%, cuyo valor se encuentra por encima de lo establecido para el segmento 4 al que pertenece.	Tabla 40 Índice de morosidad.
9	Débil publicidad y promoción	Alto	Poseen una imagen corporativa, pero existe una débil publicidad y manejo de redes sociales, página web, transferencias en línea.	Observación directa
10	Inexistencia de capacitación al talento humano	Alto	En el último periodo no se ha realizado capacitación al personal de la cooperativa.	Encuestas a empleados tabla 16 Capacitación de acuerdo al área de desempeño.
11	Deficiente gestión de cobro	Alto	El 14% de los empleados indican que existe una deficiente gestión de cobro.	Encuesta realizada a los empleados pregunta N° 1.
12	Cultura organizacional débil	Alto	La cultura organizacional es débil ya que no existen métodos de estimulación hacia el empleado, no existen incentivos por la colocación y recuperación de créditos.	Observación directa

13	Ineficaz colocación de créditos.	Alto	Según el cuestionario dirigido a los empleados, uno de los factores del incumplimiento del pago de los créditos se debe a que existe una inadecuada aprobación de créditos.	Encuesta a empleados tabla 13 Factores de Incumplimiento.
----	----------------------------------	------	---	---

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Matriz de evaluación de Factores Internos

Mediante la matriz de los factores internos, se diagnostica las fortalezas y debilidades de la COAC “Acción y Desarrollo Ltda.” Y se establece una calificación de acuerdo a la importancia de cada variable, las cuales se detalla a continuación:

Tabla 54 Calificación MEFI

Calificación	Respuesta
1	Debilidad mayor
2	Debilidad menor
3	Fuerza menor
4	Fuerza mayor

Fuente: (Lamb , Hair , & Carl, 2002)

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 55 Matriz de evaluación de factores internos

Nº	Factores internos claves	Ponderación	Calificación	Puntuación ponderada
FORTALEZAS				
1	Sucursales establecidas en distintos puntos de la provincia.	0,1	4	0,4
2	Tasa de interés competitivas	0,05	3	0,15
3	Sistema interno de comunicación eficiente.	0,1	3	0,3
4	Concesión de créditos en la zonas rurales	0,05	4	0,2
5	Imagen corporativa.	0,1	3	0,3

6	Cumplimiento de los planes operativos	0,05	3	0,15
7	Confianza y credibilidad de los socios.	0,08	3	0,24
Subtotal		0,53		1,74
DEBILIDADES				
1	Incremento del índice de morosidad	0,1	2	0,2
2	Débil publicidad y promoción	0,05	1	0,05
3	Inexistencia de capacitación al talento humano	0,1	2	0,2
4	Cultura organizacional débil	0,05	2	0,1
5	Deficiente gestión de cobro	0,08	2	0,16
6	Ineficaz colocación de créditos	0,09	2	0,18
Subtotal		0,47		0,95
TOTAL		1		2,69

Fuente: Diagnóstico Interno

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Análisis:

El total ponderado de la matriz de factores internos es de 2,69 donde el 1,74 corresponde a las fortalezas que posee la cooperativa y 0,69 pertenecen a las debilidades, lo que significa que se encuentra por encima de la media que es de 2,5. La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Debe aprovechar al máximo sus fortalezas en relación a las debilidades internas que tiene la cooperativa.

4.2.2.9 FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite identificar las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la cooperativa.

Tabla 56 FODA Institucional

CÓD.	FORTALEZAS	CÓD.	OPORTUNIDADES
F1	Sucursales establecidas en distintos puntos de la provincia.	O1	Incremento del número de agricultores y comerciantes en la zona.
F2	Sistema interno de comunicación eficiente.	O2	Impulso a los proyectos de inversión pública.
F3	Concesión de créditos en las zonas rurales	O3	Disponibilidad en el mercado para implementar instrumentos financieros automatizados.
F4	Imagen corporativa	O4	Supervisión y control por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
F5	Confianza y credibilidad de los socios.	O5	Existencia de tasa de interés activas efectivas dentro de lo establecido por el Banco Central del Ecuador.
CÓD.	DEBILIDADES	CÓD.	AMENAZAS
D1	Incremento del índice de morosidad	A1	Crisis económica
D2	Inexistencia de capacitación al talento humano	A3	Inestabilidad laboral
D3	Deficiente gestión de cobro	A3	Mercado competitivo alto
D4	Ineficaz colocación de créditos	A4	Perdida de la cultura de ahorro
D5	Débil publicidad y promoción	A5	Desempleo

