



# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

## **POLÍTICAS DE GESTIÓN FINANCIERA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.**

**VÍCTOR ADRIÁN ANDRADE CÁRDENAS**

**Trabajo de Titulación modalidad: Proyectos de Investigación y Desarrollo,  
presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH,  
como requisito parcial para la obtención del grado de:**

**MAGÍSTER EN FINANZAS**

Riobamba - Ecuador

Marzo - 2022

© 2022, Víctor Adrián Andrade Cárdenas.

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.



## ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

### CERTIFICACIÓN:

EL TRIBUNAL DE TRABAJO DE TITULACIÓN CERTIFICA QUE:

El **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, titulado, Políticas de gestión financiera para el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda., de responsabilidad del señor Víctor Adrián Andrade Cárdenas ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Ing. Luis Eduardo Hidalgo Almeida; Ph. D.

**PRESIDENTE**

---

Ing. Juan Carlos Loaiza García; Mag.

**DIRECTOR**

---

Ing. Víctor Oswaldo Cevallos Vique; Mag.

**MIEMBRO**

---

Ing. Renán Teodoro Rodríguez Pillaga; Mag.

**MIEMBRO**

---

Riobamba, marzo 2022

## **DERECHOS INTELECTUALES**

Yo, Víctor Adrián Andrade Cárdenas, declaro que soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en el **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

**Víctor Adrián Andrade Cárdenas**

**030200709-1**

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Víctor Adrián Andrade Cárdenas, declaro que el presente **Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo**, es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación de Maestría.

**Víctor Adrián Andrade Cárdenas**

**030200709-1**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación se la dedico al regalo más grande que Dios me supo entregar, mi hija Amirita, la persona más importante de mi vida y la que me dio más fuerzas y motivos para luchar y salir adelante.

Por ella y para ella todo mi esfuerzo y dedicación.

*Víctor Adrián Andrade Cárdenas*

## AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios que me a permitido estar hoy cumpliendo una meta más en vida.

A mis padres, hermanos, sobrinos, amigos y compañeros, que me dieron su apoyo incondicional y me ayudaron a levantar la cabeza en los momentos más difíciles para continuar con esta lucha.

Mil gracias a todos.

*Víctor Adrián Andrade Cárdenas*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	xvii
<b>ABSTRACT</b> .....	xviii

### CAPÍTULO I

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>1.1 Situación Problemática</b> .....	2
<b>1.2 Formulación del Problema</b> .....	3
<b>1.3 Delimitación del problema</b> .....	4
<b>1.4 Preguntas directrices o específicas de la investigación</b> .....	4
<b>1.5 Justificación de la Investigación</b> .....	4
<b>1.6 Objetivos de la investigación</b> .....	5
<i>1.6.1 Objetivo General</i> .....	5
<i>1.6.2 Objetivos Específicos</i> .....	5
<b>1.7 Hipótesis</b> .....	6
<i>1.7.1 Hipótesis General</i> .....	6
<i>1.7.2.1 Operacionalización de Variables</i> .....	6
<i>1.7.2.2 Matriz de Consistencia</i> .....	7

### CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	8
<b>2.1 Antecedentes del problema</b> .....	8
<b>2.2 Bases Teóricas</b> .....	9
<i>2.2.1 Cooperativismo en el Ecuador</i> .....	9
<i>2.2.2 Economía popular y solidaria</i> .....	10
<i>2.2.3 Sector Financiero Popular y Solidario</i> .....	10
<i>2.2.3.1 Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario</i> .....	10
<i>2.2.3.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito</i> .....	12
<i>2.2.4 Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.</i> .....	12
<i>2.2.4.1 Antecedentes históricos de la cooperativa</i> .....	12
<i>2.2.4.2 Filosofía Institucional</i> .....	12
<i>2.2.4.3 Productos y Servicios</i> .....	13
<i>2.2.4.4 Marco Legal</i> .....	13

2.2.5	<b> Carteras crediticias</b> .....	14
2.2.6	<b> Créditos y cobranzas</b> .....	16
2.2.6.1	<i> Plan de créditos y cobranzas</i> .....	16
2.2.6.2	<i> Programa de créditos y cobranzas</i> .....	16
2.2.6.3	<i> Impacto económico o presupuesto</i> .....	16
2.2.7	<b> Rentabilidad</b> .....	16
2.2.7.1	<i> Importancia de la Rentabilidad</i> .....	17
2.2.7.2	<i> Niveles de Análisis de la Rentabilidad</i> .....	17
2.2.8	<b> Tasas de interés</b> .....	19
2.2.9	<b> Productos y servicios financieros</b> .....	21
2.2.9.1	<i> Productos financieros</i> .....	21
2.2.9.2	<i> Servicios financieros</i> .....	21
2.2.10	<b> Procesos</b> .....	22
2.2.11	<b> Políticas</b> .....	22
2.2.12	<b> El riesgo</b> .....	22
2.2.13	<b> Definiciones claves en el cooperativismo</b> .....	23

### CAPÍTULO III

3.	<b> METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	25
3.1	<b> Tipo y diseño de investigación</b> .....	26
3.1.1	<i> Documental</i> .....	26
3.2	<b> Métodos de investigación</b> .....	26
3.2.1	<i> Método científico</i> .....	26
3.2.2	<i> Método analítico</i> .....	26
3.3	<b> Enfoque de la investigación</b> .....	27
3.4	<b> Alcance de la investigación</b> .....	27
3.4.1	<i> Explicativa</i> .....	27
3.4.2	<i> Descriptivo</i> .....	27
3.5	<b> Población de estudio</b> .....	28
3.5.1	<i> Población</i> .....	28
3.6	<b> Unidad de análisis</b> .....	28
3.7	<b> Selección de la muestra</b> .....	28
3.7.1	<i> Muestra</i> .....	28
3.7.2	<i> Tamaño de la Muestra</i> .....	29
3.7.3	<i> Tamaño de la muestra objeto de estudio</i> .....	29
3.8	<b> Técnica de recolección de datos</b> .....	29

3.8.1	<i>Observación Directa</i> .....	29
3.8.2	<i>Entrevista Estructurada</i> .....	30
3.9	<b>Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios</b> .....	30
3.10	<b>Instrumentos para procesar datos recopilados</b> .....	30

## CAPÍTULO IV

4.	<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	31
4.1	<b>Análisis e Interpretación de resultados</b> .....	31
4.2	<b>Análisis Vertical y Horizontal del método</b> .....	49
4.2.1	<i>Análisis Vertical</i> .....	49
4.2.2	<i>Análisis Horizontal</i> .....	49
4.3	<b>Análisis Vertical estado de Resultados de la COAC Cañar Ltda. 2016-2019</b> .....	50
4.3.1	<i>Interpretación Análisis Vertical del estado de Resultados COAC Ltda. 2016-2019</i> .....	51
4.4	<b>Análisis Horizontal estado de Resultados COAC Cañar Ltda. 2016-2019</b> .....	53
4.4.1	<i>Interpretación Análisis Horizontal estado de Resultados COAC Cañar 2016-2019</i> .....	54
4.5	<b>Cartera de Crédito colocada</b> .....	56
4.6	<b>Cartera de Crédito vencida</b> .....	57
4.7	<b>Método PERLAS</b> .....	57
4.7.1	<i>Aplicación práctica del Modelo PERLAS</i> .....	59
4.8	<b>Aplicación y Análisis del método</b> .....	66
4.8.1	<i>Alfa de Cronbrach</i> .....	67
4.9	<b>Verificación de la hipótesis</b> .....	68
4.9.1	<i>Método de verificación de hipótesis.</i> .....	68
4.9.2	<i>Chi Cuadrado</i> .....	68
4.9.3	<i>Formulación de la Hipótesis</i> .....	68
4.9.4	<i>Nivel de significación y reglas de decisión</i> .....	68
4.9.5	<i>Preguntas para la comprobación de hipótesis</i> .....	69
4.9.6	<i>Cálculo de Chi Cuadrado</i> .....	69
4.9.7	<i>Análisis de resultados del modelo estadístico Chi cuadrado</i> .....	74

## CAPÍTULO V

5.	<b>PROPUESTA</b> .....	75
5.1	<b>Tipos de políticas</b> .....	75
5.2	<b>Políticas para reducir la cartera vencida de la COAC Cañar Ltda.</b> .....	75
5.2.1	<i>Negociación con el socio</i> .....	75

<b>5.2.2</b>	<b><i>Concesión de créditos</i></b> .....	76
5.2.2.1	<i>Flujograma Colocación de crédito</i> .....	80
<b>5.2.3</b>	<b><i>Política para el seguimiento y cobranzas de crédito</i></b> .....	85
5.2.3.1	<i>Flujograma de recuperación de Crédito</i> .....	88
<b>5.3</b>	<b>Prácticas de recuperación</b> .....	91
<b>5.4</b>	<b>Procedimiento para la recuperación de cartera vencida operativa</b> .....	92
 <b>CONCLUSIONES</b> .....		94
<b>RECOMENDACIONES</b> .....		95
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>		
<b>ANEXOS</b>		

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1-1:</b>	Operación de Variables.....	6
<b>Tabla 2-1:</b>	Matriz de Consistencia.....	7
<b>Tabla 1-2:</b>	Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a sus activos. ....	11
<b>Tabla 2-2:</b>	Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmento.....	11
<b>Tabla 1-4:</b>	Género .....	31
<b>Tabla 2-4:</b>	Edad.....	32
<b>Tabla 3-4:</b>	Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito .....	33
<b>Tabla 4-4:</b>	¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?.....	34
<b>Tabla 5-4:</b>	De los productos financieros que ofrece las cooperativas cuales utiliza usted ....	35
<b>Tabla 6-4:</b>	Tasas de interés de la cooperativa acorde al mercado financiero actual .....	36
<b>Tabla 7-4:</b>	¿En qué rango está el monto del préstamo que Ud. obtuvo en la cooperativa? ...	37
<b>Tabla 8-4:</b>	¿En qué invirtió el dinero del préstamo? .....	38
<b>Tabla 9-4:</b>	¿De qué forma está cancelando su préstamo? .....	39
<b>Tabla 10-4:</b>	¿Los ingresos que destina para cancelar la cuota del crédito proviene de? .....	40
<b>Tabla 11-4:</b>	¿Los ingresos que destina para cancelar la cuota del crédito proviene de? .....	41
<b>Tabla 12-4:</b>	¿Cómo considera la información financiera otorgada por el personal? .....	42
<b>Tabla 13-4:</b>	Servicios de la Cooperativa.....	43
<b>Tabla 14-4:</b>	¿Gestión del analista de créditos para el otorgamiento de los créditos? .....	45
<b>Tabla 15-4:</b>	¿Tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota crediticia?.....	46
<b>Tabla 16-4:</b>	¿Qué tipo llamado de atención Ud. recibió por parte de la Cooperativa? .....	47
<b>Tabla 17-4:</b>	¿Se debe implementar políticas para la recuperación de cartera vencida?.....	48
<b>Tabla 18-4:</b>	Análisis Vertical Estado de Resultados.....	50
<b>Tabla 19-4:</b>	Análisis Horizontal Estado de Resultados.....	53
<b>Tabla 20-4:</b>	Provisión para créditos incobrables > 12 meses.....	59
<b>Tabla 21-4:</b>	Provisión para créditos incobrables < 12 meses.....	60
<b>Tabla 22-4:</b>	Solvencia .....	60
<b>Tabla 23-4:</b>	Préstamo Neto para Activo Total.....	61
<b>Tabla 24-4:</b>	Inversiones Financieras.....	62
<b>Tabla 25-4:</b>	Inversión Financieras .....	62
<b>Tabla 26-4:</b>	Indicador de depósito de ahorro .....	63
<b>Tabla 27-4:</b>	Aportación de socios.....	63
<b>Tabla 28-4:</b>	Ingreso por préstamo .....	64
<b>Tabla 29-4:</b>	Inversiones Líquidas .....	65
<b>Tabla 30-4:</b>	Crecimiento del crédito.....	65

<b>Tabla 31-4:</b>	Crecimiento del Activo .....	66
<b>Tabla 32-4:</b>	Estadísticas de fiabilidad. Alfa de Cronbach.....	67
<b>Tabla 33-4:</b>	Resumen del procedimiento de Casos. Análisis Chi Cuadrado .....	69
<b>Tabla 34-4:</b>	Tabla Cruzada, pregunta 3 vs pregunta 4.....	70
<b>Tabla 35-4:</b>	Prueba Chi cuadrado pregunta 3 vs pregunta 4. ....	71
<b>Tabla 36-4:</b>	Tabla Cruzada pregunta 3 vs pregunta 4. ....	71
<b>Tabla 37-4:</b>	Chi cuadrado, Pregunta 3 vs pregunta 12.....	72
<b>Tabla 38-4:</b>	Tabla cruzada, pregunta 3 vs pregunta 13.1 .....	72
<b>Tabla 39-4:</b>	Chi cuadrado. Pregunta 3 vs pregunta 13.1 .....	72
<b>Tabla 40-4:</b>	Tabla Cruzada pregunta 3 vs pregunta 13.2 .....	73
<b>Tabla 41-4:</b>	Chi cuadrado pregunta 3 vs pregunta 13.2 .....	73
<b>Tabla 42-4:</b>	Tabla Cruzada. Pregunta 3 vs pregunta 13.3.....	74
<b>Tabla 43-4:</b>	Chi cuadrado pregunta 3 vs pregunta 13.3 .....	74

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1-2:</b>	Trascendencia del Riesgo Crediticio.....	20
<b>Gráfico 1-4:</b>	Género .....	31
<b>Gráfico 2-4:</b>	Edad.....	32
<b>Gráfico 3-4:</b>	Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito.....	33
<b>Gráfico 4-4:</b>	¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?.....	34
<b>Gráfico 5-4:</b>	De los productos financieros que ofrece las cooperativas cuales utiliza usted .	35
<b>Gráfico 6-4:</b>	Las tasas de interés están acordes al mercado financiero actual.....	36
<b>Gráfico 7-4:</b>	¿En qué rango está el monto del préstamo que Ud. obtuvo en la cooperativa? .	37
<b>Gráfico 8-4:</b>	¿En qué invirtió el dinero del préstamo?.....	38
<b>Gráfico 9-4:</b>	¿De qué forma está cancelando su préstamo? .....	39
<b>Gráfico 10-4:</b>	¿Los ingresos que destina para cancelar la cuota del crédito proviene de?.....	40
<b>Gráfico 11-4:</b>	¿Los ingresos que destina para cancelar la cuota del crédito proviene de? .....	41
<b>Gráfico 12-4:</b>	¿Cómo considera la información financiera otorgada por el personal? .....	42
<b>Gráfico 13-4:</b>	Servicios de la Cooperativa.....	44
<b>Gráfico 14-4:</b>	¿Gestión del analista de créditos para el otorgamiento de los créditos? .....	45
<b>Gráfico 15-4:</b>	¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado cancelar su cuota crediticia? .	46
<b>Gráfico 16-4:</b>	¿Qué tipo llamado de atención Ud. recibió por parte de la Cooperativa?.....	47
<b>Gráfico 17-4:</b>	¿Se debe implementar políticas para la recuperación de cartera vencida?.....	48
<b>Gráfico 18-4:</b>	Total de Ingresos.....	51
<b>Gráfico 19-4:</b>	Margen Bruto Financiero .....	52
<b>Gráfico 20-4:</b>	Utilidad del Ejercicio .....	52
<b>Gráfico 21-4:</b>	Intereses y descuentos generados.....	54
<b>Gráfico 22-4:</b>	Ingresos por servicios .....	55
<b>Gráfico 23-4:</b>	Provisiones .....	55
<b>Gráfico 24-4:</b>	Ganancia o pérdida del Ejercicio .....	56
<b>Gráfico 25-4:</b>	Cartera de Crédito colocada 2016-2019.....	56
<b>Gráfico 26-4:</b>	Cartera de Crédito vencida 2016-2019.....	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1-5:</b> Flujograma Colocación de crédito.....	84
<b>Figura 2-5:</b> Flujograma Recuperación de crédito .....	90

## **ÍNDICE DE ANEXOS**

**ANEXO A:** MODELO DE LA ENCUESTA PARA LOS SOCIOS COAC CAÑAR LTDA

**ANEXO B:** MODELO DE ENCUESTA PARA EMPLEADOS COAC CAÑAR LTDA

**ANEXO C:** VALORES CRITICOS DE LA DISTRIBUCION JI CUADRADA

**ANEXO D:** ACTIVOS DEL BALANCE GENERAL

**ANEXO E:** PASIVOS Y PATRIMONIO DEL BALANCE GENERAL

**ANEXO F:** ESTADO DE RESULTADOS

## RESUMEN

En esta investigación se estudió el comportamiento de los socios que mantienen créditos en la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda., con el objetivo de implementar políticas para disminuir los índices de morosidad que afectan el rendimiento de la cartera de crédito de la cooperativa. Se levantó información a una muestra a 267 socios del total de 878 socios que mantienen créditos activos en la cooperativa.

Para la validación de los datos obtenidos en la encuesta aplicada a los socios se utilizó el estadístico alfa de Cronbach el mismo que nos dio una fiabilidad del 86.9%. Mientras que para el análisis del modelo el estadístico Chi Cuadrado aplicado en las 7 preguntas que mayor relevancia tiene con respecto a la investigación, con un resultado positivo para la aceptación de la hipótesis nula que nos indica que el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. depende de las políticas de gestión financiera.

Los hallazgos más importantes en esta investigación son: que la atención recibida, amabilidad y predisposición a ayudar por parte del personal, así como la información brindada sobre los créditos que oferta la cooperativa es regular. De igual manera el 43,8% de socios consideran que los oficiales de crédito revisan la documentación de una manera regular. Llegando a determinar que se requiere la incorporación de personal específico para el área de cartera vencida, quien controle y regule las actividades de recuperación, con el objetivo de disminuir los índices de morosidad.

**Palabras claves:** <POLÍTICAS DE GESTIÓN FINANCIERA>, <GESTIÓN FINANCIERA>, <CARTERA VENCIDA>, <ÍNDICES DE MOROSIDAD>, <RECUPERACIÓN>.

LUIS  
ALBERTO  
CAMINOS  
VARGAS

Firmado digitalmente por  
LUIS ALBERTO CAMINOS  
VARGAS  
Nombre de reconocimiento  
(DN): c=EC, l=RIOBAMBA,  
serialNumber=0602766974,  
cn=LUIS ALBERTO  
CAMINOS VARGAS  
Fecha: 2022.02.22 15:34:13  
-05'00'



0013-DBRA-UPT-IPEC-2022

## **ABSTRACT**

In this research, the behavior of the members who maintain credits in the Cañar Ltda. savings and credit cooperative was studied, with the objective of implementing policies to reduce delinquency rates that affect the performance of the credit portfolio of the cooperative. Information was collected from a sample of 267 members of the total of 878 members who maintain active credits in the cooperative.

For the validation of the data obtained in the survey applied to the partners, Cronbach's alpha statistic was used, which gave us a reliability of 86.9%. While for the analysis of the model, the Chi Square statistic applied in the seven questions that have the greatest relevance in relation to the investigation, with a positive result for the acceptance of the null hypothesis that indicates that the improvement of the delinquency rates of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. depends on the financial management policies.

The most important findings in this investigation are: the attention received, kindness and predisposition to help by the staff, as well as the information provided about the credits offered by the cooperative is regular. Similarly, 43.8% of partners consider that loan officers review the documentation on a regular basis. Determining that the incorporation of specific personnel is required for the area of overdue portfolio, who control and regulate the recovery activities, with the objective of reducing delinquency rates.

**Keywords:** <FINANCIAL MANAGEMENT POLICIES>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <PAST DUE PORTFOLIO>, <NPL RATES>, <RECOVERY>.

## CAPÍTULO I

### 1. INTRODUCCIÓN

El sector financiero popular y solidario concretamente las cooperativas de ahorro y crédito han tenido un importante avance en los últimos años, la gestión financiera es controlada por las políticas, normas y procesos internos, así como por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).