Fuente: Tabla N.º 52 y 55

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 57 Matriz Estratégica

<p style="text-align: center;">Factores Internos</p> <p style="text-align: center;">Factores Externos</p>	<p>Fortalezas</p> <p>F1. Sucursales establecidas en distintos puntos de la provincia.</p> <p>F2. Sistema interno de comunicación eficiente.</p> <p>F3. Concesión de créditos en las zonas rurales</p> <p>F4. Imagen corporativa</p> <p>F5. Confianza y credibilidad de los socios.</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1. Incremento del índice de morosidad</p> <p>D2. Inexistencia de capacitación al talento humano</p> <p>D3. Deficiente gestión de cobro</p> <p>D4. Ineficaz colocación de créditos</p> <p>D5. Débil publicidad y promoción</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1. Incremento del número de agricultores y comerciantes en la zona.</p> <p>O2. Impulso a los proyectos de inversión pública.</p> <p>O3. Disponibilidad en el mercado para implementar instrumentos financieros automatizados.</p> <p>O4. Supervisión y control por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</p> <p>O5. Existencia de tasa de interés activas efectivas dentro de lo establecido por el Banco Central del Ecuador.</p> <p>O6. Amplio mercado objetivo</p>	<p style="text-align: center;">FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar nuevos productos y servicios. • Capacitar al talento humano. 	<p style="text-align: center;">DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adecuar las fechas de pago. • Seguimiento y control del crédito luego del desembolso.
<p>Amenazas</p> <p>A1. Crisis económica</p> <p>A2. Inestabilidad laboral</p> <p>A3. Mercado competitivo alto</p> <p>A4. Pérdida de la cultura de ahorro</p> <p>A5. Desempleo</p>	<p style="text-align: center;">FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incentivar a los socios que realicen sus pagos a tiempo. • Capacitar a los socios en educación financiera. 	<p style="text-align: center;">DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reestructura del proceso para la colocación de créditos. • Estandarizar los procesos para la recuperación de cartera. • Evaluación y análisis de la colocación de créditos

Fuente: FODA

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

4.2.2.10 Factores incidentes en el índice de morosidad:

Tabla 58 Factores incidentes en el índice de morosidad

Nº	FACTOR INCIDENTES	DESCRIPCIÓN	FUENTE
1	Desvío de fondos en el destino del crédito	Mediante las encuestas aplicadas 67 personas de 135 afirman haberse atrasado en el pago del microcrédito, por lo que se detecta que existe una desviación de fondos, utilizándolos en la cancelación de deudas, compra de electrodomésticos, educación entre otros. Ocasionando que los socios se retrasen en sus cuotas.	Encuesta realizada a los socios pregunta N° 5 y tabla 43.
2	Deficiente gestión de cobros	El 14% de los empleados aseveran que existe una deficiente gestión de cobros.	Encuesta a los empleados pregunta N°1
3	Ineficaz colocación de créditos	El 29% de los empleados encuestados afirman que no se está realizando una correcta evaluación para determinar si el socio es sujeto de crédito.	Encuesta a los empleados pregunta N°1
4	No coinciden los ingresos económicos de los socios con las fechas de pago establecidas en la cooperativa.	El 39% de los socios encuestados afirman que las fechas de pago son asignadas de acuerdo al día que se realiza el desembolso más no, a un previo acuerdo con el socio, provocando de esa manera que incurra en mora.	Encuesta a los socios pregunta N° 4
5	Inestabilidad laboral	El 18% de los socios encuestados confirman que, debido a la inestabilidad laboral, y crisis económica que enfrenta el país no cuentan con el mismo poder	Encuesta a los empleados pregunta N° 4

		adquisitivo, convirtiéndose en una causa por el que ellos se atrasan en el pago de sus créditos.	
--	--	--	--

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

4.2.2.11 Estrategias para reducir el índice de morosidad

A continuación, se establecen estrategias en base a los factores encontrados durante el desarrollo del tema de investigación:

Tabla 59 Estrategias para reducir el índice de morosidad

N.º	FACTORES	ESTRATEGIAS	Descripción
1	Desvío de fondos en el destino del crédito	Seguimiento y control del crédito luego del desembolso.	Se dará seguimiento a los microcréditos para constatar si el destino crédito se realizó de manera efectiva al mismo tiempo se debe seguir todos los pasos mencionados en el diagrama de flujo.
2	Deficiente gestión de cobros	<ul style="list-style-type: none"> • Estandarizar los procesos para la recuperación de cartera. • Incentivar a los socios a que realicen sus pagos a tiempo. 	Se restructurará los procesos de recuperación de créditos. Realizar acciones tempranas como llamada telefónicas mensajes de texto y se seguirá todos los pasos del diagrama de flujo para recuperación de cartera.
3	Ineficaz colocación de créditos	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y análisis de la colocación de créditos. • Reestructura del 	Se implantará el proceso de evaluación y análisis de la información con el fin de determinar quiénes si pueden ser sujeto de crédito.

		proceso para la colocación de créditos.	
4	No coinciden los ingresos económicos de los socios con las fechas de pago	Adaptar a la necesidad del socio las fechas de pago	Se dará la opción al socio de modificar las fechas de pago de acuerdo a sus ingresos.
5	Inestabilidad laboral	Evaluación y análisis de la colocación de créditos	Se debe evaluar la estabilidad laboral del socio y verificar si posea otra fuente de ingreso en caso de cambio de trabajo.

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 60 Seguimiento y control del crédito luego del desembolso.

Estrategia 1: Seguimiento del crédito luego del desembolso.		
Departamento: Créditos y Cobranzas.		
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.		
Meta: Ejecutar un seguimiento y control del crédito luego del desembolso		
Acción	Descripción	Periodo De Ejecución
Seguimiento y control de los créditos otorgados.	<p>Elementos del control pos crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis en los compromisos adquiridos entre la institución y el socio. • Informes periódicos. • Visitas al socio. • Verificación física de las garantías. 	Indefinido
	TOTAL	0,00

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 61 Estandarizar el proceso para la recuperación de cartera

Estrategia 2: Estandarizar el proceso para la recuperación de cartera.
Departamento: Créditos y Cobranzas.
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.
Meta: Estandarizar el proceso de recuperación de cartera con la finalidad de evitar el atraso de cuotas.