La colocación de créditos es una de las principales actividades de las cooperativas de ahorro y crédito, así como su recuperación, pero esta no se da en un 100% lo que genera índices de morosidad y que deben ser controlados por las políticas y procesos de gestión financiera. La presente investigación tiene como objetivo analizar las políticas de gestión financiera que ayudan a mejorar los índices de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda., que está estructurado de cuatro capítulos de la siguiente manera:

En el primer capítulo se desarrolla el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos, preguntas de investigación y determinación de las variables.

En el segundo capítulo se desarrollan las fundamentaciones teóricas se desarrollan en el segundo capítulo, teorías en las cuales se sustenta el proyecto de investigación.

En el tercer capítulo se plantea el marco metodológico donde se describe el enfoque, tipo y diseño de investigación, herramientas, población, muestra, recolectar la información, análisis de la información.

En el cuarto capítulo se define la propuesta del modelo de políticas de gestión financiera que la cooperativa aplicaría para mejorar sus índices de morosidad. Finalmente, se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones donde se encuentran los principales hallazgos de la investigación y las recomendaciones para promover acciones correctivas.

## 1.1 Situación Problemática

Las cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, bancos comunales y mutualistas conforman el sector financiero popular y solidario en el Ecuador, teniendo una cobertura importante en el sistema financiero nacional, estas organizaciones se identifican por su lógica asociativa y realizan actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios y clientes situando las finanzas al servicio del ser humano.

En el Ecuador la Constitución de la República, en el artículo 283, define al sistema económico como “Un sistema social y solidario”, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; que propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y que tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. (**Asamblea Nacional de la República, 2008**)

La evolución del cooperativismo en el Ecuador muestra una particular importancia, pasando de 26 cooperativas que manejaban 75 millones de dólares de activos, con una participación del 0.8% en el sistema financiero nacional en el año 1998; a 603 cooperativas que movilizan 12.823 millones de dólares de activos y concentran el 19,7% de participación en el sistema financiero ecuatoriano al 2019 (**Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019**)

Hasta antes del 2012 había más de 1000 cooperativas dispersas, se implementaron controles más rigurosos, por lo que el número se redujo. En ese proceso, varias COAC cerraron por una mala administración, liquidez e incumplimiento de normativa, registrando 608 organizaciones a diciembre del 2018 (**El Comercio, 2019**). Las COACs más grandes del país, alrededor de 40, eran controladas por la Superintendencia de Bancos y el resto estaba bajo supervisión del Ministerio de Inclusión Económica y Social, para el 2012 pasaron a ser supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

En los últimos ocho años, las cooperativas de ahorro y crédito (COACs) dieron un salto importante, mientras en el 2012 sus activos alcanzaron USD 6.027 millones, a junio 2020 sumaron 13.703 millones, según datos la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (**SEPS, 2018**). Ese mismo comportamiento también se observa en indicadores como los pasivos, el patrimonio, los créditos, los depósitos, las utilidades y el número de socios. Para el 2012, estas entidades colocaron USD 4.562 millones en préstamos a sus socios y a junio 2020 la cifra llegó a 10.143 millones, con un 42% de cobertura. (**ASOBANCA, 2019**)

La expansión del sector cooperativo se explica, entre otros factores, porque las cooperativas tienen mayor presencia en poblaciones rurales, sus productos y servicios se han diversificado y colocan más del 60% del microcrédito en el país. Por cada dólar que capta en las zonas rurales, el sector financiero popular y solidario coloca USD 1,66. En los lugares con mayor índice de pobreza, la colocación es de USD 1,71. Como resultado de lo anterior, el número de socios aumentó. **(Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)**

La cartera de créditos de una cooperativa es el activo más importante, de ahí la necesidad de mejorar permanentemente la calidad de los productos y servicios financieros que se ofrezca, ya que esto repercute directamente en la rentabilidad de la Institución.

La cartera de crédito vencida registrada al cierre del año 2019 en el sector cooperativo mantiene una tendencia a crecer **(ASOBANCA, 2019)**. Lo cual es un factor que afecta a las instituciones financieras y en parte se debe a la situación económica que se vive en el país lo cual no permite cumplir con las cuotas establecidas y en otros casos se registra como incobrables para las instituciones financieras.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. actualmente se encuentra en Segmento tres de acuerdo al saldo de los activos que se encuentra en un rango de 5 a 20 millones de dólares, al analizar los estados financieros se evidencia un crecimiento importante en su cartera de créditos, por lo que es importante analizar si existen o no políticas de gestión financiera para el manejo de su cartera vencida y determinar cuál es su índice de morosidad el cual puede generar riesgo para la estabilidad de la cooperativa.

La Cooperativa requiere una evaluación sistemática de la cartera vencida, que permita el diseño y la implementación de políticas de gestión financiera, buscando siempre una mayor eficiencia en sus índices de morosidad.

El presente estudio se enfoca en determinar cuáles son las políticas de gestión financiera que ayudan a mejorar los índices de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿Cuál es la incidencia de las Políticas de gestión financiera en el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.?

### **1.3 Delimitación del problema**

La investigación se realizará en la cooperativa de ahorro y crédito “Cañar Ltda.”, ubicada en el Cantón Cañar, Provincia del Cañar; tomará en cuenta información financiera-administrativa de los años 2016 al 2019.

### **1.4 Preguntas directrices o específicas de la investigación**

¿Cuál es el comportamiento de los índices de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. y su relación con las políticas de gestión financiera?

¿Cuáles son las políticas y procesos de gestión financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.

¿Cómo inciden los índices de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.?

### **1.5 Justificación de la Investigación**

El deterioro de la calidad de un crédito se mide a través del índice de morosidad que nos indica la proporción de créditos no pagados o incumplidos.

La tendencia de los ecuatorianos al impago es considerablemente inferior a los niveles de morosidad simple (proporción del saldo total de préstamos otorgados que no han sido devueltos y ya han vencido) que se pueden encontrar en el resto del continente sudamericano. La banca privada ecuatoriana registró una morosidad total del 3,2% frente al 4% de las cooperativas o el 6,2% de los mutualistas en abril de 2018. Es decir, por norma general, los bancos registran el menor índice de morosidad en el sistema financiero ecuatoriano. **(Iñaki, 2018)**

La cartera vencida o *non-performing loans* se define de acuerdo al Fondo Monetario Internacional como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones como declaración de quiebra del deudor- para dudar que ellos se efectúen en su totalidad. **(Sagner, 2012)**

El Índice de Morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total, es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia, es una situación de alto riesgo, pero se puede remediar de alguna forma con el socio ya que no está dentro de los créditos en cartera castigada. (ROLDAN, 2020)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “CAÑAR LTDA.” el diseño de políticas para el mejoramiento de los índices financieros permitirá tener un mayor control en la cartera de créditos y un seguimiento efectivo de los socios, revisión de tiempos en los procesos y el cumplimiento de metas y obligaciones siendo las posibles acciones a implementar como resultado de la evaluación. La Cooperativa se encuentra en segmento 3, según información financiera de la SEPS al cierre del mes de enero d 2021 el índice de morosidad está en un 8,83%. Por lo tanto, surge la necesidad de analizar la política de gestión financiera en el manejo de los índices de morosidad y saber si estos se encuentran en los niveles parámetros establecidos, así como desarrollar las políticas financieras necesarias que fortalezcan la gestión de la morosidad en la cooperativa

## **1.6 Objetivos de la investigación**

### ***1.6.1 Objetivo General***

Generar políticas y procesos de gestión financiera para administrar los índices de morosidad correctamente evitando los riesgos con procesos adecuados y obteniendo la rentabilidad institucional.

### ***1.6.2 Objetivos Específicos***

- Realizar un diagnóstico sobre las políticas y procesos financieros existentes, destinadas al manejo de la cartera.
- Priorizar las deficiencias detectadas en el manejo de la cartera e identificar las variables que contribuyen al incremento en la morosidad.
- Determinar políticas que contribuyan a la mitigación del riesgo del manejo de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.

## 1.7 Hipótesis

### 1.7.1 Hipótesis General

**Hi:** Con las políticas de gestión financiera, permitirán el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.

### 1.7.2 Identificación de variables

**Variable independiente:** Políticas de gestión financiera

**Variable dependiente:** Índices de morosidad

#### 1.7.2.1 Operacionalización de Variables

**Tabla 1-1:** Operación de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos / Técnicas
<b>Independiente:</b> Políticas de gestión financiera.	“La Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización” (Terrazas, 2009)	Riesgo del crédito Factores que afectan a los prestatarios	Políticas, procesos, controles Capacidad de pago Sobreendeudamiento Destino del crédito Baja de ingresos	Entrevista Encuesta Análisis de información financiera
<b>Dependiente:</b> Índices de morosidad.	Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito (SEPS, Fichas metodológicas de indicadores financieros, 2017).	Indicadores financieros	Morosidad Activos improductivos Cobertura de cartera ROA ROE	Análisis estados financieros

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

### 1.7.2.2 Matriz de Consistencia

**Tabla 2-1:** Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización		
			Variables	Indicadores	Metodología
<p><b>Problema principal</b></p> <p>¿Cuál es la incidencia de las Políticas de gestión financiera en el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Generar políticas y procesos de gestión financiera para administrar los índices de morosidad correctamente evitando los riesgos con procesos adecuados obteniendo la rentabilidad institucional.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Realizar un diagnóstico sobre las políticas financieras existentes destinadas al manejo de la cartera.</p> <p>Priorizar las deficiencias detectadas en el manejo de la cartera e identificar las variables que contribuyen al incremento en la morosidad.</p> <p>Determinar políticas que contribuyan a la mitigación del riesgo del manejo de la cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Con las políticas de gestión financiera, permitirán el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.”</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p>Políticas de gestión financiera.</p> <p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Índices de morosidad.</p>	<p><b>Políticas, procesos, controles</b></p> <p>Capacidad de pago</p> <p>Sobreendeudamiento</p> <p>Destino del crédito</p> <p>Baja de ingresos</p> <p>Morosidad</p> <p>Activos improductivos</p> <p>Cobertura de cartera</p> <p>ROA</p> <p>ROE</p>	

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes del problema

La revisión de varios estudios y trabajos relacionados con el tema de investigación nos servirán para respaldar las teorías en discusión, siendo referentes para responder las interrogantes pertinentes, Castro Pinchao Rocío Elizabeth en el año 2016 con el título: “Modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Santa Anita LTDA., del cantón Cotacachi”, El objeto de investigación se basa en los procesos de gestión financiera aplicada según la exigencia de la Economía Popular y Solidaria como ente regulador que pone énfasis en la administración de recursos financieros involucrados en el proceso financiero que conlleva al cumplimiento de metas y objetivos, a través de estrategias y políticas que permitan mejorar el desempeño de la cooperativa. La Gestión Financiera busca mantener un control adecuado de los recursos financieros y sus operaciones, analiza decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La metodología utilizada fue la cuantitativa; los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, así como las entrevistas que permitieron analizar diferentes aspectos relacionados al proceso financiero de la cooperativa. **(Castro, 2016)**

Diana Gobeo en su trabajo investigativo: Diseño y aplicación de un modelo de gestión de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito CACEC Ltda. detalla los fundamentos teóricos sobre la administración integral de riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento tres; para ello se hizo una revisión bibliográfica y documental, donde se dio a conocer las concepciones establecidas por diferentes autores; así mismo se aplicó la modalidad de investigación con enfoque mixto, es decir cualitativa y cuantitativa porque se parte de una realidad social basándose en la recopilación y análisis de datos numéricos interpretados con el aporte y experiencia laboral. Se procede a la aplicación de una encuesta y una entrevista a los sujetos de estudio, con el propósito de establecer un modelo y las herramientas de Gestión de Riesgo de Crédito para la cooperativa. Los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación permiten establecer un elevado índice de morosidad que induce a un riesgo potencial, las respuestas de la alta gerencia, evidencian falencias en el control del riesgo de crédito, siendo prioritario la búsqueda de herramientas que mitiguen este problema. **(Gobeo, 2018)**

El trabajo investigativo desarrollado por Ana Rosalía Reinzo Molina en el año 2019 titulado: Propuesta de un modelo alternativo para la gestión financiera en las cooperativas de ahorro y

crédito del Ecuador, se establece que el modelo permitirá clarificar el objetivo primordial de toda entidad financiera como es la generación de ingresos, la eficiencia y eficacia de sus operaciones, siendo de vital importancia la adquisición, inversión y administración con la que se manejan dichos recurso para lograr la obtención de utilidades. Se emplea el método PERLAS, CAMEL y EVA para proporcionar información congruente en el desarrollo de la gestión financiera. **(Reinzo, 2019)**

## **2.2 Bases Teóricas**

La Cooperativa “Cañar Ltda.” tiene 52 años dentro del sistema financiero misma que fue creada mediante acuerdo ministerial número 2299, e inscrito en el registro general de cooperativas con el N° de orden 527.

### **2.2.1 Cooperativismo en el Ecuador**

En el siglo XIX se fundamenta el cooperativismo en Ecuador en al menos cuatro etapas fundamentales, las tres primeras se dieron antes de la creación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el año 2011, la primera etapa se inicia al crear algunas organizaciones de tipo artesanal y de ayuda mutua en Quito y Guayaquil, la segunda etapa inicia cuando comienza el año de 1937 y con la finalidad de garantizar los movimientos de los clientes se crea la Ley de Cooperativismo y la última etapa en los años 70 cuando se da la marcha a la Ley de la Reforma Agraria y la nueva Ley de Cooperativas. **(Poveda, 2017)**

Para la década de los noventa el gobierno crea la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero donde todas las Cooperativas de Ahorro y Crédito pasan a ser parte del control de la Superintendencia de Bancos, la finalidad de esta Ley era asegurar el dinero de los depositantes y de esa manera fortalecer el sistema financiero. Durante el 1999 – 2000 se origina la peor crisis bancaria del país prohibiendo el desarrollo de cualquier operación financiera y el congelamiento de los depósitos, la población al verse afectada por la banca empezó a retirar su dinero y a guardar sus depósitos en las cooperativas las mismas que se convirtieron en una alternativa segura ya que durante el feriado bancario demostraron ser una oportunidad de desarrollo económico. **(Morales A. M., 2018)**

Para agosto de 2012, de acuerdo al Art. 282 de la Constitución en el cual se indica que el sistema económico del país es Social y Solidario; se aprobó por parte del Gobierno la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, así como también se creó el organismo regulador: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que por sus siglas se denomina SEPS, en

lugar del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, con el objetivo de controlar y supervisar el desarrollo del sector económico popular y solidario, el bienestar de sus integrantes y de la comunidad en general. Al 31 de mayo de 2013, según los datos publicados por la SEPS en su página Web, 803 Cooperativas de Ahorro y Crédito cumplieron con el proceso de adecuación de estatutos, de acuerdo a los lineamientos establecidos.

### **2.2.2 Economía popular y solidaria**

El Ecuador basándose en un nuevo concepto de economía donde el estado interactúa con la sociedad para que exista una distribución equitativa de los beneficios, en el 2008 crea mediante la Constitución de la República un nuevo modelo de desarrollo el cual marca la ruta del buen vivir hacia la población a través del reconocimiento de un sistema de economía popular y solidario.

La Ley de Economía Popular y Solidaria (2011) establece:

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

### **2.2.3 Sector Financiero Popular y Solidario**

De acuerdo al Art. 78 de la Ley de Economía Popular y Solidaria (2011), el Sector Financiero Popular y Solidario lo integran “las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro”.

El Sector Financiero Popular y Solidario en Ecuador se define como el conjunto de formas de organización económico – social en la que sus integrantes desarrollan procesos de producción, y son definidas como organizaciones de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario. **(Saltos, Mayorga, & Ruso, 2016)**

#### **2.2.3.1 Segmentación del Sector Financiero Popular y Solidario**

En el Art. 447 de Capital social y segmentación del **Código Orgánico Monetario y Financiero (2014)** indica: “Las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine”. **(p. 116)**

De acuerdo a la Resolución No. 521-2019 F la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera con fecha 14 de junio del 2019 dispuso la siguiente clasificación de segmentos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito:

**Tabla 1-2:** Segmentos de las cooperativas de ahorro y crédito de acuerdo a sus activos

Segmentos	Activos
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, Boletines financieros mensuales, 2020).

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

De acuerdo a la Tabla 1, en función a los activos que dispone la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada está ubicada en el segmento 3.

Número de Cooperativas por Segmento de las entidades del Sector Financiero Popularty Solidario

**Tabla 2-2:** Número de Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmento

Segmentos	Cantidad	Porcentaje	Monto de activos (Millones de dólares)
Segmento 1	36	6,83%	Más de 80
Segmento 2	46	8,73%	entre 20 y 80
Segmento 3	84	15,94%	entre 5 y 20
Segmento 4	166	31,50%	entre 1 y 5
Segmento 5	191	36,24%	hasta 1
Mutualistas	4	0,76%	
Total	527	100%	

**Fuente:** (SEPS, Boletines financieros mensuales, 2020).

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### *2.2.3.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Según el Art. 81 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, sección 1 define a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como:

Entidades constituidas por personas naturales y jurídicas que se unen voluntariamente con el fin de ejecutar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus clientesy, previa autorización de la Superintendencia, con clientes y terceros con sujeción a las regulaciones de la presente Ley.

### *2.2.4 Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.*

La Cooperativa “Cañar Ltda.” tiene 52 años dentro del sistema financiero misma que fue creada mediante acuerdo ministerial número 2299, e inscrito en el registro general de cooperativas con el N° de orden 527.

#### *2.2.4.1 Antecedentes históricos de la cooperativa*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda., se fundó en el Cantón Cañar de la provincia de Cañar el 22 de Julio de 1969, con su agencia matriz ubicada en la calle Nela Martínez y Guayaquil, en octubre del 2010 se fundó la agencia en el Cantón el Tambo y en el mes de abril del año 2012 en el Cantón Suscal. Inicialmente la cooperativa contaba con 36 socios y un capital social de 3.800 sucres los mismos que estaban divididos en certificados nominales de 100 sucres cada uno.

#### *2.2.4.2 Filosofía Institucional*

##### **Misión**

Somos una sociedad de personas comprometidas con el bienestar de los socios, ofrecemos servicios financieros para la comunidad; impulsando el desarrollo de nuestros pueblos con experiencia, principios y valores cooperativos.

##### **Visión**

Es una cooperativa de ahorro crédito que brinda servicios financieros y sociales, satisfaciendo las necesidades de los socios con calidad y calidez.

## **Valores**

- Solidaridad
- Democracia
- Compromiso
- Respeto
- Integridad
- Confidencialidad

## **Objetivo**

Promover el desarrollo económico y social de nuestros socios, ofreciendo servicios y productos de calidad para constituirnos en una cooperativa confiable y competitiva con crecimiento sostenible y alcance provincial.

### *2.2.4.3 Productos y Servicios*

**Ahorros:** Ahorros a la Vista, Ahorro Infantil, Plazo Fijo, Certificados de Aportación.

**Créditos:** Crédito de Consumo, Microcréditos.

**Servicios:** Cobro de pensiones de Instituciones Educativas, Fondo Mortuorio, Mausoleo, Seguro de Desgravamen, Servicio de pagos interbancarios (SPI).

**En línea:** Consulta de Saldo de Cuentas, Transferencias Internas, Transferencias Interbancarias, Consulta de Créditos, Simulador de Créditos.

### *2.2.4.4 Marco Legal*

El Sistema Financiero Ecuatoriano ha sufrido cambios estructurales con la expedición de leyes que han permitido un ordenamiento financiero de enfoque incluyente más que tradicional, para que a través de las actividades financieras se fortalezca la inversión productiva nacional.

En base al Art. 309, sección octava sistema financiero, capítulo cuarto sobre soberanía económica de la Constitución de la República del Ecuador (**Asamblea Nacional de la República, 2008**), afirma que “el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público”. (p.147)

El Art. 310, sección octava sistema financiero, capítulo cuarto soberanía económica (**Asamblea Nacional de la República, 2008**) menciona que:

El Sistema financiero público en lo referente al manejo de crédito a través de sus instituciones será quien oriente los recursos públicos para 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. (pp. 147 - 148)

El Art. 311, sección octava sistema financiero, capítulo cuarto soberanía económica (**Asamblea Nacional de la República, 2008**):

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 las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria. (**Cardoso, 2013**)

El índice de morosidad mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total de la cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

#### **2.2.5 Carteras crediticias**

**Cartera:** Conjunto de valores, títulos, créditos y efectos de curso legal que figuran en el activo de una empresa, especialmente financiera, y que constituyen el respaldo de su crédito y de sus reservas convertibles y realizables.