RECUPERACIÓN DE CARTERA

Gráfico 41 Recuperación de Cartera

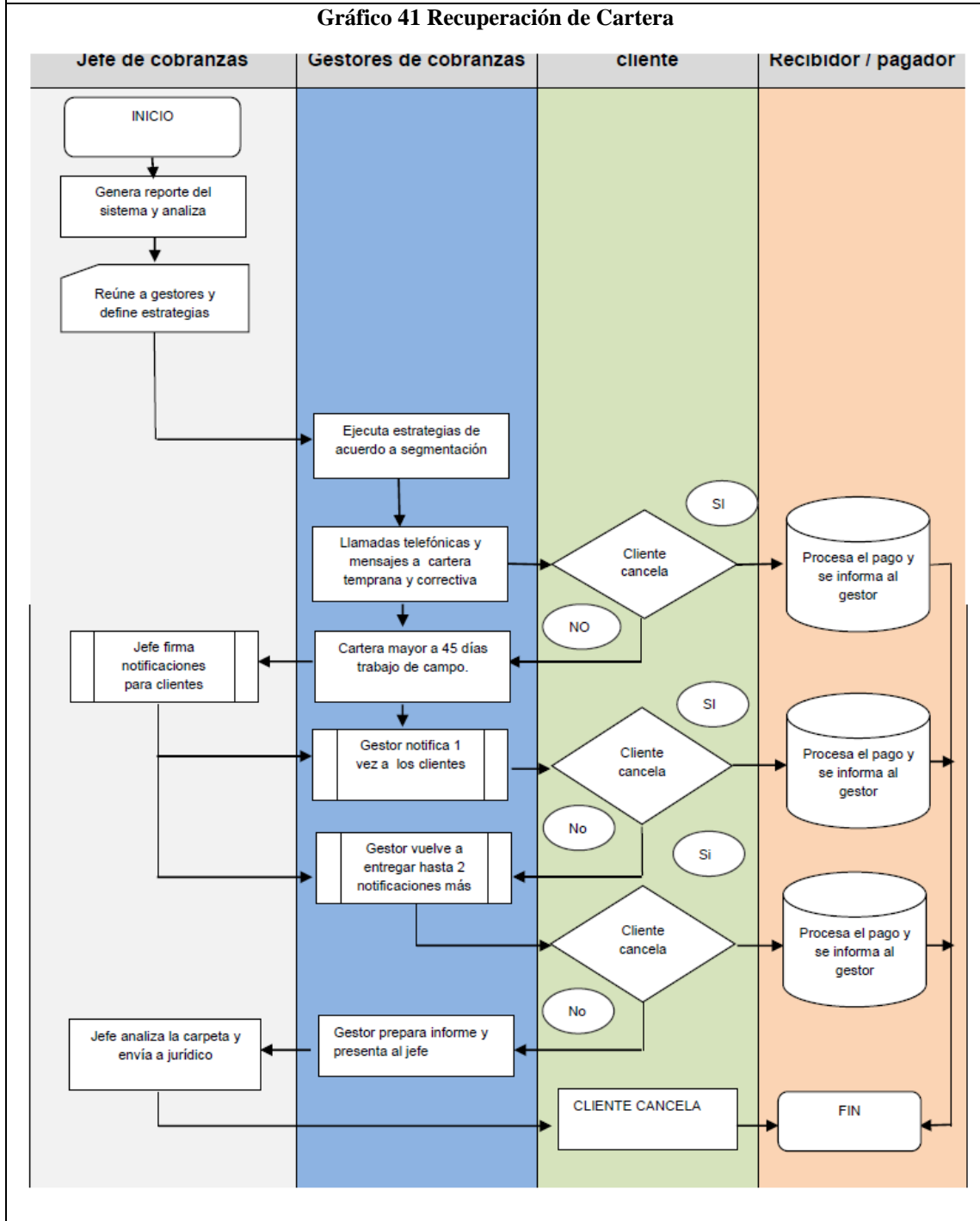


Tabla 62 Incentivar a los socios a que realicen sus pagos a tiempo.

Estrategia 3: Incentivar a los socios a que realicen sus pagos a tiempo			
Departamento: Créditos y Cobranzas.			
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.			
Meta: Incentivar a los socios realizando por dos meses afiliaciones a seguros gratuitamente y entregando estímulos por realizar sus pagos puntuales.			
Acción	Descripción	Período De Ejecución	Presupuesto
A1. Afiliar a seguro dental a los socios que realizan pagos a tiempo.	Brindar a los socios la oportunidad de por seis meses tener una consulta dental de manera gratuita.	Dos meses	\$1000
A2. Obsequiar Tomatodos	Por realizar sus pagos de manera puntual se obsequiará a los socios tomatodos.	Dos meses	\$300
			
Figura 1 Tomatodos			
TOTAL			1.300

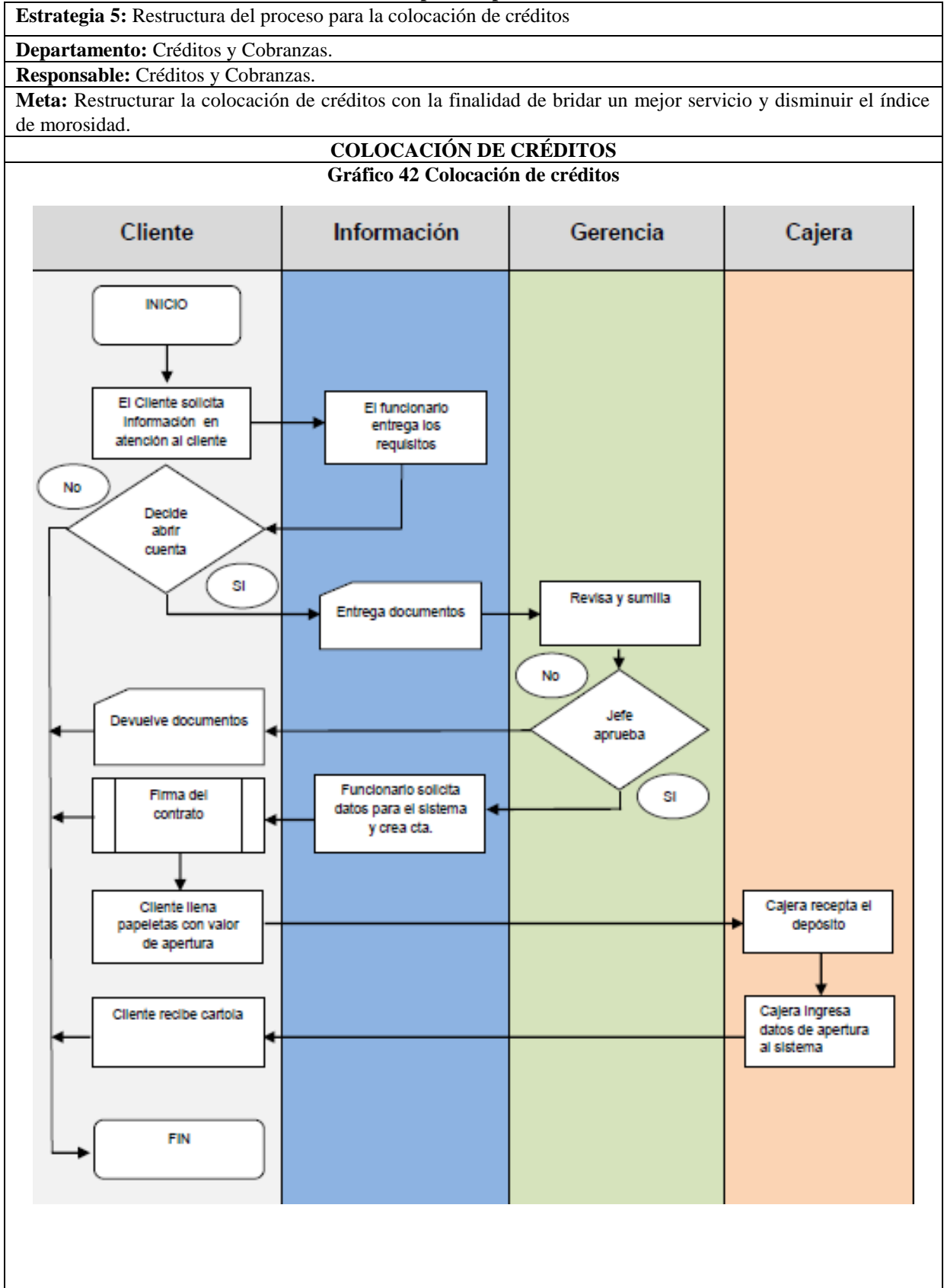
Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 63 Capacitar al talento humano.

Estrategia 4: Capacitar al talento humano			
Departamento: Atención al cliente y Créditos y Cobranzas.			
Responsable: Departamento de recursos humanos			
Meta: Reducir el índice de morosidad en un 2% mediante capacitaciones al talento humano realizándolas por lo menos dos veces por año.			
Acción	Tema de capacitación	Duración	Costo
A2. Capacitación al talento sobre todo al área de créditos.	Se capacitará en los siguientes temas: Atención al Cliente	8 horas	\$ 885
	Contabilidad básica	18 horas	\$1200
	Concesión de créditos	14 horas	\$ 1000
	Gestión de cobro	12 horas	\$ 900
TOTAL			\$ 3.985

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 64 Restruktura del proceso para la colocación de créditos



Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 65 Evaluación y análisis de la colocación de créditos.

Estrategia 6: Evaluación y análisis de la colocación de créditos.		
Departamento: Créditos y Cobranzas.		
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.		
Meta: Realizar una evaluación y análisis de la colocación de créditos.		
Acción	Descripción	Periodo De Ejecución
A1. Aspectos necesarios en la evaluación y análisis del sujeto de crédito.	<p>Los aspectos que se toman en cuenta para determinar si una persona es sujeto de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Buro de crédito o experiencia crediticia. • Capacidad de pago. • Score en el Buró de Crédito. • Posea un capital adicional en cuentas de ahorro. • Propiedades que pueden formar parte de la garantía del préstamo. • Antigüedad que tiene su negocio. • Administración efectiva y eficiente de las cuentas por cobrar. 	De forma permanente.

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)


Tabla 66 Adaptar a la necesidad del socio las fechas de pago.