**Cartera Vencida:** Son todos los créditos que ha otorgado cualquier entidad financiera y que no han sido pagados por los acreditados en los términos pactados originalmente.

**Cartera Vigente:** Representa a todos los usuarios que están al corriente en los pagos del crédito que han adquirido, tanto del monto original como de los intereses.

**Cartera de créditos:** Conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

**Cartera de Crédito Bruta:** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables.

**Cartera de Crédito Neta:** Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

**Cartera Improductiva:** Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos.

**Morosidad Bruta Total:** Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones, un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la entidad.

**Morosidad Cartera Comercial:** Se compone por aquellas cuentas impagadas que surgen de las transacciones realizadas a crédito por el ente económico en el giro ordinario de sus negocios y en desarrollo de su objeto social.

**Morosidad Cartera Consumo:** Es la compuesta por clientes de un banco que tienen créditos con esa finalidad. Por ejemplo, tarjetas de crédito o préstamos personales para comprar bienes (no casas). Se diferencia de la de créditos hipotecarios o préstamos para empresas, que no son de consumo.

**Morosidad Cartera de Microempresa:** Aquí se registran los valores de las microempresas que han sido sujetas al proceso de refinanciación sujetas a las normas por la superintendencia de bancos.

En el Ecuador se han realizado diversos estudios e investigaciones de forma externa como interna en cada Cooperativa puesto que es una normativa que se encuentra vigente en la SEPS sin embargo aún es necesario seguir ahondando en el tema en miras a evaluar a las COAC's desde un punto de vista integral, a través de metodologías propias basadas en indicadores de la SEPS, que permitan medir la rentabilidad y liquidez de las cooperativas en su quehacer diario y en el sector que predominante de esta actividad financiera.

**Cartera vencida de clientes:** Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

**Cartera vencida de mora:** Es el retraso y el incumplimiento de la obligación que debido a su naturaleza o por virtud del acreedor debe ser ya satisfecha siempre que la tardanza no se obstáculo para que aquella pueda incumplirse después del vencimiento con interés.

## **2.2.6 Créditos y cobranzas**

### *2.2.6.1 Plan de créditos y cobranzas*

Implementación de políticas de créditos y cobranzas una facturación exitosa y plan de incentivos que permitan incrementar el flujo de efectivo con nuevas formas de encontrar pagos empolvados.

### *2.2.6.2 Programa de créditos y cobranzas*

Desarrollo de una política de crédito y cobranza deberá significar un esfuerzo de equipo, pues sus estrategias involucran por lo regular todas las áreas de la empresa.

### *2.2.6.3 Impacto económico o presupuesto*

Constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u algún otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión.

## **2.2.7 Rentabilidad**

Según **Chiavenato, I. (2000)**, la rentabilidad forma parte fundamental del núcleo de la ciencia económica desde sus principios, mediante los juicios de hecho y no de valor se ha interpretado de diferentes maneras, llegando a concluir que es medida de racionalidad y eficacia de la función de la empresa. Se la ha calificado como un indicador de acierto o fracaso de la gestión empresarial.

Según **Moyolema, M. (2010)** a la rentabilidad se la considera como una relación porcentual que indica cuánto obtener a través del tiempo por cada recurso invertido. También se lo denomina como el cambio del valor de un activo, más la distribución en efectivo, expresado como porcentaje del valor inicial.

**Caicedo, L. (2011)**, afirma que la rentabilidad es obtener ganancias con el fin de aumentar el capital de la empresa, es una clave para el desarrollo de una intermediación financiera saludable y capaz de crecer sostenidamente, es decir un vínculo estrecho entre las políticas adoptadas y el desempeño de la empresa.

En síntesis, la gestión eficiente de una empresa se ve reflejada en su rentabilidad, ya que una planificación inteligente, reduce costos y gastos, observa las medidas tendientes a la obtención de utilidades y genera suficiente beneficio para sus inversionistas.

#### *2.2.7.1 Importancia de la Rentabilidad*

Según **Chiavenato, I. (2000)**, la importancia del análisis de la rentabilidad se determina partiendo de la multiplicidad de objetivos a los que se enfrenta la empresa, basados en la rentabilidad o beneficio, otros en el crecimiento, estabilidad y el servicio de la colectividad, en todo análisis empresarial el centro de discusión es la polaridad entre rentabilidad y solvencia como variables fundamentales de las actividades económicas. La base del análisis económico- financiero, se lo cuantifica entre la rentabilidad y el riesgo desde una triple funcionalidad:

1. Análisis de la rentabilidad.
2. Análisis de solvencia, capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras.
3. Análisis de la estructura financiera de la empresa con el fin de comprobar la adecuación para mantener el desarrollo estable de la misma.

#### *2.2.7.2 Niveles de Análisis de la Rentabilidad*

Según Baena, D. (2010), para entender los conceptos de resultado e inversión se debe determinar un indicador de rentabilidad y el estudio de la rentabilidad se lo realiza en tres niveles:

##### ➤ **Rentabilidad Económica (ROA)**

El índice de retorno sobre activos refleja la capacidad de generar beneficio por parte de los activos de la empresa, independientemente de su financiación. Este indicador evoluciona según la rotación del activo y de las ventas. Para incrementar la rentabilidad económica se debe revisar en

el proceso productivo que factores son ineficientes, y eliminarlos para evitar costes innecesarios. (Córdoba, 2007)

$$ROA = \frac{BAIT}{A}$$

Dónde:

**BAIT** = Beneficio Antes de Intereses e Impuestos

**A**= Valor Total del Activo.

➤ **Rentabilidad Financiera (ROE)**

El índice de retorno sobre patrimonio determina la rentabilidad de la entidad con respecto a los capitales que posee. Es decir, entre más alto sea el ROE, mayor es la rentabilidad que se genera con los recursos propios que emplea para financiarse. (CORDOBA PADILLA, 2007).

$$ROE = \frac{BN}{NETO}$$

Dónde:

**BN**= Beneficio Neto (después de Intereses e Impuestos)

**NETO**= Capitales Propios (Capital y Reservas)

➤ **Rentabilidad Inversión (ROI)**

El índice de retorno sobre inversión mide la rentabilidad de la empresa respecto a su inversión. Es fundamental para la toma de decisiones con respecto a inversiones futuras, si el resultado es negativo la inversión no es rentable y se está perdiendo dinero. (CORDOBA PADILLA, 2007).

$$ROI = \left( \frac{UTILIDAD NETA}{INVERSION} \right) * 100$$

En resumen, la rentabilidad de la empresa se puede evaluar de distintas maneras y se lo puede expresar por la tasa de crecimiento de ventas, cuota de mercado, posición competitiva, etc. Por

tanto, se la puede evaluar comparando el resultado final y el valor de los medios utilizados para alcanzarlos.

Es decir, la rentabilidad se ve afectada por las decisiones tomadas por gerencia tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte operativa (generación de costos), por lo que es primordial desarrollar un modelo de gestión financiera que proporcione información relevante y que dé a conocer la rentabilidad que genera su gestión.

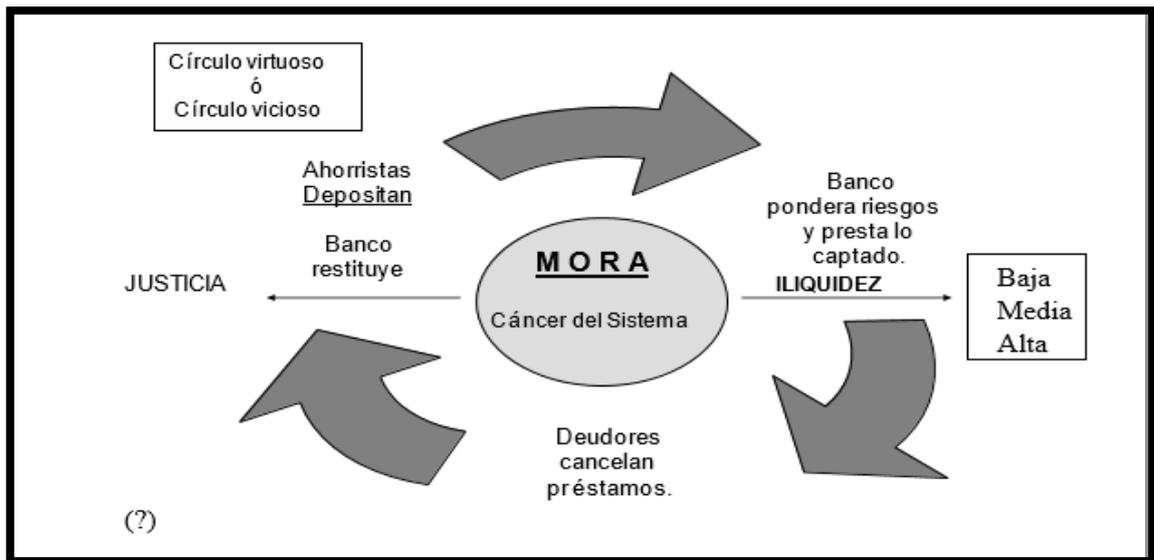
### **2.2.8 Tasas de interés**

Las tasas de interés tienen mucha importancia en el factor economía de un país siendo los que ocupan un papel fundamental en los mercados financieros ya que regulan el flujo de fondos y activos financieros entre prestamistas y deudores. Las tasas de interés es el precio de pedir dinero prestado, y se expresa en porcentaje (%).

**Tasa de interés activa:** Precio que cobra una persona o institución crediticia por el dinero que presta.

**Tasa de interés pasiva:** Precio que se recibe por un depósito en los bancos. Las tasas de interés fundamentan básicamente en la información consolidada a nivel nacional de todas las operaciones activas y pasivas que reporta el sistema financiero nacional al Banco Central del Ecuador, tanto en volumen, tasa de interés efectiva y periodicidad o plazo (cobro y reajuste). El Banco Central del Ecuador garantiza la transparencia de la información que, a través de las diferentes publicaciones, incluida su página web, realiza semanalmente para el uso del sistema financiero y público en general, guiando las decisiones de todos los agentes que desean captar o colocar sus recursos en el sistema financiero.

Una tasa de interés es un precio, es el costo de usar recursos ajenos y como el recurso ajeno que se usa en los mercados financieros es el dinero se suele decir que la tasa de intereses es el costo del dinero (prestado) (ROCA , 2013).



**Gráfico 1-2: Trascendencia del Riesgo Crediticio**

**Fuente:** (Barreira, 2013).

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

La buena gestión y administración del riesgo crediticio, conduce a dinamizar virtuosamente la intermediación financiera, con sus lógicos efectos macro sistémicos, a saber:

- El riesgo sistémico, en su conjunto, se ve reducido.
- Las tasas de interés tienden a bajar.
- Los plazos de los créditos se alargan.
- Las alternativas crediticias se amplían.

Por el contrario, la deficiente o displicente política de riesgo crediticio, conlleva al funcionamiento vicioso de la intermediación financiera, con resultados diametralmente opuestos a los consignados precedentemente:

- El riesgo sistémico, se profundiza.
- Las tasas de interés tienden a la suba.
- Los plazos de los créditos se acortan.
- Las alternativas crediticias se reducen o se suspenden.
- La liquidez termina arrastrando a la entidad a la insolvencia.

### **2.2.9 Productos y servicios financieros**

Según (**García R. &, 2011**) El sistema Financiero Nacional es la columna vertebral de la economía del país, es la base fundamental para la realización de todas las transacciones económicas, tanto a nivel nacional como internacional. El sistema financiero es el creador del dinero, regulando todas las transacciones personales, empresariales y del Estado.

(**Josep, 2018**) Los productos financieros se refieren a instrumentos que ayudan a ahorrar e invertir de formas diversas, adecuadas al nivel de riesgo que cada inversor esté dispuesto a asumir. Por lo general, los productos financieros son emitidos por varios bancos, instituciones financieras, corredores de bolsa, proveedores de seguros, agencias de tarjetas de crédito y entidades patrocinadas por el gobierno.

#### **2.2.9.1 Productos financieros**

Se puede definir productos financieros de la cooperativa como aquel que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés. Las entidades financieras ofrecen a sus socios estos productos.

Cuentas bancarias o de cooperativas: existen varias modalidades, como pueden ser cuentas de ahorro, cuenta vivienda, o cuenta joven. Gracias a estas cuentas, los usuarios disponen de unas operaciones básicas a realizar con su dinero, además de recibir un interés dependiendo del tipo de cuenta.

**Depósitos a plazo fijo:** Es un tipo de ahorro con el cual los clientes o socios depositan una cantidad de dinero durante un tiempo determinado de antemano y con un interés que les reportará un beneficio al finalizar el plazo del depósito que puede ser cobrado al finalizar dicho tiempo o de forma mensual.

**Crédito:** El socio solicita una cantidad de dinero a la cooperativa, la misma analiza y verifica la viabilidad de ser entregada al solicitante, con la obligación de devolverlo en un plazo determinado y con unas condiciones fijadas.

#### **2.2.9.2 Servicios financieros**

Los servicios financieros apoyan y suelen acompañar a los productos que ofrece la institución financiera, objetivo es facilitar las operaciones entre la cooperativa y el usuario. Uno de los

servicios más importantes que hoy en día debe poseer una entidad financiera es el servicio online. Así, los socios podrán efectuar todas sus operaciones desde el lugar que se encuentra siempre y cuando tengan acceso a internet. La asistencia telefónica es transcendental, ya que cuando un socio tenga alguna duda, simplemente llamando por teléfono, se le ayudará. Es importante que la cooperativa cuente con un óptimo servicio de asesoramiento tanto en las oficinas físicas como por vía telemática. Por último, la cooperativa debe garantizar la seguridad de sus operaciones. Hoy en día, esto es algo que preocupa a los usuarios. La entidad financiera debe contar con los servicios adecuados para considerarse segura, también disponen de varios servicios más como las hipotecas, las tarjetas de débito o de crédito, los planes de pensiones o los fondos de inversión son algunos de ellos.

#### **2.2.10 Procesos**

Puede definirse como un conjunto de actividades que transforman elementos en un determinado producto o servicio, siendo actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, estas actividades requieren recursos tales como personales, económicos y materiales.

#### **2.2.11 Políticas**

Son principios que sirven de guía y dirigen los esfuerzos y determinan la adopción de estrategias de una organización para alcanzar sus objetivos. La esencia de las políticas es la existencia de cierto grado para guiar la toma de decisiones.

**Políticas de Crédito:** Los procesos administrativos deben estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diferentes fases que lo componen. Dicho criterio, en términos de colocaciones, es lo que se conoce como política de crédito, la cual formalmente se puede definir como el conjunto de normas implícitas y explícitas que rigen para cada una de las etapas del proceso de créditos.

#### **2.2.12 El riesgo**

Existen varias definiciones, una de ellas que el riesgo proviene del latín “Risicare” atreverse o transitar por un sendero peligroso, Peligro, daño, siniestro o pérdida. En finanzas, el concepto de riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolio de inversión, Volatilidad de los flujos financieros no esperados.

**Riesgo de liquidez:** Son las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. El riesgo de liquidez se origina básicamente por las transformaciones de plazos, montos e instrumentos que realizan las entidades financieras.

**Riesgo de Mercado:** Es la pérdida que puede sufrir un inversionista (como una institución financiera) debido a la diferencia en los precios que se registran en el mercado o en movimientos de los llamados factores de riesgo (tasas de interés, tipo de cambio, etc.).

**Riesgo Operativo:** Pérdida potencial por fallas o deficiencias en los sistemas de información, en los controles internos o por errores en el procesamiento de las operaciones. Es el riesgo de pérdida directa resultante de procesos internos fallidos o inadecuados, errores humanos, fallas en los sistemas y eventos externos.

**Riesgo Legal:** El Riesgo Legal (pérdida potencial por incumplimiento de disposiciones legales y administrativas, emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables).

**Riesgo Tecnológico:** El Riesgo Tecnológico (pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas de usos o dependencia de hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes, comunicaciones, etc.)

### ***2.2.13 Definiciones claves en el cooperativismo***

**Base de datos:** Es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior uso.

**Créditos:** Es un medio por el cual se intercambian bienes o servicios de una persona a otra con la promesa de pronto pago o con respaldo con documentos a plazos.

**Cobranzas:** Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas.

**Estrategias:** Son las acciones que deben realizarse para mantener y soportar el logro de los objetivos de la organización y de cada unidad de trabajo y así hacer realidad los resultados esperados.

**Monitoreo:** Es un sistema de seguimiento, con base en índices de gestión y desempeño, para que mida periódicamente la ejecución del plan y anticipe los ajustes que este requiera, con el fin de adaptarse en forma oportuna y anticipada a los cambios y desafíos que le genera el entorno.

**Objetivos:** Son los resultados a corto o largo plazo que una organización espera lograr para hacer real la misión y la visión o área de un negocio.

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación se realizará la evaluación de la cartera vencida de la COAC CAÑAR LTDA. Este procedimiento se regirá sobre los indicadores cartera vencida - cartera por vencer, cartera de crédito vencida y cartera que no devenga interés en los 3 últimos años a partir de la fecha, esta evaluación se regirá sobre una metodología de evaluación que permitirá en primera instancia la Identificación de las políticas de riesgos crediticios y obligaciones de la Cooperativa con el fin de determinar los indicadores financieros del segmento 3, y su estimación, posteriormente se calificará el alcance de la cartera vencida de los microcréditos para definir estrategias, las mismas que permitirán mejorar la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito CAÑAR LTDA., la misma que será verificada a través de un evaluación estadístico a través de datos históricos provenientes de los informes mensuales de la SEPS y los informes que revisarán extra situ e insitu en la Cooperativa de ahorro y crédito CAÑAR LTDA.

El otorgamiento de los microcréditos dentro de una cooperativa es una gran forma de incrementar las utilidades de la misma, ya que es considerado uno de los créditos con mayor tasa de interés que posee una institución financiera dentro del área de créditos.

Incrementar el nivel del microcrédito es uno de los deberes del personal que labora en una cooperativa, utilizando diversas estrategias para conseguir tal incremento, pese a que los microcréditos son los de mayor rentabilidad son también los que tienen un elevado riesgo crediticio dentro de una entidad financiera.

La COAC CAÑAR LTDA., Cañar Ltda. RUC 0390000804001 en el año 2020 ha presentado los siguientes resultados en al ámbito del activo es de \$11'297,459.40, tienen otorgados en microcréditos a los socios, en términos monetarios un valor de \$1.395.986,20USD lo que significa una representación porcentual del 17,13% del total de los créditos en la Agencia.

En el tema de la cartera vencida para el año 2019 termina con el 6,17% a la fecha de la consulta Abril del 2020 esta 9,61% ha tenido un incremento significativo en comparación del año anterior, transcurrido hasta el momento de la consulta el primer trimestre. Según se observa en la tabla 1 del Índice de morosidad COAC CAÑAR Ltda. Los datos que fueron proporcionados por funcionarios de la cooperativa son créditos pendientes de pago hasta marzo antes de la declaratoria de emergencia.

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

#### **3.1.1 Documental**

“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” **(Bernal, 2010)**. Considerando el argumento descrito, la investigación documental es una indagación sistemática, crítica y un aporte significativo relacionada al área de estudio.

El presente trabajo se apoya en literatura, tesis y artículos académicos respecto al tema analizado.

Según **(Hernández, 2014)** “este tipo de estudios como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular”. **(p. 93)**

En nuestra investigación para comprobar la correlación entre las dos variables estudiadas se aplicó el coeficiente de correlacional de Pearson a fin de efectuar el contraste entre la rentabilidad y el modelo de gestión y determinar si se acepta o no la hipótesis.

### **3.2 Métodos de investigación**

#### **3.2.1 Método científico**

Sirve para conocer con objetividad la realidad del problema y de esta manera relacionar la teoría con la práctica, una vez cumplido el desarrollo del análisis financiero a la Cooperativa y con los objetivos a cabalidad planteados en el presente trabajo permitió detectar los problemas de la institución.