Estrategia 7: Adaptar a la necesidad del socio las fechas de pago.			
Departamento: Créditos y Cobranzas.			
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.			
Meta: Observar que la fecha de pago sea acorde a la necesidad del socio con el fin de evitar el atraso en sus cuotas.			
Acción	Descripción	Periodo De Ejecución	Presupuesto
A1. Fechas de pago adaptables a la necesidad del socio.	En el momento del desembolso se le preguntara al socio la fecha en que cuenta con el recurso económico para evitar dilaciones en sus cuotas.	Indefinido	0,00

A2. Realizar cobros de manera diaria o semanal.	El personal de cobranzas realizará visitas a domicilio con el fin de recaudar de manera anticipada las cuotas de los créditos.	Indefinido	Combustible \$ 15 diario, \$ 300 mensual.
	Total		300

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 67 Implementar nuevos productos y servicios

Estrategia 8: Implementar nuevos productos y servicios			
Departamento: Créditos y Cobranzas.			
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.			
Meta: Implementar servicios automatizados con el fin de lograr eficiencia en sus productos y servicios.			
Acción	Descripción	Periodo De Ejecución	Presupuesto
A1. Creación de la Banca móvil	Crear una aplicación móvil que permita realizar transferencias en línea.	Un mes	\$ 8.000
<p>Gráfico 43 Banca móvil</p> 			
A2. Diseño de una Página web	Diseño de página web que permita conocer y obtener más información de la cooperativa.	Un mes	\$5000
<p>Gráfico 44 página web</p>			

	
Total	\$ 13.000

Fuente: Encuestas y FODA

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

Tabla 68 Fortalecer el conocimiento de los socios en educación financiera

Estrategia 9 : Fortalecer el conocimiento de los socios en educación financiera			
Departamento: Créditos y Cobranzas.			
Responsable: Atención al Cliente, Créditos y Cobranzas.			
Meta: Capacitar a los socios con el fin de que tengan conocimientos en educación financiera.			
Acción	Descripción	Periodo De Ejecución	Presupuesto
A1. Educar a los socios en temas financieros.	Orientar y preparar a los socios, en temas:		
	Contabilidad básica	8 Horas	\$ 600
	Ingresos presupuesto y ahorro	12 Horas	\$ 950
	Créditos y tasas de interés	8 Horas	\$ 800
	Tipos de inversiones y diversificación.	18 Horas	\$1600
	TOTAL		\$ 3.950

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

PRESUPUESTO PARA EJECUTAR LAS ESTRATEGIAS

Tabla 69 Presupuesto para ejecutar las estrategias

ESTRATEGIAS	GASTO
Estrategia 1 Seguimiento y control del crédito luego del desembolso.	0.00
Estrategia 2 Estandarizar el proceso para la recuperación de cartera	0.00
Estrategia 3 Incentivar a los socios a que realicen sus pagos a tiempo	1.300
Estrategia 4 Capacitar al talento humano	3.985
Estrategia 5 Restrucción del proceso para la colocación de créditos	0.00
Estrategia 6 Evaluación y análisis de la colocación de créditos.	0.00
Estrategia 7 Adaptar a la necesidad del socio las fechas de pago	300
Estrategia 8 Implementar nuevos productos y servicios	13.000
Estrategia 9 Fortalecer el conocimiento de los socios en educación financiera	3.950
Total	\$ 22.535

Elaborado por: Rodríguez, T. (2018)

CONCLUSIONES

- A través de técnicas de recolección de datos se obtuvo como resultado que los factores que conllevan a los socios a incumplir en el pago de sus cuotas son: desvío de fondos en el destino del crédito, deficiente gestión de cobros, ineficaz colocación de créditos, no coinciden los ingresos de los socios con las fechas de pago establecidas en la cooperativa.
- Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba, se detecta la implementación de políticas de créditos, pero no son suficiente para contrarrestar el índice de morosidad de 32.20%, convirtiéndose en una consecuencia por la deficiencia gestión de cobro y la ineficaz colocación de créditos.
- Las estrategias del análisis de los factores incidentes, que permiten disminuir el índice de morosidad están enfocadas a la evaluación y análisis de la colocación de créditos, seguimiento del crédito luego del desembolso, cobros anticipados, reestructurar los pasos para la colocación de créditos, estandarizar los pasos para la recuperación de cartera, incentivar a los socios que realicen sus pagos a tiempo, adecuar a la necesidad del socio las fechas de pago; por lo cual se recomienda al Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba, la pronta ejecución de las estrategias propuestas así como la asignación de recursos para obtener resultados positivos y toma de decisiones acertadas.