#### **3.2.2 Método analítico**

Consiste es la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. **(Ramón, 2006)**

Mediante este método se puede definir aún más el objeto de estudio, con lo cual se alcanza a explicar y comprender mejor su comportamiento. Fue necesario este método para examinar más a detalle los resultados del análisis financiero aplicado a la Cooperativa y tomar las decisiones correctas y oportunas.

### **3.3 Enfoque de la investigación**

La presente investigación tiene enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo.

Para efectuar el análisis financiero se recolecto información de los boletines financieros publicados en el portal web de la SEPS de los años 2016 – 2019, tales como estados financieros, indicadores financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada, segmento 3; los datos obtenidos fueron analizados a través análisis del procesos de recuperación de cartera y su flujograma con el fin de determinar si las políticas implementadas son factibles y dan mejor rendimiento para beneficio de la cooperativa y posteriormente se efectuaran las interpretaciones pertinentes de los resultados obtenidos.

Y es cualitativo porque se estudia la realidad en su contexto natural, recolectando información por parte del gerente y el personal del área de crédito y recuperación de cartera, que es la persona implicada dentro del campo de investigación.

### **3.4 Alcance de la investigación**

#### **3.4.1 Explicativa**

“Son los que generan un sentido de entendimiento de los fenómenos que están ocurriendo en el contexto bajo estudio”. (Ferreyra, 2014)

Se utilizó este tipo de investigación debido a que con el análisis financiero podremos interpretar de mejor manera el comportamiento de los socios que mantienen obligaciones financieras en la cooperativa.

#### **3.4.2 Descriptivo**

“Consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores”. (Morales, 2014)

El tratamiento de la información consiste de cálculos matemáticos y técnicas estadísticas descriptivas tales como: gráficos y tablas que permitieron explicar de mejor manera cada uno de los indicadores que serán utilizados.

### **3.5 Población de estudio**

#### **3.5.1 Población**

(Pineda, Alvarado, & Canales, 1994) plantean que: La población es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

Para la presente investigación se realizó una entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada con lo cual nos facilitara el acceso para determinar la población siendo los socios que mantienen créditos en dicha institución.

### **3.6 Unidad de análisis**

Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada

**Ubicación:** Cañar

**Dirección:** Nela Martínez 1-78 y Guayaquil

**RUC:** 0390000804001

### **3.7 Selección de la muestra**

#### **3.7.1 Muestra**

**Definición:**

Es una parte de la población objeto de estudio que se analiza con la finalidad de obtener información y poder tomar decisiones sobre el total de la población.

En el presente proyecto se realizará encuestas al personal que interviene en el área de crédito y recuperación de cartera, y se aplica otra encuesta a los socios que mantiene créditos vigentes en la cooperativa por lo tanto se necesita aplicar una muestra.

### 3.7.2 *Tamaño de la Muestra*

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

**Dónde:**

**n:** Tamaño de la muestra

**N:** Total Población =878

**Z:** Nivel de Confianza 1,96

**p:** probabilidad de ocurrencia 0,5

**q:** probabilidad de no ocurrencia 0,5

**d:** Nivel de error permitido (5%) =0,05

### 3.7.3 *Tamaño de la muestra objeto de estudio*

El número de socios que mantiene créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. es de 878.

$$n = \frac{878. 1,96^2. 0,5.0,5}{0,05(878 - 1) + 1,96^2. 0,5.0,5}$$

$$n = 267$$

Para dar cumplimiento al objetivo de la investigación, la muestra a ser aplicada versa en: 267 socios que adeudan a la fecha, en la que se incluyen a los que mantienen sus pagos al día y los morosos.

## 3.8 **Técnica de recolección de datos**

En el presente trabajo de titulación se utilizó las siguientes técnicas de recolección de datos:

### 3.8.1 *Observación Directa*

“Es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer; es decir, es captar de la mejor manera lo que ocurre en el mundo real, ya sea para describirlo, analizarlo o explicarlo” (Campos, Covarrubias, & Martínez, 2012)

Por lo tanto, en la presente investigación se observará documentos concernientes a los estados financieros y procesos que ejecuta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada, del período 2016 – 2019, también el manual de procesos para la concesión de crédito y recuperación de cartera, la información observada fue específica y de forma directa al objeto de estudio para luego analizarla.

### **3.8.2 *Entrevista Estructurada***

La entrevista tiene por fin obtener información cualitativa es decir información descriptiva de la vida del entrevistado respecto a la interpretación de los fenómenos descritos.

Una entrevista es la recopilación de en forma directa, cara a cara, es decir, el entrevistador obtiene datos del entrevistado siguiendo una serie de preguntas preconcebidas y adaptándose a las circunstancias que las respuestas del entrevistado le presenten. (Muñoz, 1998)

Se realizó una entrevista al Gerente y empleados del área de crédito y recuperación de cartera de la Cooperativa en estudio, esto permitió recopilar información cualitativa sobre la gestión financiera desempeñada.

### **3.9 Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios**

- Guía de entrevista
- Ficha de observación

### **3.10 Instrumentos para procesar datos recopilados**

Se utilizó Excel para realizar el análisis financiero con sus respectivos cuadros, figuras y porcentajes a través del método ALFA DE CRONBACH y el programa estadístico SPSS para la verificación de los resultados. Para la elaboración del informe final se utilizó Word.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis e Interpretación de resultados

##### Pregunta 1.

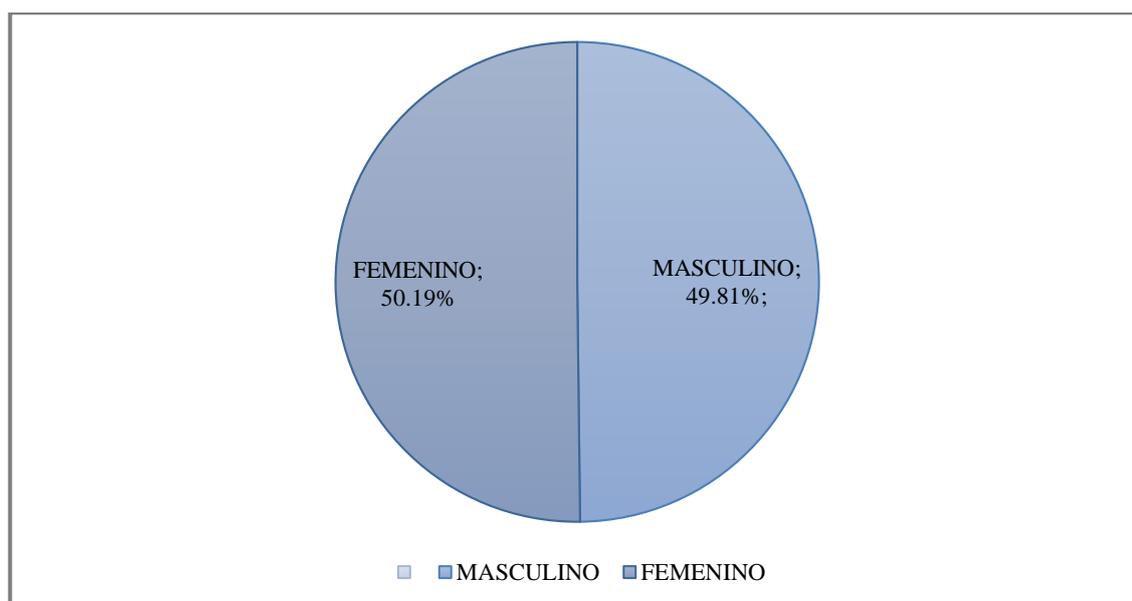
**Tabla 1-4:** Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MASCULINO	133	49,8	49,8	49,8
	FEMENINO	134	50,2	50,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** De los 267 datos analizados en esta investigación se puede observar que 134 socios son de género femenino lo que representa un 50.19% del total de la muestra analizada, mientras que el 49.18% restante son de género masculino es decir 133 socios son hombres.



**Gráfico 1-4:** Género

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## Pregunta 2.

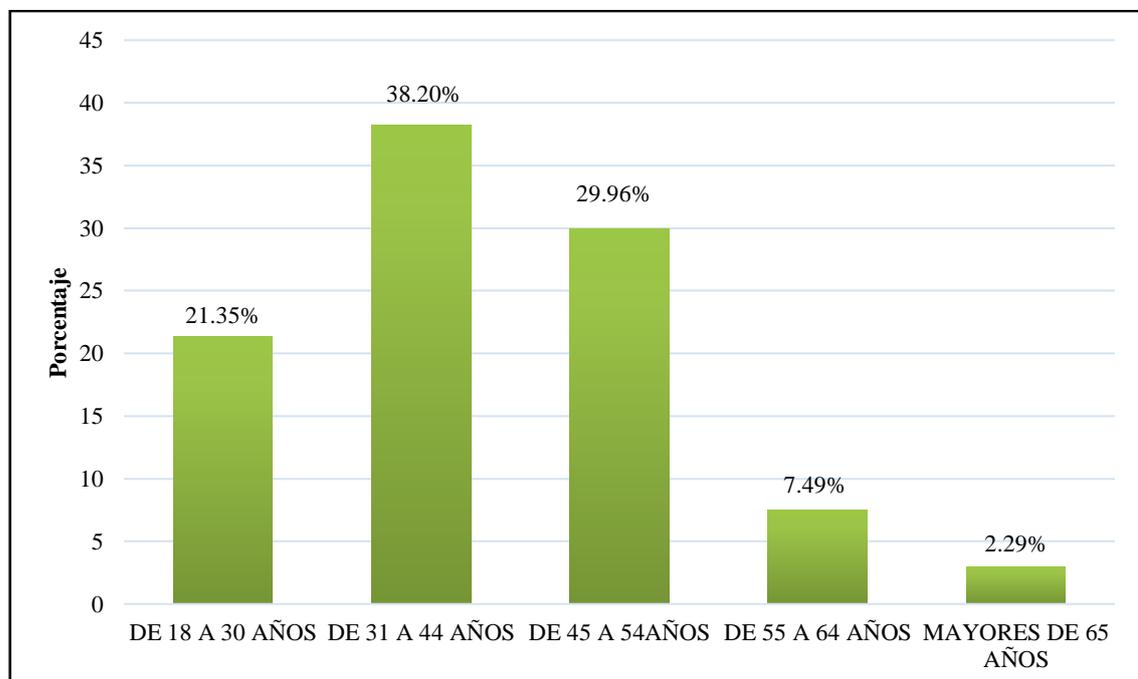
**Tabla 2-4:** Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE 18 A 30 AÑOS	57	21,3	21,3	21,3
	DE 31 A 44 AÑOS	102	38,2	38,2	59,6
	DE 45 A 54 AÑOS	80	30,0	30,0	89,5
	DE 55 A 64 AÑOS	20	7,5	7,5	97,0
	MAYORES DE 65 AÑOS	8	3,0	3,0	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados generados por rangos de edad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. se puede observar que 102 socios se encuentran en un rango de edad de 31 a 44 años lo que corresponde al 38.2% siendo la mayor cantidad de socios analizados, mientras que la menor cantidad de socios son mayores a 65 años lo que únicamente representa el 2.29%.



**Gráfico 2-4:** Edad

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 3.

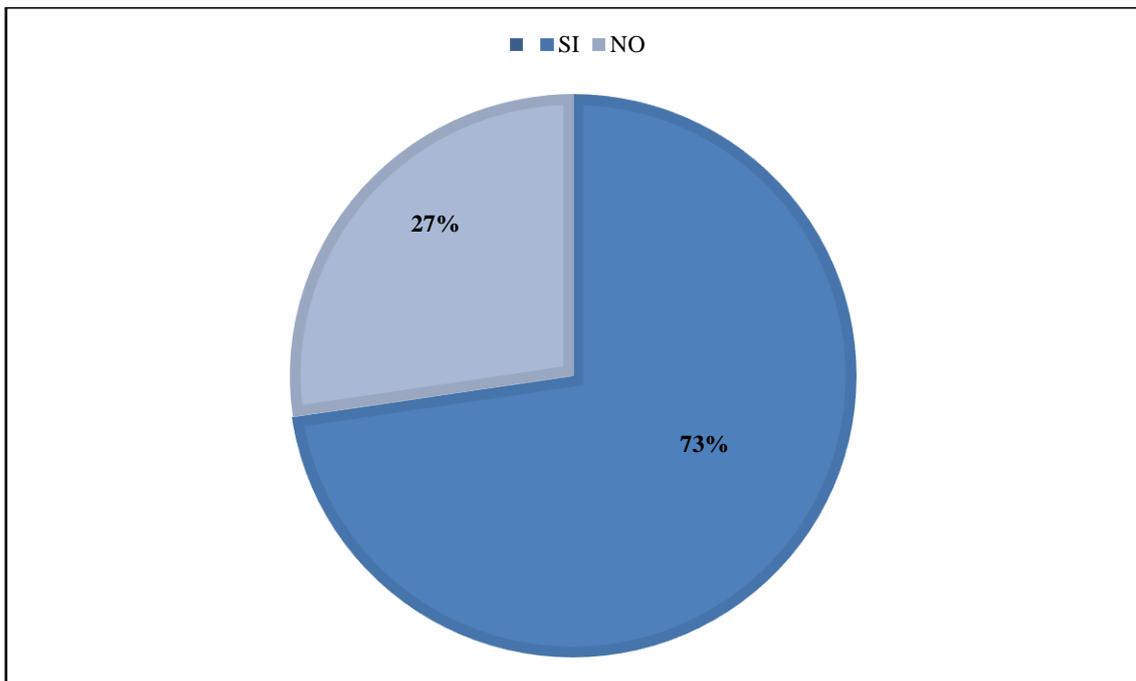
**Tabla 3-4:** Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	194	72,7	72,7	72,7
	NO	73	27,3	27,3	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los estadísticos obtenidos se puede apreciar que 194 socios si conocen los beneficios de pertenecer a una Cooperativa de ahorro y crédito lo que representa el 72,7%, mientras que el 27,3% desconoce los beneficios de pertenecer a la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.



**Gráfico 3-4:** Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

#### Pregunta 4.

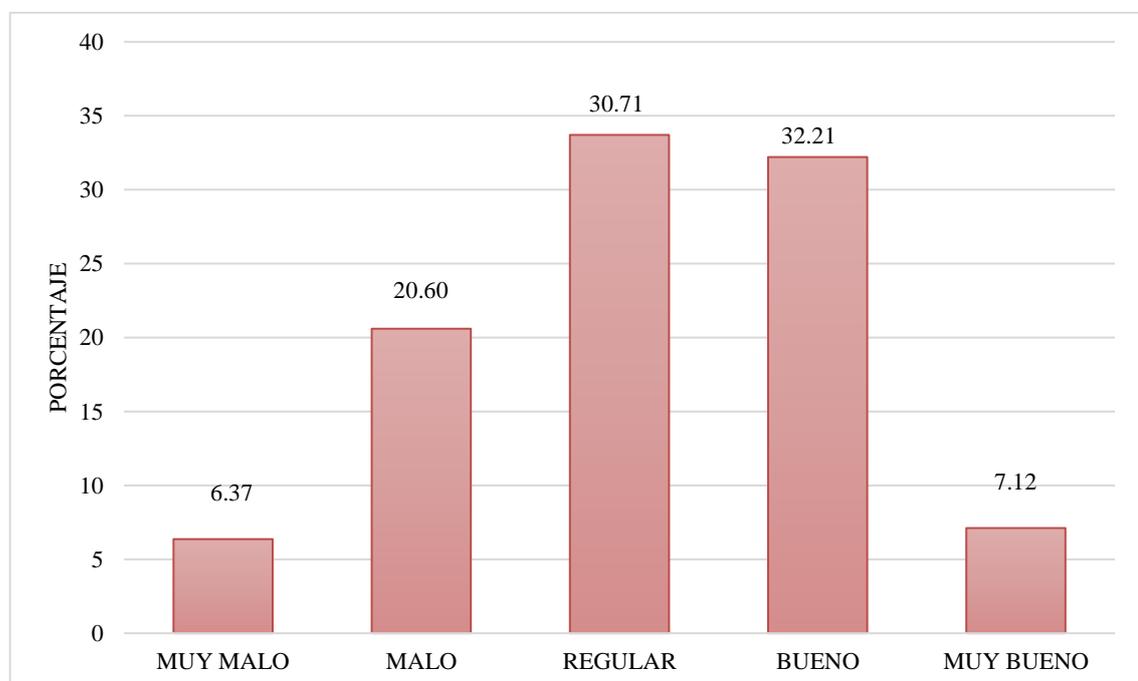
**Tabla 4-4:** ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	17	6,4	6,4	6,4
	MALO	55	20,6	20,6	27,0
	REGULAR	90	33,7	33,7	60,7
	BUENO	86	32,2	32,2	92,9
	MUY BUENO	19	7,1	7,1	100,0
	Total		267	100,0	100,0

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede apreciar que la mayoría de socios, es decir el 33,7% consideran que los productos que ofrece la Cooperativa son regulares, mientras que el 32,2% piensan que los productos son buenos. El 20,6% consideran que los productos financieros son malos, seguidos del 7,1% que creen que los productos son muy buenos y finalmente el 6,4% consideran que los productos son muy malos.



**Gráfico 4-4:** ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## Pregunta 5.

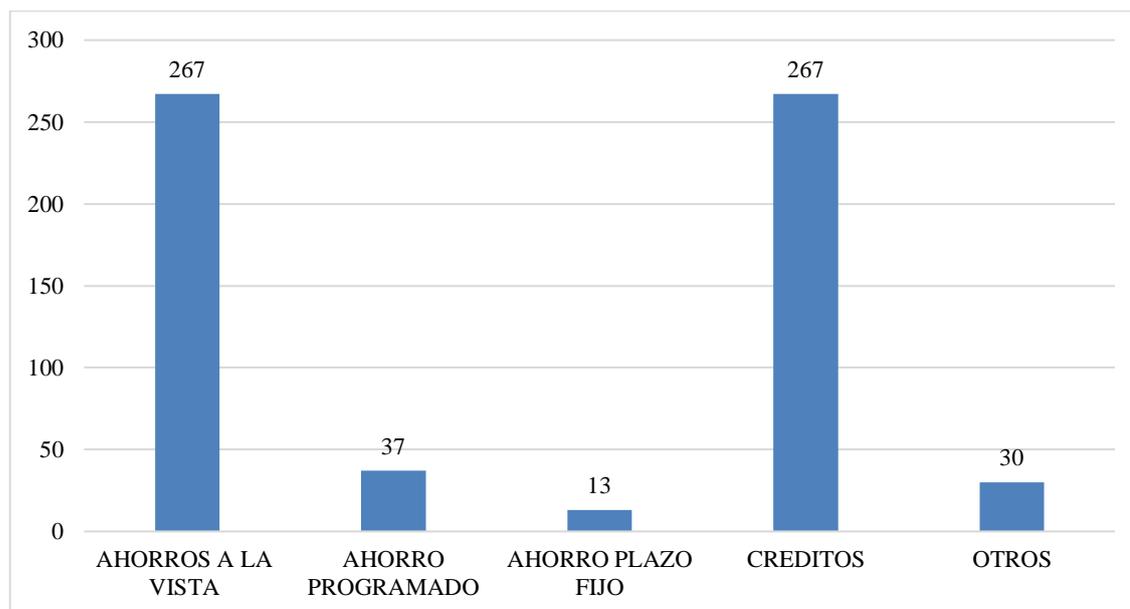
**Tabla 5-4:** De los productos financieros que ofrece las cooperativas cuales utiliza usted

¿De los productos financieros que ofrecen las cooperativas cuales utiliza usted?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	CUENTA DE AHORROS	267	100,00	100,00	100,00
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	0	230	86,1	86,1	86,1
	AHORRO PROGRAMADO	37	13,90	13,90	100,00
	Total	267	100,00	100,00	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	0	254	95,1	95,1	95,1
	AHORRO A PLAZO FIJO	13	4,90	4,90	100,00
	Total	267	100,00	100,00	
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	CRÉDITOS	267	100,00	100,00	100,00
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Valido	0	237	88,8	88,8	88,8
	CUENTA DE AHORROS	30	11,20	11,20	100,00
	Total	267	100,00	100,00	

Fuente: Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que de los 267 socios analizados el total de ellos mantienen una cuenta de ahorros y créditos vigentes en la Cooperativa lo que representa el 100%, además el 13,90% también tiene una cuenta de ahorro programado, así como ahorro a plazo fijo y otras cuentas que representa el 4,90% y el 11,20% respectivamente.



**Gráfico 5-4:** De los productos financieros que ofrece las cooperativas cuales utiliza usted

Fuente: Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

## Pregunta 6.

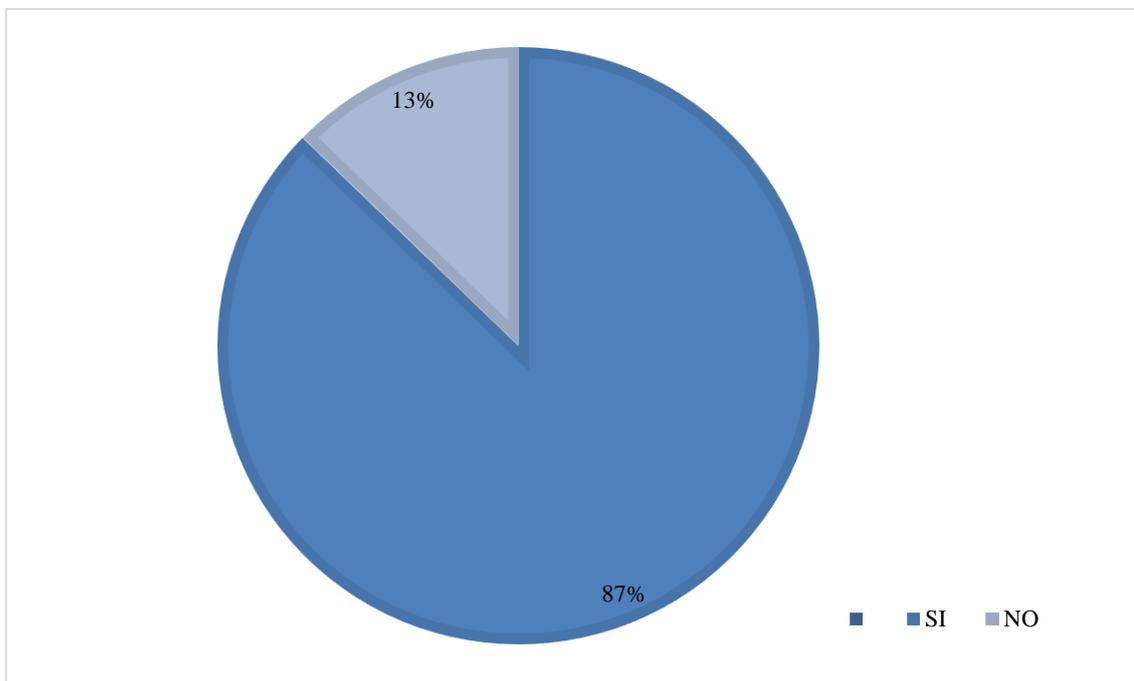
**Tabla 6-4:** Las tasas de interés de la cooperativa están acordes al mercado financiero actual

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	233	87,3	87,3	87,3
	NO	34	12,7	12,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede apreciar que el 87,3% de socios de la Cooperativa de ahorros y crédito Cañar Ltda. considera que las tasas de interés que se maneja la Cooperativa están acorde a las tasas del mercado financiero, mientras que el 12,3% considera lo contrario es decir que las tasas de interés de la cooperativa son diferentes a las de mercado financiero actual.



**Gráfico 6-4:** Las tasas de interés de la cooperativa están acordes al mercado financiero actual

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 7.

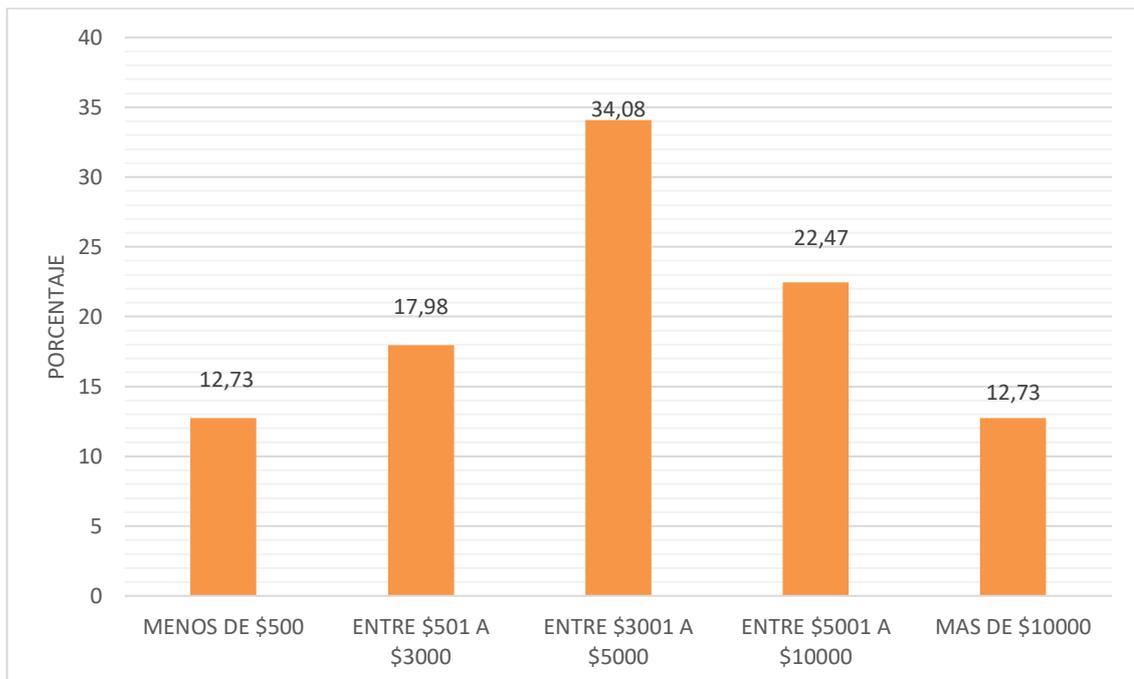
**Tabla 7-4:** ¿En qué rango está el monto del préstamo que Ud. obtuvo en la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MENOS DE \$500	34	12,7	12,7	12,7
	ENTRE \$501 A \$3000	48	18,0	18,0	30,7
	ENTRE \$3001 A \$5000	91	34,1	34,1	64,8
	ENTRE \$5001 A \$10000	60	22,5	22,5	87,3
	MAS DE \$10000	34	12,7	12,7	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede apreciar que el 34,10 % de socios mantienen créditos en un rango desde los \$3001 hasta los \$5000, mientras que 60 socios tienen créditos desde los \$5001 hasta los \$10000 lo que representa el 22,5%, de igual manera se puede apreciar que el 18% de socios mantienen créditos en un rango de \$501 hasta los \$3000. Finalmente podemos ver que existen 34 socios que tienen créditos menores a 500 dólares y mayores a los 10000 dólares lo que representa el 12,7%.



**Gráfico 7-4:** ¿En qué rango está el monto del préstamo que Ud. obtuvo en la cooperativa?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 8.

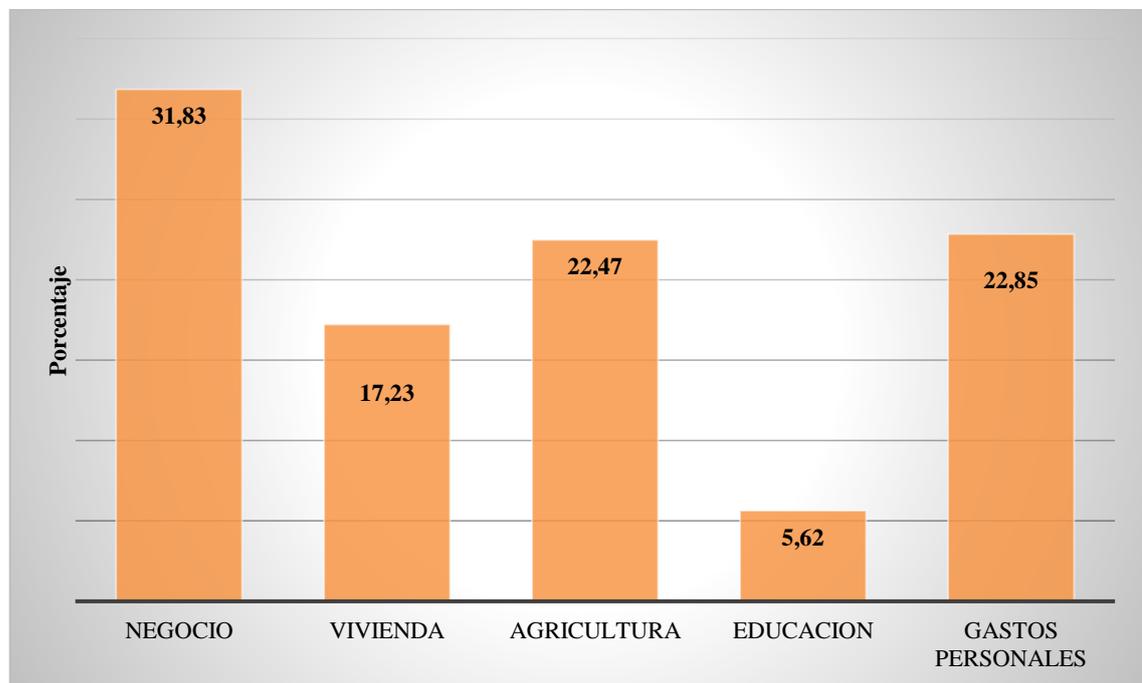
**Tabla 8-4:** ¿En qué invirtió el dinero del préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NEGOCIO	85	31,8	31,8	31,8
	VIVIENDA	46	17,2	17,2	49,1
	AGRICULTURA	60	22,5	22,5	71,5
	EDUCACION	15	5,6	5,6	77,2
	GASTOS PERSONALES	61	22,8	22,8	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Como se puede observar en la tabla N°8, el 31,8 % de créditos fue destinado a negocio, seguido por el 22,8% de créditos que fue invertido en gastos personales de los socios de la Coop. Cañar. Mientras que el 22,5% se invirtió en agricultura y el menor número de créditos fue asignado a vivienda y educación en un 17,2% y 5,6% respectivamente.



**Gráfico 8-4:** ¿En qué invirtió el dinero del préstamo?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 9.

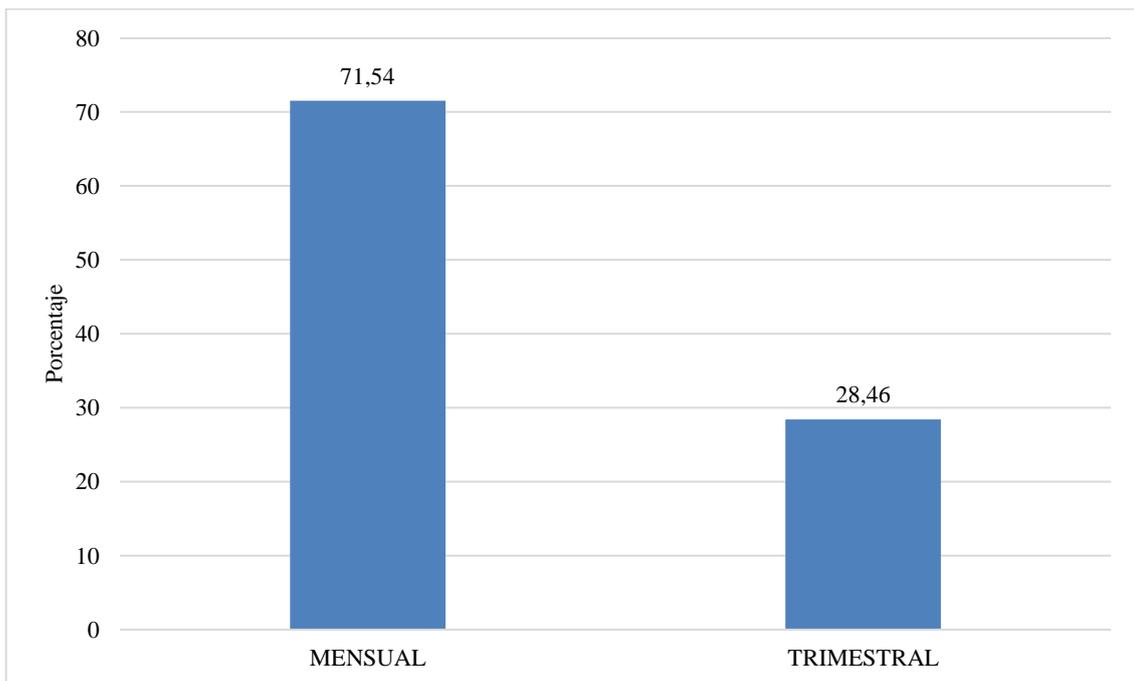
**Tabla 9-4:** ¿De qué forma está cancelando su préstamo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MENSUAL	191	71,5	71,5	71,5
	TRIMESTRAL	76	28,5	28,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede apreciar que el 71,5% de socios de la Cooperativa Cañar Ltda. cancela sus préstamos de manera mensual mientras que el 28,5% cancelan su obligación crediticia de manera trimestral.



**Gráfico 9-4:** ¿De qué forma está cancelando su préstamo?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Pregunta 10.**

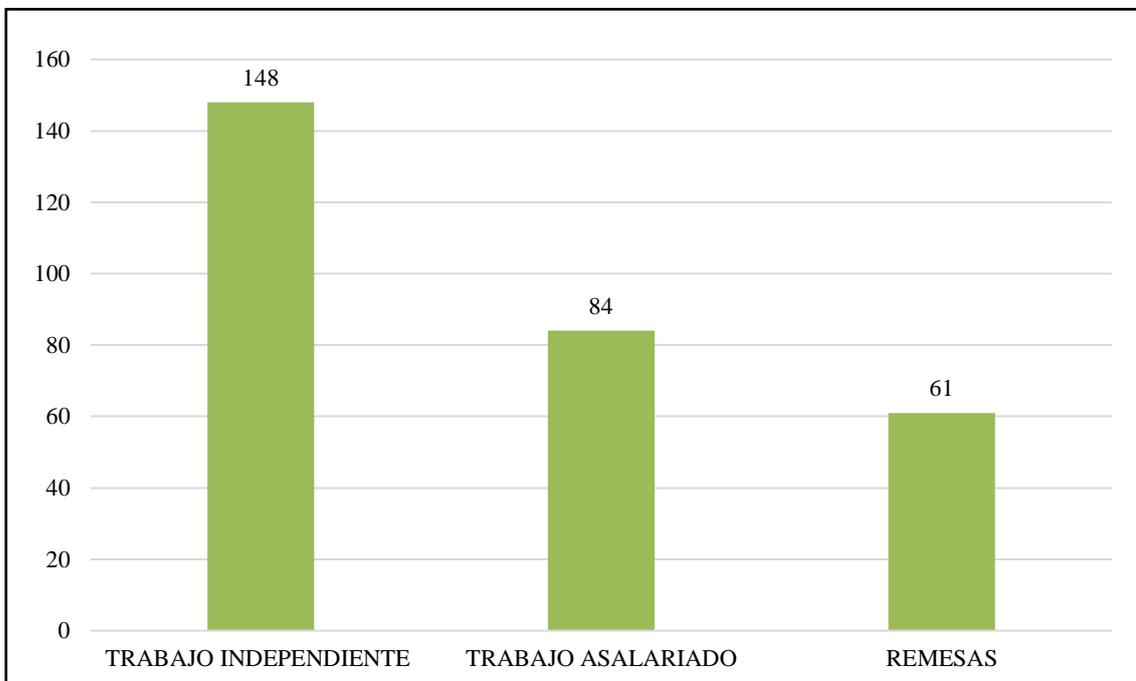
**Tabla 10-4:** ¿Los ingresos que Ud. Destina para cancelar la cuota del crédito proviene de?

TRABAJO INDEPENDIENTE	TRABAJO ASALARIADO	REMESAS
148	84	61

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que 148 socios pagan sus obligaciones crediticias con dinero proveniente de trabajo independiente, mientras que 48 socios cancelan sus cuotas crediticias con dinero proveniente de trabajo asalariado y 61 socios también perciben remesas para cubrir sus créditos.



**Gráfico 10-4:** ¿Los ingresos que Ud. Destina para cancelar la cuota del crédito proviene de?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 11.

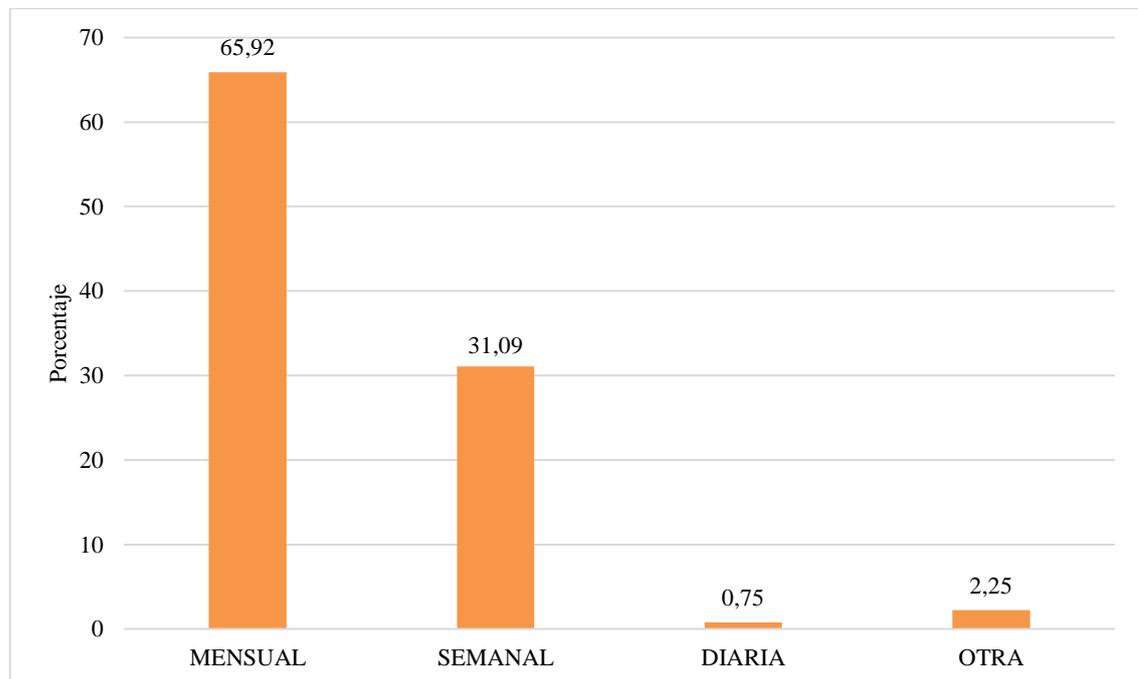
**Tabla 11-4:** ¿Los ingresos que Ud. Destina para cancelar la cuota del crédito proviene de?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MENSUAL	176	65,9	65,9	65,9
	SEMANAL	83	31,1	31,1	97,0
	DIARIA	2	,7	,7	97,8
	OTRA	6	2,2	2,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede apreciar que 65,9% de socios de la Cooperativa Cañar Ltda. ahorran de manera mensual para cubrir sus obligaciones crediticias, así como el 31,1% lo hacen de manera semanal mientras que el 0,7% ahorra de manera diaria y el 2,2% ahorran de manera diferente a las analizadas anteriormente.



**Gráfico 11-4:** ¿Los ingresos que Ud. Destina para cancelar la cuota del crédito proviene de?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## Pregunta 12.