RECOMENDACIONES

- La cooperativa de ahorro y crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Debe realizar cada trimestre un diagnóstico situacional con el fin de accionar, planificar y tomar decisiones en el presente y futuro salvaguardando sus intereses.
- Una vez encontrado los factores incidentes en el índice de morosidad es necesario la pronta aplicación de las estrategias arrojadas luego del diagnóstico, sin descuidar la capacitación de su personal para que brinde una mejor asesoría a los socios y antes de otorgar un crédito manejen una mejor prospección. Asignar un presupuesto para incentivar a los socios que realicen sus pagos a tiempo.
- Es evidente que, en el análisis de los factores, la mayor parte de cuentas presentan una razonabilidad adecuada, sin embargo, hay que procurar una mejor recuperación de la cartera; comprobando que el incremento del índice de morosidad afecta directamente a su rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J., & Rodríguez, S. (2015). *Evaluación y Análisis del riesgo crediticio en las MIPYMES de la cooperativa Cotocollao Ltda (Tesis Pregrado, Universidad Central del Ecuador.)* Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1420/1/T-UCE-0005-270.pdf>
- Arias, F. (2011). *Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (5a ed.). Argentina: Espíteme.
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2008). *Constitución de la república del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional de Ecuador.
- Banco Central del Ecuador. (19 de 11 de 2018). *Desempleo en el Ecuador*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/>
- Bernal, C. (2015). *Gestión de créditos y cobranzas*. Quito: Mendieta.
- Bogcuro, L. M. (2012). *Tratado de las Obligaciones*. Buenos Aires: Astrea.
- Carreto, J. (2016). *Planeación Estratégica*. Madrid: Cultural.
- Cevallos, V. H. (26 de 08 de 2015). *Cooperativas se liquidaron por perdidas en Riobamba*. Revista Lideres.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo. (2017). *Balance general*. Riobamba: Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo.
- CNN. (2018). *Desastres Naturales*. Obtenido de <https://cnnespanol.cnn.com/tag/desastres-naturales-2/>
- Chacón, A., & Gonzales, V. (2017). *Análisis de los factores que inciden en las variaciones de la tasa de morosidad de las socias de la red de entidades financiera equitativas de la provincia de Loja (Tesis Pregrado, Universidad Particular de Loja.)* Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2377/1/332X520.pdf>
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2013). *Metodología de la Investigación*.

México: Interamericana.

Fidias, A. (2011). *El proyecto de investigación* (5a ed.). Venezuela: Episteme.

Gonzales, P. (2005). *Cooperativismo*. Ecuador: Ecuador Editorial.

INEC. (01 de 03 de 2018). *Reporte de Economía Laboral*. Obtenido de

<http://www.ecuadorencifras.gob.ec>

Jumbo, J., & Iñiguez, D. (09 de 12 de 2010). *Aplicación de un análisis para concesión*

de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito controladas por la

Superintendencia de Bancos y Seguros (Tesis Pregrado, Universidad de

Cuenca.) Obtenido de

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1500/1/tif63.pdf>

Lara, E. (2011). *Fundamentos de Investigación*. Argentina: Alfa omega.

Lambona, T. (2014). *Definición de la Administración* (6a ed.). Bogotá: Temis.

Louis, M. (2016). *Capacitación a los Socios*. Madrid: Bohodon.

Ocaña, D. A. (2016). *Glosario de términos contables y pedagógicos*. Colombia: Aseuc.

Revista Lideres. (28 de 02 de 2016). *La economía popular y solidaria se desacelera*.

Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/economia-popular-solidaria-desacelera-intercultural.html>

Sabino, C. (2013). *El Proceso de Investigación*. Caracas: La Cueva.

SEPS. (18 de 10 de 2015). *Ecuador tiene un total de cooperativas de ahorro y crédito*.

Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

Sistema Financiero Popular y Solidario. (2015). *Boletín Financiero Corporativo*. Quito:

Sistema Financiero Popular y Solidario

TeleSUR. (2018). *Inestabilidad laboral en el Ecuador*. Obtenido de

<https://www.telesurtv.net/news/Ecuador-Codigo-Laboral-20140430-0050.html>

El Telégrafo. (2018). *Perdida de la cultura de ahorro*. Obtenido de

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-41-de-ecuatorianos-no-ahorra-en-un-banco-infografia>

Tomas, J., & Batlle, E. (2017). *Como prevenir la morosidad*. Bogotá: Gestión 2000.

Víctor, G. P. (2015). *Análisis financiero un enfoque integral*. México: Patria.

Anexo 1 Encuesta a los socios



ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL



TEMA: Análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba.

OBJETIVO: Elaborar un análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

1. ¿A qué sector pertenece su actividad económica?