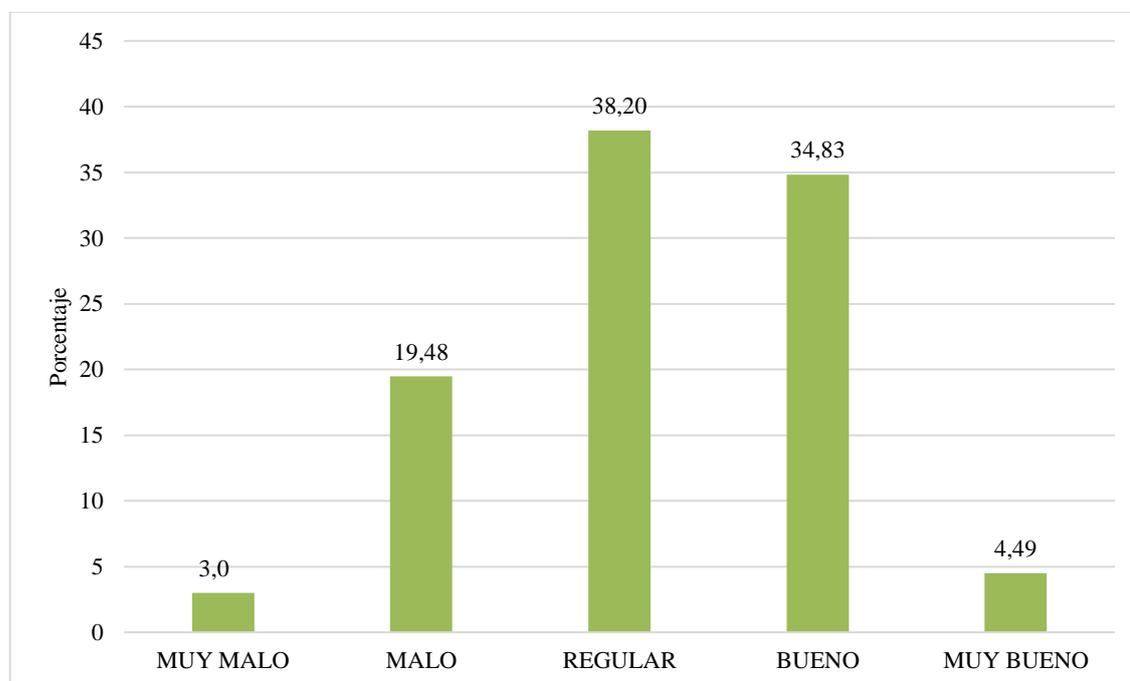
**Tabla 12-4:** ¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	8	3,0	3,0	3,0
	MALO	52	19,5	19,5	22,5
	REGULAR	102	38,2	38,2	60,7
	BUENO	93	34,8	34,8	95,5
	MUY BUENO	12	4,5	4,5	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los datos de la tabla anterior podemos ver que el 38,20% de socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda. Consideran que la información financiera otorgada por el personal de la Cooperativa es regular, el 34,8% considera que la información es buena mientras que el 19,5% es mala y el 4,5% y el 3% consideran que es muy buena y muy mala respetivamente.



**Gráfico 12-4:** ¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 13.

Califique los servicios de la cooperativa.

1. Atención recibida
2. Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal.
3. La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la cooperativa

**Tabla 13-4:** Servicios de la Cooperativa

VARIABLES	MUY MALA	MAL	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	TOTAL	PORCENTAJE
ATENCIÓN	3	48	137	67	12	267	100,00
AMABILIDAD	4	45	150	56	12	267	100,00
INFORMACIÓN	14	64	140	40	9	267	100,00

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

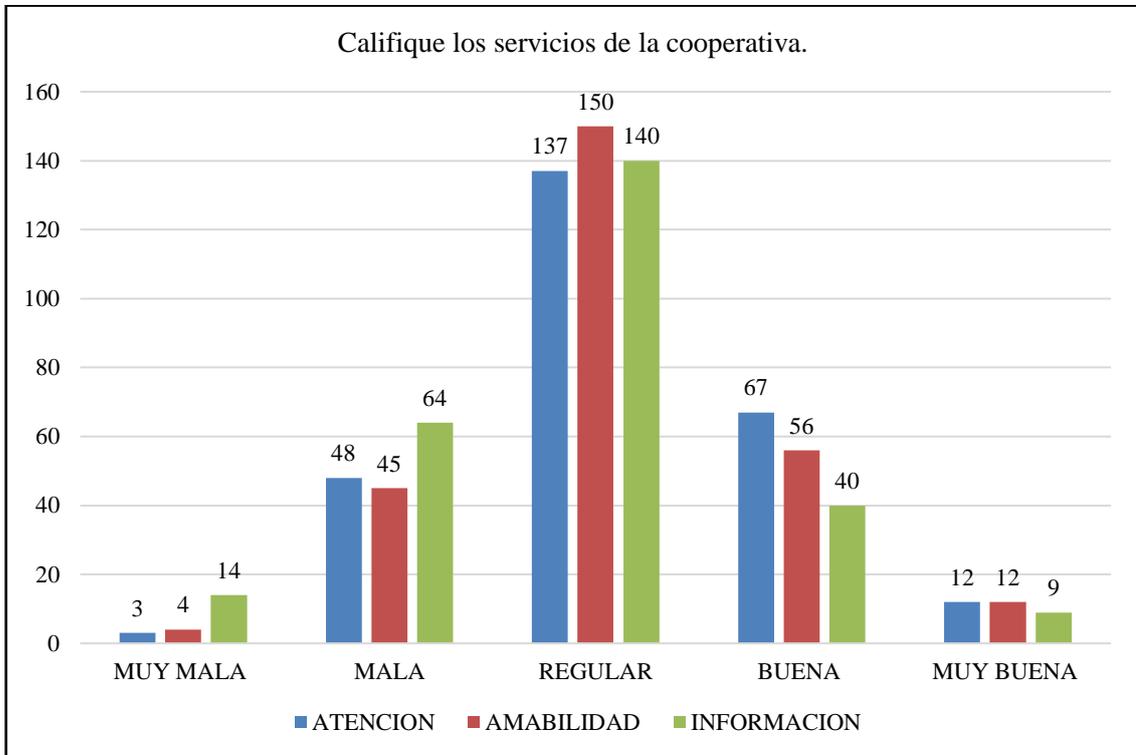
#### Análisis:

**Atención recibida:** Como se puede observar en la tabla anterior de los 267 socios que fueron encuestados 137 de ellos consideran que la atención recibida por parte de los asesores es regular, seguidos de 67 socios que piensan que la atención es buena, mientras que 48 de ellos consideran que la atención es mala. Para 12 socios de la cooperativa la atención brindada por parte de los asesores es muy buena, finalmente 3 socios consideran que la información es muy mala.

**Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal:** Según la tabla anterior se puede observar que la amabilidad y predisposición a ayudar por parte del personal sigue la misma tendencia que la atención recibida, es decir el mayor número de socios que son 150 consideran que la amabilidad es regular y únicamente 4 de ellos consideran que a amabilidad y predisposición a ayudar por parte del personal es muy mala.

**La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la cooperativa:** En cuanto a la información sobre los tipos de créditos se puede observar que la tendencia cambia ya que los 3

primeros puestos están socios que consideran una información regular, muy mala y mala con 140, 64 y 40 socios respectivamente. Mientras que 14 y 9 socios consideran una información muy mala y muy buena respectivamente.



**Gráfico 13-4:** Servicios de la Cooperativa

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

#### Pregunta 14.

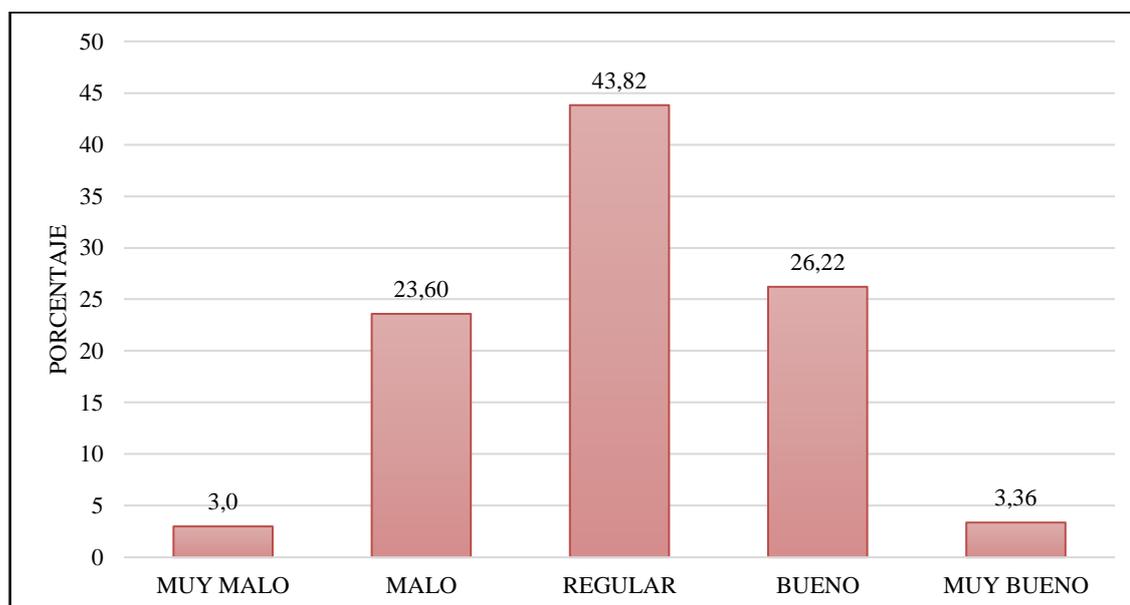
**Tabla 14-4:** ¿Cómo cree usted que el analista de créditos realiza su gestión al revisar los documentos para el otorgamiento de los créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY MALO	8	3,0	3,0	3,0
	MALO	63	23,6	23,6	26,6
	REGULAR	117	43,8	43,8	70,4
	BUENO	70	26,2	26,2	96,6
	MUY BUENO	9	3,4	3,4	100,0
	Total		267	100,0	100,0

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que el 43,8% de socios consideran que la gestión realizada por los asesores de créditos al momento de revisar la documentación para otorga un crédito es regular, mientras que el 26% de los socios consideran un análisis bueno, seguido del 23,6% de socios que piensan que el análisis es malo, finalmente el 3,4% y el 3% de socios consideran que los asesores de crédito revisan los documentos de una manera muy buena y muy mala respectivamente.



**Gráfico 14-4:** ¿Cómo cree usted que el analista de créditos realiza su gestión al revisar los documentos para el otorgamiento de los créditos?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 15.

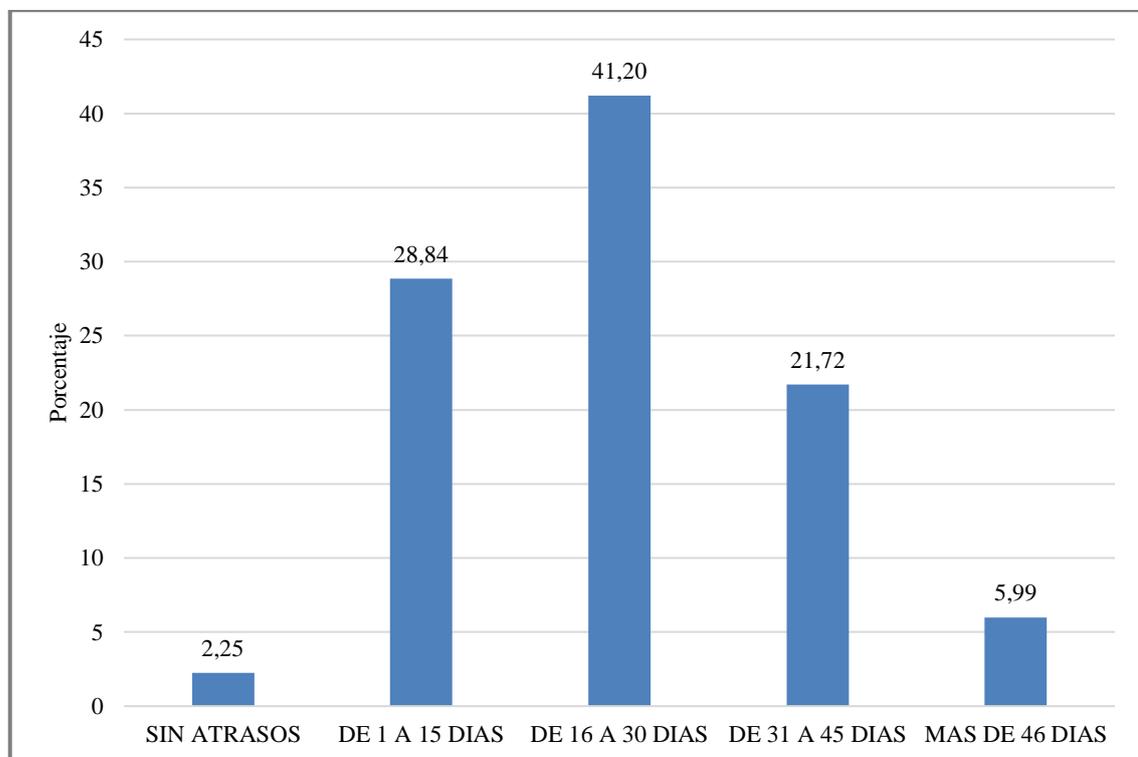
**Tabla 15-4:** ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota crediticia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIN ATRASOS	6	2,2	2,2	2,2
	DE 1 A 15 DIAS	77	28,8	28,8	31,1
	DE 16 A 30 DIAS	110	41,2	41,2	72,3
	DE 31 A 45 DIAS	58	21,7	21,7	94,0
	MAS DE 46 DIAS	16	6,0	6,0	100,0
	Total		267	100,0	100,0

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que el 41,20% de socios se atrasan en cancelar sus obligaciones crediticias desde los 16 días hasta los 30 días, mientras que el 28,8% de socios se atrasan desde 1 día hasta los 15 días. Mientras que desde los 31 días hasta los 35 días de atraso existe un 21,7% de socios, los socios que mayor día de atraso presentan son el 6%.



**Gráfico 15-4:** ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota crediticia?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## Pregunta 16.

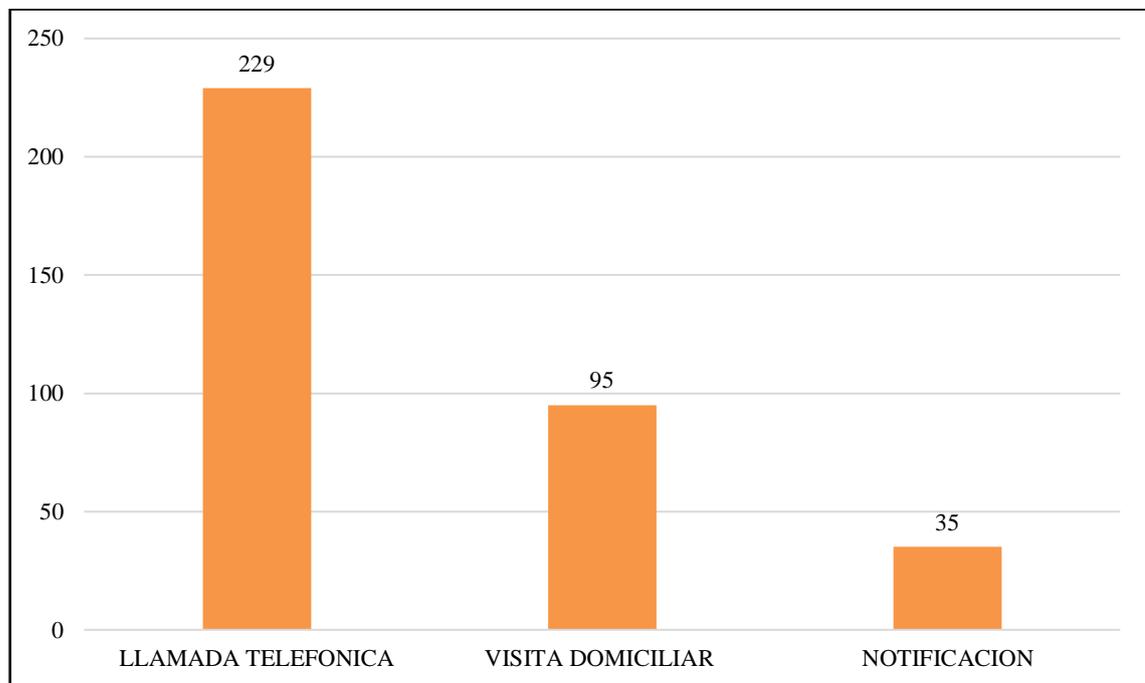
**Tabla 16-4:** ¿Qué tipo llamado de atención Ud. recibió por parte de la Cooperativa?

	LLAMADA TELEFÓNICA	VISITA DOMICILIAR	NOTIFICACIÓN
FRECUENCIA	229	95	35

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que 229 socios recibieron llamadas telefónicas cuando presentaron atrasos en sus obligaciones crediticias, de igual manera 95 de ellos también recibieron visita domiciliaria por parte de los asesores de la cooperativa y únicamente 35 socios recibieron notificación escrita.



**Gráfico 16-4:** ¿Qué tipo llamado de atención Ud. recibió por parte de la Cooperativa?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Pregunta 17.

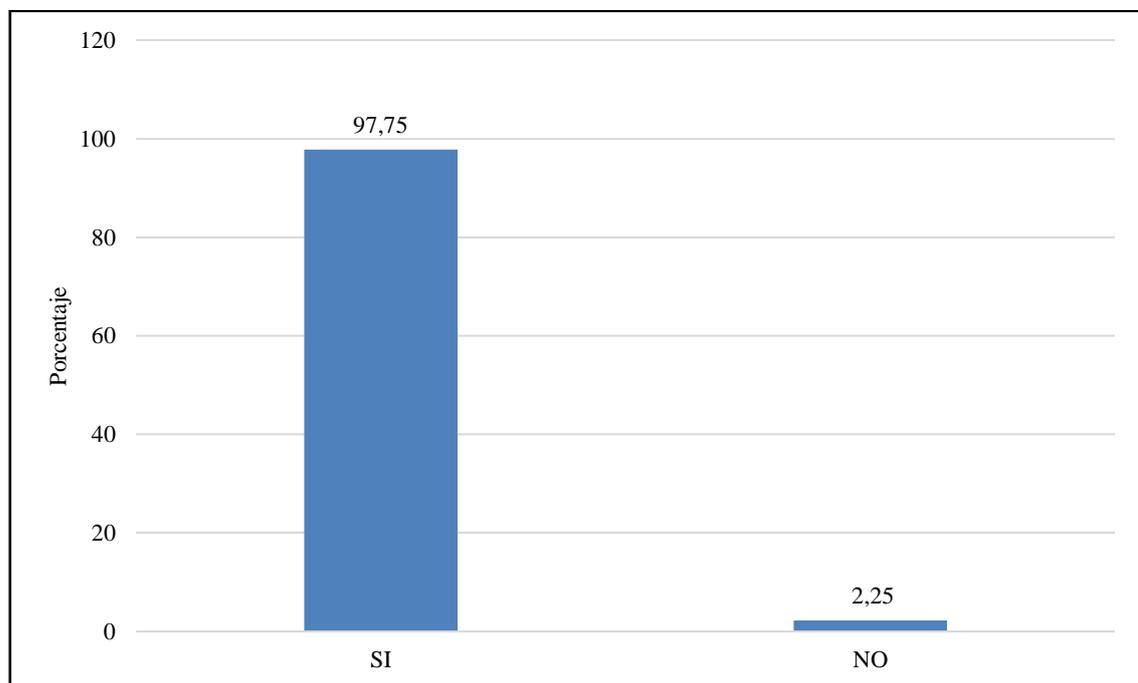
**Tabla 17-4:** ¿Cree usted que la cooperativa debe implementar nuevas políticas para la recuperación de cartera vencida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	261	97,8	97,8	97,8
	NO	6	2,2	2,2	100,0
	Total	267	100,0	100,0	

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Análisis:** Según los resultados obtenidos se puede observar que el 97,8% de socios de la Cooperativa de ahorro y crédito consideran que se debe implementar nuevas políticas para la recuperación de cartera mientras que el 2,2% piensan que los no deberían implementar nuevas políticas.



**Gráfico 17-4:** ¿Cree usted que la cooperativa debe implementar nuevas políticas para la recuperación de cartera vencida?

**Fuente:** Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## 4.2 Análisis Vertical y Horizontal del método

El análisis Horizontal y Vertical aplicado a la Cooperativa de ahorro y crédito Cañar Limitada tiene por objetivo estudiar las principales partidas del estado de resultados, así como la evolución que estas han tenido en el tiempo, este análisis se realiza para los años 2016, 2017, 2018 y 2019. De igual manera este análisis se realiza para la cartera de créditos.

### 4.2.1 Análisis Vertical

El análisis vertical nos permite saber la participación de cada una de las partidas entre el total del grupo al que pertenece.

**Fórmula a utilizar:**

$$\% \text{ Participación} = \left( \frac{\text{Valor de la partida}}{\text{Valor Total de la partida}} \right) * 100$$

### 4.2.2 Análisis Horizontal

El análisis horizontal, tiene por objeto determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida en este caso del estado de resultados de un periodo respecto a otro.

Fórmula a Utilizar:

$$\% \text{ Participación} = \left( \frac{\text{Año2} - \text{Año1}}{\text{Año1}} \right) * 10$$

### 4.3 Análisis Vertical del estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada 2016-2019.

**Tabla 18-4:** Análisis Vertical Estado de Resultados

ANÁLISIS VERTICAL								
Variable	2016		2017		2018		2019	
<b>Ingresos</b>	1.026.124,87	100,00	1.262.257,56	100,00	1.541.028,42	100,00	1.587.647,95	100,00
Intereses y descuentos ganados	935.918,20	91,21	1.172.134,29	92,86	1.331.858,52	86,43	1.394.983,35	87,86
Intereses causados	477.784,75	51,05	538.409,78	45,93	596.295,88	44,77	616.403,78	44,19
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	458.133,45	48,95	633.724,51	54,07	735.562,64	55,23	778.579,57	55,81
Comisiones ganadas	0,00		0,00		0,00		0,00	
Ingresos por servicios	8.322,85	0,81	59.249,21	4,69	38.968,42	2,53	28.968,28	1,82
Comisiones causadas	0,00		0,00		0,00		0,00	
Utilidades financieras	0,00		0,00		0,00		0,00	
Pérdidas financieras	0,00		800,00		0,00		0,00	
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	466.456,30	100,00	692.173,72	100,00	774.531,06	100,00	807.547,85	100,00
Provisiones	261.065,13	55,97	181.022,59	26,15	263.668,57	34,04	321.401,73	39,80
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	205.391,17	44,03	511.151,13	73,85	510.862,49	65,96	486.146,12	60,20
Gastos de operación	484.515,95	-173,58	519.530,77	-6.199,92	545.959,14	-1555,59	584.390,28	-594,83
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	-279.124,78		-8.379,64		-35.096,65		-98.244,16	
Otros ingresos operacionales	0,00		0,00		0,00		0,00	
Otras pérdidas operacionales	0,00		0,00		0,00		0,00	
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	-279.124,78		-8.379,64		-35.096,65		-98.244,16	
Otros ingresos	81.883,82	7,98	30.874,06	2,45	170.201,48	11,04	163.696,32	10,31
Otros gastos y pérdidas	20.951,82		12.177,92		30.054,03		5.437,84	
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	-218.192,78	100	10.316,50	100,00	105.050,80	100	60.014,32	100,00
Impuestos y participación a empleados	0,00	0	0,00	0,00	43.123,19	41,05	25.042,63	41,73
<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	-218.192,78	100	10.316,50	100,00	61.927,61	58,95	34.971,69	58,27

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

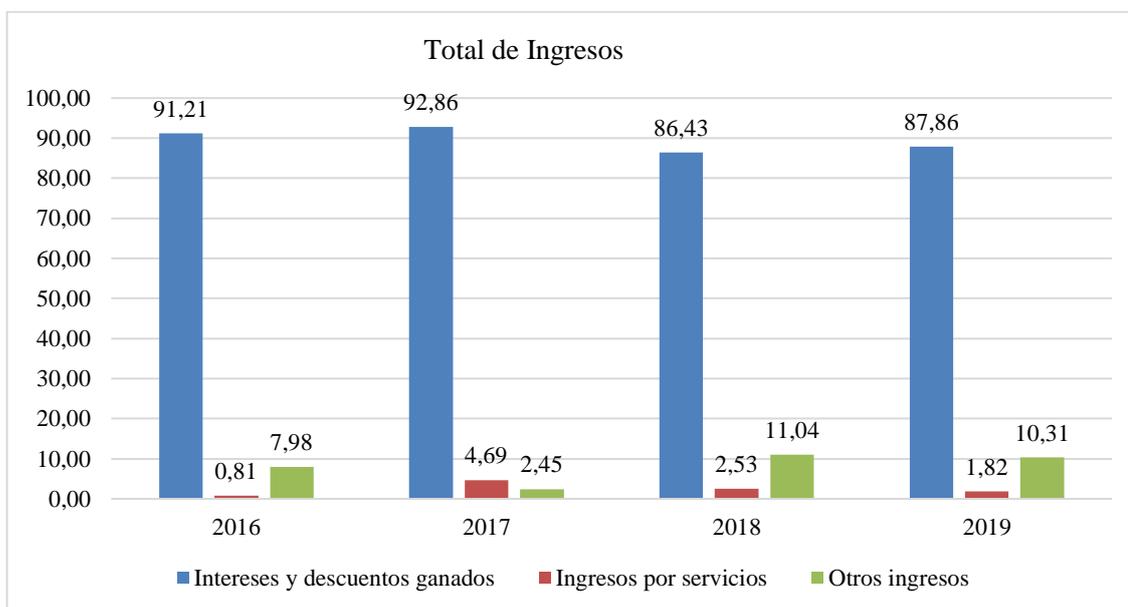
**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

#### 4.3.1 Interpretación de Resultados Vertical del estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada año 2016-2019

Como se puede observar en el análisis vertical realizado para el año 2016 del total de ingresos que mantiene la Cooperativa de ahorro y Crédito Cañar Limitada los intereses y descuentos ganados fueron 935.918,20 dólares lo que representa el 91,20% siendo este el mayor rubro, seguido de otros ingresos con el 7,9%, es decir 81.833,82 dólares y finalmente Ingresos por servicios que representa el 0,81% lo que equivale a 8.322.85 dólares.

La tendencia se mantiene para los siguientes años en estudio, el mayor rubro presenta la variable intereses y descuentos ganados, de igual manera se puede observar que en el año 2017 disminuyen otros ingresos a 30.874,06 dólares lo que representa únicamente el 2,45% incrementando de esta manera ingresos por servicio al 4.69% lo que representa 59.249.21 dólares.

En los años 2018 y 2019 sucede lo contrario del año 2017 debido a que el rubro otros ingresos aportan en mayor proporción al total de ingresos en un 11,04% y 10,31% respectivamente lo que equivale 170.201,48 y 163.696,32 dólares. Por lo que únicamente la variable ingresos por servicios aportan en 2,53 1,82% respectivamente.

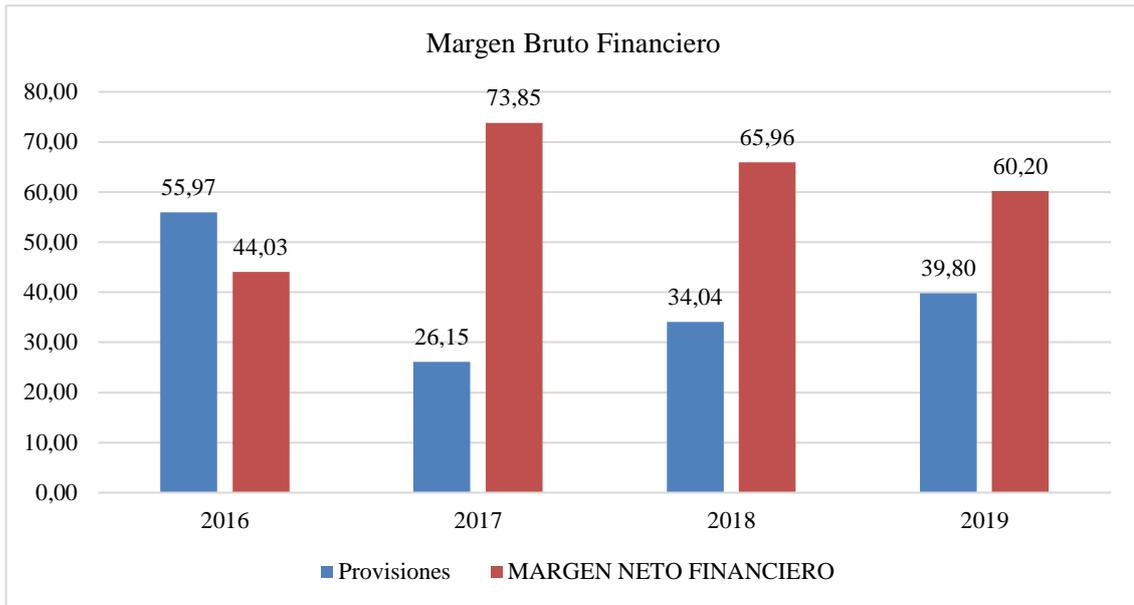


**Gráfico 18-4:** Total de Ingresos

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

Cómo se puede observar en el gráfico N°19, solo en el año 2016 provisiones represento el 55,97% del total del margen bruto financiero lo que representa 261.065,13 dólares mientras que para los siguientes años analizados tienen una aportación menor al 40% Para el año 2017 podemos observar que el margen neto financiero represento el 73,85% es decir 511.151,13 dólares.

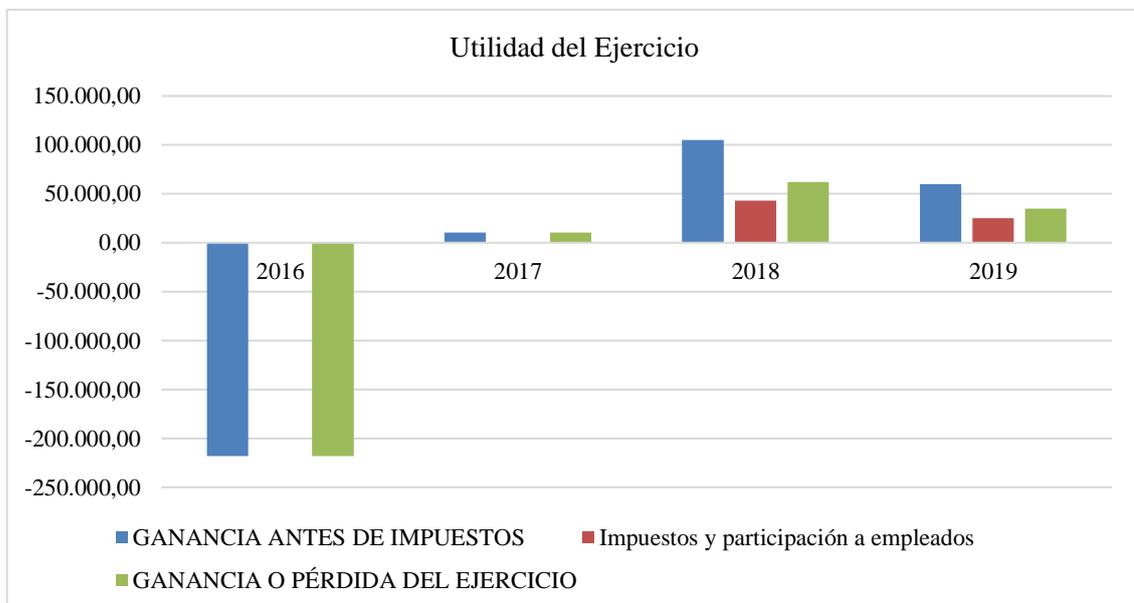


**Gráfico 19-4: Margen Bruto Financiero**

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

Para el rubro ganancia antes de impuestos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada se puede observar que en el año 2016 y 2017 la ganancia o pérdida representa un 100% lo que equivale a la ganancia antes de impuestos siendo de -218.192,78 y 10.316,50 dólares respectivamente. Claramente se aprecia que en estos dos años no se generó utilidades a empleados ni se pagó impuestos.



**Gráfico 20-4: Utilidad del Ejercicio**

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

#### 4.4 Análisis Horizontal del estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada 2016-2019

**Tabla 19-4:** Análisis Horizontal Estado de Resultados

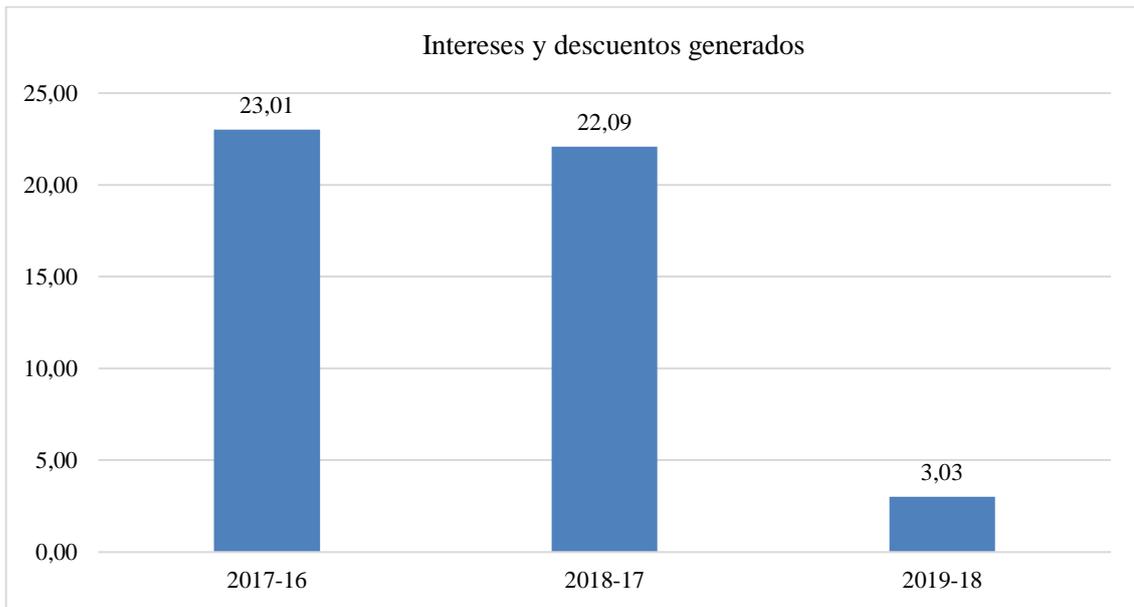
ANÁLISIS HORIZONTAL							
Variable /Año	2016	2017	2016-2017	2018	2017-2018	2019	2018-2019
Ingresos	1.026.124,87	1.262.257,56	0,23	1.541.028,42	0,22	1.587.647,95	0,03
Intereses y descuentos ganados	935.918,20	1.172.134,29	0,25	1.331.858,52	0,14	1.394.983,35	0,05
Intereses causados	477.784,75	538.409,78	0,13	596.295,88	0,11	616.403,78	0,03
MARGEN NETO DE INTERESES	458.133,45	633.724,51	0,38	735.562,64	0,16	778.579,57	0,06
Comisiones ganadas	0,00	0,00		0,00		0,00	
Ingresos por servicios	8.322,85	59.249,21	6,12	38.968,42	-0,34	28.968,28	-0,26
Comisiones causadas	0,00	0,00		0,00		0,00	
Utilidades financieras	0,00	0,00		0,00		0,00	
Pérdidas financieras	0,00	800,00		0,00	-1	0,00	
MARGEN BRUTO FINANCIERO	466.456,30	692.173,72	0,48	774.531,06	0,12	807.547,85	0,04
Provisiones	261.065,13	181.022,59	-0,31	263.668,57	0,46	321.401,73	0,22
MARGEN NETO FINANCIERO	205.391,17	511.151,13	1,49	510.862,49	0,00	486.146,12	-0,05
Gastos de operación	484.515,95	519.530,77	0,07	545.959,14	0,05	584.390,28	0,07
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	-279.124,78	-8.379,64	-0,97	-35.096,65	3,1883243	-98.244,16	1,80
Otros ingresos operacionales	0,00	0,00		0,00		0,00	
Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00		0,00		0,00	
MARGEN OPERACIONAL	-279.124,78	-8.379,64	-0,97	-35.096,65	3,1883243	-98.244,16	1,80
Otros ingresos	81.883,82	30.874,06	-0,62	170.201,48	4,51	163.696,32	-0,04
Otros gastos y pérdidas	20.951,82	12.177,92	-0,42	30.054,03	1,47	5.437,84	-0,82
GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	-218.192,78	10.316,50	-1,05	105.050,80	9,1827946	60.014,32	-0,43
Impuestos y participación a empleados	0,00	0,00		43.123,19		25.042,63	-0,419277
Ganancia o Pérdida del Ejercicio	-218.192,78	10.316,50	-1,05	61.927,61	5,00	34.971,69	-0,44

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

#### 4.4.1 Interpretación de Resultados Horizontal del estado de Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Limitada año 2016-2019

Según los resultados obtenidos en el análisis horizontal del estado de resultados de la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Limitada se puede observar que los ingresos generados por la cooperativa en el 2017 crecieron en un 23% con respecto al año 2016, en el año 2018 también se puede observar un crecimiento del 22% respecto del año 2017, esta tendencia disminuye debido a que el año 2019 únicamente hubo un incremento de ingresos del 3,03% lo que representa 46.619.53 dólares.

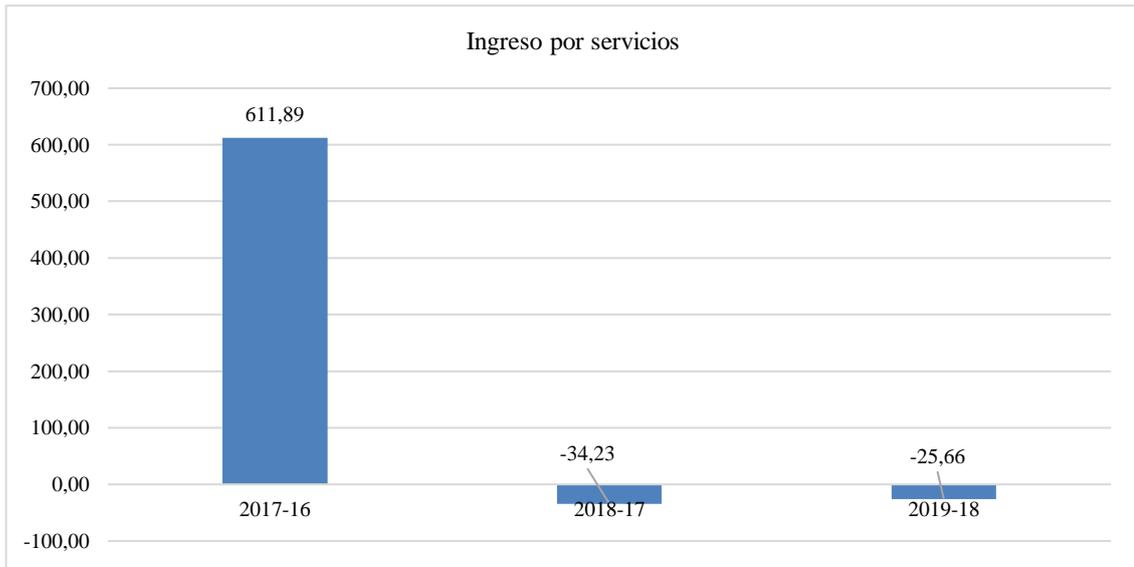


**Gráfico 21-4:** Intereses y descuentos generados

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

Como se puede observar en el gráfico N° 21 el rubro Ingresos por servicios presenta crecimiento del 6,12% en el año 2017 respecto del 2016 lo que representa 50.249,21 dólares mientras que los siguientes años analizados presenta un decrecimiento del 34% y del 26% en el 2018 y 2019 respectivamente.