Artesanal	
Industrial	
Comercial	
Agrícola y Ganadera	
Construcción	
Prestación de servicios	
Empleado dependiente	
Otros	

2. ¿De los tipos de créditos que oferta la cooperativa cuales adquirido usted?

Crédito de consumo	
Micro crédito	
Institucionales	
Vivienda	
Agropecuario	

3. ¿Cómo calificaría la atención que usted recibe al solicitar un crédito?

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo

4. ¿Señale un motivo por el que se atrasa en el pago de sus cuotas?

No me atraso	<input type="text"/>
No coinciden mis ingresos con las fechas de pago	<input type="text"/>
Bajos ingresos	<input type="text"/>
Inestabilidad laboral	<input type="text"/>
Otras justificaciones	<input type="text"/>

5. ¿Usted se ha atrasado en el pago de las cuotas de su crédito?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>

6. ¿Le visita a usted, el personal de la cooperativa, cuando ha caído en mora?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>

7. ¿Tiene conocimiento cuáles son las consecuencias al momento que usted se encuentra en morosidad?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>

8. ¿En caso que usted haiga caído en mora que tipo de recargo le ha sido efectuado?

Si	<input type="text"/>
No	<input type="text"/>

9. ¿Qué tipo de beneficios o productos le gustaría que la cooperativa implemente?

Socio móvil	
Ahorro Programado	
Cajero electrónico	
Página web	
Tiempo menor para concesión de un crédito	
Transferencias en línea	

10. ¿Qué aspectos considera usted que la cooperativa debe mejorar?

Seguridad	
Atención al cliente	
Tiempo menor para concesión de un crédito	
Reducir requisitos	
Limpieza	
Publicidad	
Ubicación	

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo 2 Encuesta a los empleados



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**



TEMA: Análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba.

OBJETIVO: Elaborar un análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad.

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

1. ¿Cuál considera que es la razón del incumplimiento por parte de los socios al momento de realizar el pago de sus cuotas?

Ineficaz colocación de créditos	
Deficiente gestión de cobros	
Políticas de créditos no establecidas	
Factores externos	
Enfermedad	
Desempleo	
Mala inversión	

2. ¿La rentabilidad de la cooperativa se ha visto afectada por la cartera improductiva de los clientes?

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni De acuerdo, Ni En Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente Acuerdo

3. ¿Conoce usted el manual de concesión de créditos y manual de cobranzas?

Si	
No	

4. ¿Usted recibe capacitaciones de acuerdo al área que usted se desempeña?

Si

--

No

--

5. ¿Su título es a fin al cargo que desempeña?

Si

--

No

--

6. ¿Cuenta con los materiales necesarios cuando realiza su trabajo de campo?

Siempre

--

Casi Siempre

--

En Ocasiones

--

Casi Nunca

--

Nunca

--

7. ¿Considera que es necesarios que se implementen nuevos productos y servicios? ¿Cómo cuáles?

.....

8. ¿Qué debilidades y amenazas considera usted que tiene la cooperativa?

.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !



**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERIA EN MARKETING
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**



TEMA: Análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo LTDA” Riobamba.

OBJETIVO: Elaborar un análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad.

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ACCIÓN Y DESARROLLO LTDA” RIOBAMBA.

1. **¿Existe morosidad en la cooperativa?, y a su criterio ¿Cuáles son las principales causas?, y ¿Qué tipo de estrategias a implementado?**

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

2. **¿Existe un manual de concesión de créditos y manual de cobranzas?**

.....

3. **¿Existe metas de colocación de créditos? ¿Se cumplen?**

.....

4. **¿Existe metas de recuperación de cartera?**

.....

5. **¿Qué sistema utilizan para enviar a la central de riesgo?**

.....

6. **¿El personal que labora en la cooperativa cumple con el perfil profesional de acuerdo al cargo que desempeña?**

.....

7. **¿Cada que tiempo el personal es capacitado para lograr un buen desenvolvimiento en sus funciones?**

.....

8. ¿Cómo cree que mejorará la concesión de créditos y disminuirá el índice de morosidad?

.....

9. ¿Qué visión tiene de la empresa a futuro?

.....

10. ¿Qué tipo de servicios le gustaría implementar?

.....

11. ¿Cuál son las debilidades más grandes que tiene la cooperativa?

.....

12. ¿A su criterio cuales son las fortalezas más grandes que tiene la cooperativa?

.....

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!