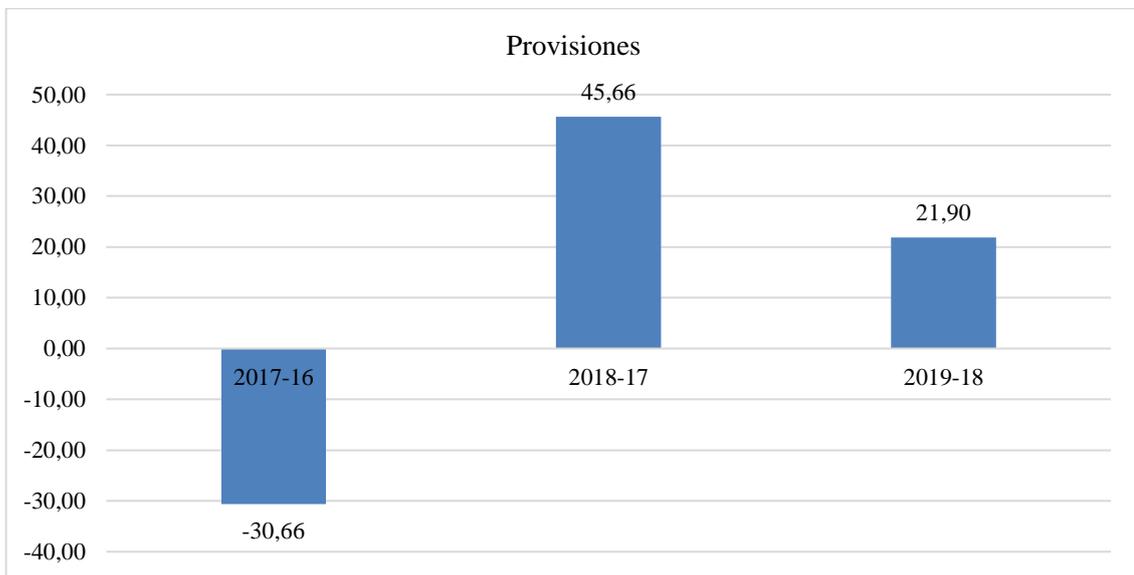


**Gráfico 22-4:** Ingresos por servicios

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

Según el gráfico siguiente de provisiones se puede apreciar que disminuye en el año 2017 respecto del año 2016 en un 31%, pero esto cambia los años siguientes en un 46% y 22% en el año 2018 respecto del 2017 y en el 2019 respecto del 2018 respectivamente

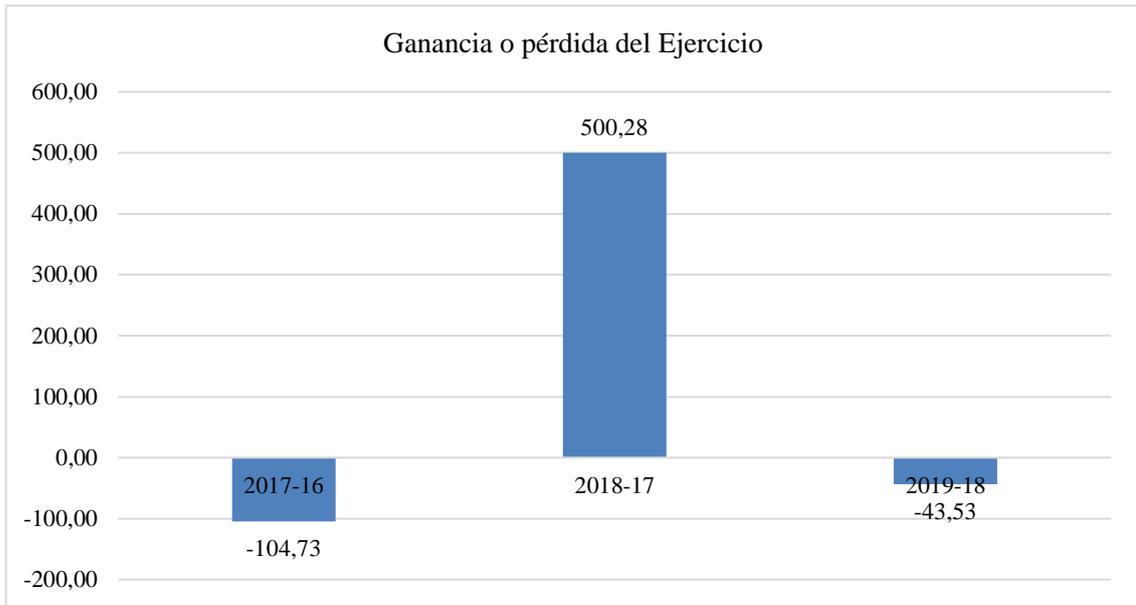


**Gráfico 23-4:** Provisiones

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

En lo referente a Ganancias del ejercicio el año 2019 respecto del año 2018 decrece en un 44% esta tendencia se presenta también para el año 2017 dado que disminuye en 100,5% respecto del año 2016, por lo que para el año 2018 incrementa en 900,18% respecto del año 2017.

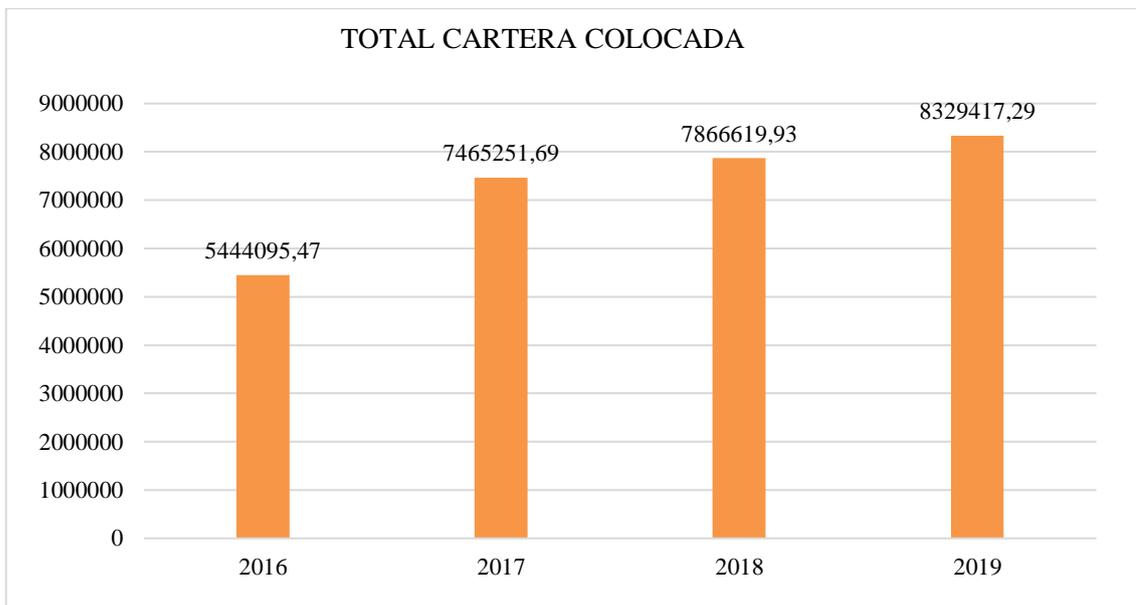


**Gráfico 24-4:** Ganancia o pérdida del Ejercicio

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

#### 4.5 Cartera de Crédito colocada



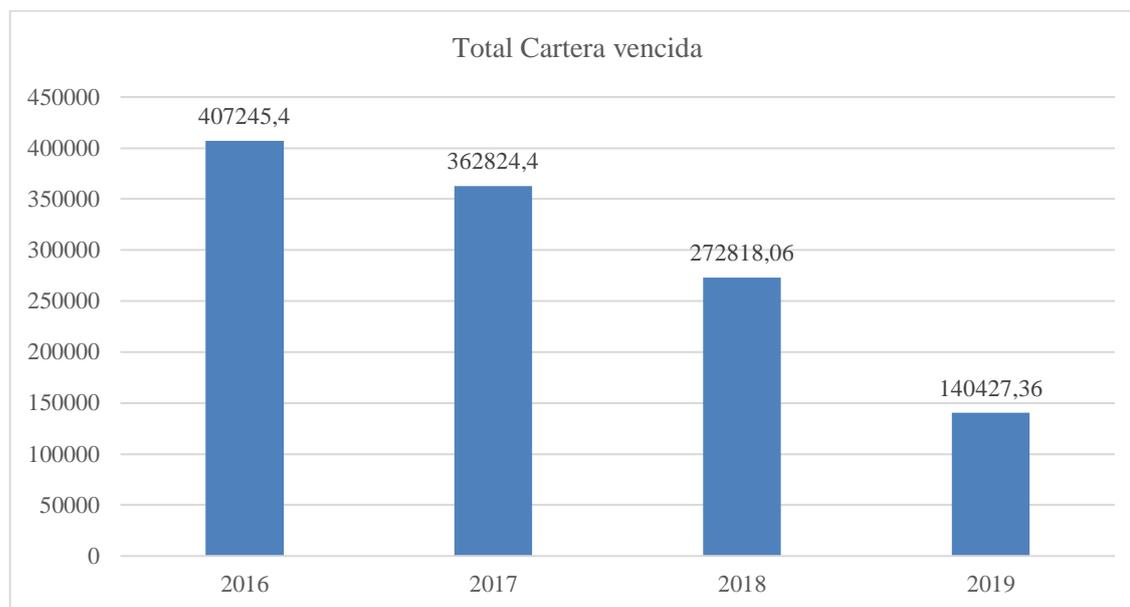
**Gráfico 25-4:** Cartera de Crédito colocada 2016-2019

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

Como se puede observar en el gráfico anterior la cartera de crédito en el periodo analizado presenta una tendencia creciente empezando en el año 2016 en 5.444.095,47 dólares mientras que para el 2019 presento 8.329.417,29 dólares.

## 4.6 Cartera de Crédito vencida



**Gráfico 26-4:** Cartera de Crédito vencida 2016-2019

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

Según el gráfico anterior podemos apreciar que la cartera vencida desde el año 2016 hasta el año 2019 disminuye; en el año 2016 la cooperativa de ahorro y crédito Cañar limitada presentó una cartera vencida de 407,245.40 dólares mientras que en el año 2019 fue de 140,427.36 dólares.

## 4.7 Método PERLAS

El Sistema de Monitoreo PERLAS es un programa de evaluación consolidado que nos ayuda a medir componentes individuales y enteros indica que el método de monitoreo PERLAS es un sistema de monitoreo y supervisión financiera creado específicamente para orientar y mejorar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial.

El modelo analizado nos permite realizar una evaluación de la administración financiera de la Cooperativa Cañar Limitada desde diferentes perspectivas, los componentes a analizar son: Protección, Estructura financiera, Calidad de Activos, tasas de rendimientos y costos, liquidez y señales de crecimiento. Cada letra de la palabra PERLAS mide un área clave de las operaciones de las Cooperativas mismas que a continuación se detalla:

➤ **Protección**

Busca evidenciar la forma y la cantidad de protección que genera la Cooperativa a través de provisiones, previniendo algún riesgo cuando se presentan eventos imprevistos para la Cooperativa.

➤ **Estructura financiera eficaz**

Mediante la estructura financiera podremos evidenciar el crecimiento que se está generando, la capacidad de generar ganancias por parte de la cooperativa y su fortaleza financiera en general.

➤ **Calidad de Activos**

A través de la correcta administración de los activos se puede observar que existe un adecuado manejo del portafolio, esto nos podría ayudar a prevenir.

➤ **Tasas de rendimiento y costos**

Permitirá analizar qué tan bueno o malo es el rendimiento que posee la Cooperativa Cañar limitada, al comparar la estructura financiera con el rendimiento, es posible determinar qué tan eficazmente puede colocar sus recursos en cuanto se refiere a inversiones para que de esta manera pueda generar mayores retornos.

➤ **Liquidez**

El nivel de liquidez de la Cooperativa de ahorro y crédito es indispensable, para que, permita a la cooperativa generar una buena administración en cuento a la demanda de depósitos y créditos por parte de los socios y a cumplir con los límites establecidos en la ley, es decir tener un buen porcentaje para poder cubrir fututos imprevistos.

➤ **Señales de crecimiento**

Los activos y el correcto manejo de estos es la mejor manera de tener una buena rentabilidad. El crecimiento por sí solo es insuficiente. La ventaja del sistema PERLAS es que vincula el crecimiento con la rentabilidad y con las otras áreas claves, al evaluar el crecimiento del sistema entero.

El Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (2009): establece que el componente de señales de crecimiento involucra a cinco áreas claves que son:

**Activo total:** El crecimiento fuerte y sostenible del activo mejora muchos ratios

**Préstamos:** Siendo el activo más importante y rentable de la Cooperativa.

**Depósitos de ahorro:** El crecimiento del activo depende de los depósitos de ahorro.

**Aportaciones:** Algunas Cooperativas dependen de aportes para mantener su crecimiento.

**Capital institucional:** El crecimiento del capital institucional es el mejor indicador de rentabilidad.

#### 4.7.1 Aplicación práctica del Modelo PERLAS

**$P_1$ . Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos con morosidad > 12 meses**

$$P_1 = \frac{\text{Provisión para crédito incobrables}}{\text{Cartera de Crédito vencida > 12 meses}}$$

**Resultados:**

**Tabla 20-4:** Provisión para créditos incobrables > 12 meses

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	362.25%	>100%	SI
2017	333.37%		SI
2018	390.91%		SI
2019	1756.2&%		SI

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

**Interpretación:**

Según los resultados obtenidos, se concluye que la cooperativa ahorro y crédito Cañar Limitada demuestra que cuenta con las provisiones más que suficientes para cubrir la cartera vencida de créditos otorgados para un plazo mayor a doce meses, alcanzando y superando el límite de la meta de protección de riesgo crediticio del 100%.

**$P_2$ : Provisión para préstamos incobrables / Provisión requerida para préstamos con morosidad < 12 meses**

$$P_2 = \frac{\text{Provisión para crédito incobrables}}{\text{Cartera de Crédito vencida < 12 meses}}$$

**Resultados:**

**Tabla 21-4:** Provisión para créditos incobrables < 12 meses

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	53.85%	>35%	SI
2017	83.88%		SI
2018	97.28%		SI
2019	142.41%		SI

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla anterior, se concluye que la cooperativa ahorro y crédito Cañar Limitada demuestra que cuenta con las provisiones necesarias para cubrir la cartera vencida de créditos otorgados menores a doce meses, alcanzando y superando el límite de la meta de protección de riesgo crediticio del 35%.

**$P_6$ . Solvencia**

$$P_6 = \frac{\text{Activos}}{\text{Pasivo}}$$

**Resultados:**

**Tabla 22-4:** Solvencia

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	128.57	≥111%	SI
2017	127.90		SI
2018	129.26%		SI
2019	131.83%		SI

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

### **Interpretación:**

El indicador de solvencia es muy valioso dentro del análisis financiero, puesto que manifiesta la solvencia de una institución, el resultado obtenido indica que la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Limitada cuenta con la capacidad inmediata para resguardar los ahorros y aportaciones de sus socios.

### **$E_1$ Prestamos Netos / Activo Total**

$$E_1 = \frac{\text{Prestamos Netos}}{\text{Activo Total}}$$

### **Resultados:**

**Tabla 23-4:** Préstamo Neto para Activo Total

<b>Año</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Meta</b>	<b>Cumple</b>
2016	70.96%	70 - 80%	SI
2017	75.59%		SI
2018	70.4%		SI
2019	72.11%		SI

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### **Interpretación:**

Según los resultados anteriores podemos apreciar que el porcentaje del activo total tiene una participación favorable, es decir que cubren la cartera crediticia, lo que permite un retorno e inversión del dinero con mayor agilidad.

### **$E_2$ Fondos Disponibles / Activo Total**

$$E_2 = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Activo Total}}$$

## Resultados:

**Tabla 24-4:** Inversiones Financieras

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	17.81%	<16%	NO
2017	18.64%		NO
2018	18.47%		NO
2019	13.57%		SI

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

## Interpretación:

Según los resultados anteriores podemos apreciar que las inversiones líquidas, únicamente en el año 2019 cumple con la meta de obtener un resultado menor al 16 %, los años anteriores existe una variación que, aunque no es muy diferenciada no es el resultado óptimo esperado.

## $E_3$ Inversiones Financieras / Activo Total

$$E_3 = \frac{\text{Inversiones Financieras}}{\text{Activo Total}}$$

## Resultados:

**Tabla 25-4:** Inversión Financieras

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	5.33%	$\leq 2\%$	NO
2017	0		SI
2018	5.12%		NO
2019	7.28%		NO

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

## Interpretación:

Únicamente en el año 2017 la cooperativa cumple con la meta de mantener porcentajes del activo total en inversiones financieras a largo plazo en menor o igual al 2 %. La cooperativa debe crear una política las cuales ayuden a disminuir las inversiones a largo plazo y de esa manera minimizar el riesgo en la protección de sus activos.

### **$E_5$ . Depósitos de ahorro / Activo Total**

$$E_5 = \frac{\text{Depositos ahorro}}{\text{Activo Total}}$$

#### **Resultados:**

**Tabla 26-4:** Indicador de depósito de ahorro

<b>Año</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Meta</b>	<b>Cumple</b>
2016	82.46%	70-80%	NO
2017	84.61%		NO
2018	83.82%		NO
2019	82.10%		NO

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

#### **Interpretación:**

Según los resultados obtenidos se puede notar que la Cooperativa no cumple con la meta óptima de los activos totales financiados con los depósitos de ahorro ya que estos resultados son indicadores de una sobre captación.

### **$E_7$ Aportaciones de asociados/ Activo Total**

$$E_7 = \frac{\text{Aportacion de socios}}{\text{Activo Total}}$$

#### **Resultados:**

**Tabla 27-4:** Aportación de socios

<b>Año</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Meta</b>	<b>Cumple</b>
2016	10.06%	$\leq 20\%$	SI
2017	8.97%		SI
2018	8.23%		SI
2019	8.07%		SI

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

### Interpretación:

Según la tabla anterior podemos apreciar que el porcentaje de aportación de los socios cumple con la meta establecida además en los 4 años analizados presenta tendencia decreciente, es decir el activo total financiado con las aportaciones de los socios es conveniente y premia a la confianza que tienen los usuarios para con la cooperativa.

### $R_1$ Ingresos por préstamo/ Promedio prestamos

$$R_1 = \frac{\text{Ingresos por prestamos}}{\text{Promedio Prestamos Netos}}$$

### Resultados:

Tabla 28-4: Ingreso por préstamo

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	12.82%	>10%	SI
2017	13.81%		SI
2018	15.65%		SI
2019	15.0%		SI

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

### Interpretación:

Los resultados de la tabla anterior indican que en todos los años de estudio la Cooperativa ha estado colocando créditos a tasas de interés competitivas, es decir que mientras más alta sea la tasa de interés activa tiene más posibilidades de incrementar su rentabilidad.

### $L_1$ Aportaciones de asociados/ Activo Total

$$L_1 = \frac{\text{Total de inversiones liquidas productivas} + \text{Total de activos liquidos productivos} - \text{Total de cuentas por pagar a corto plazo}}{\text{Total de depósitos de ahorro}}$$

## Resultados:

**Tabla 29-4:** Inversiones Líquidas

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	21,44	15-20%	SI
2017	18,90		SI
2018	23,90		SI
2019	18,94		SI

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## Interpretación:

Según los resultados de la tabla anterior se puede observar que en el periodo analizado 2016 – 2019 la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Limitada excede la meta requerida y esto significa que cuenta con la liquidez más que suficiente para hacer frente con sus obligaciones de corto plazo.

## S<sub>1</sub>. Crecimiento de Prestamos

$$S_1 = \left( \frac{\text{Saldo actual de la cartera de préstamos}}{\text{Saldo de la cartera de préstamos al final del ejercicio anterior}} - 1 \right) * 100$$

## Resultados:

**Tabla 30-4:** Crecimiento del crédito

Año	Porcentaje	S11
2016	-	-
2017	17,45	6,89
2018	0,05	7,12
2019	2,15	3,16

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

**Realizado por:** Andrade, V. A. (2021).

## Meta:

- Para aumentar la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser mayor que el S11.
- Para mantener la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser igual al S11.
- Para disminuir la estructura de préstamos (E1), el S1 debe ser menor que el S11.

### Interpretación:

Según la tabla anterior podemos observar que únicamente en el año 2017 se incrementó la estructura de créditos, lo contrario sucede en el año 2018 y 2019 debido a que S1 es menor a S11 lo que indica que la estructura de créditos disminuyó.

### S<sub>11</sub> Crecimiento del Activo Total

$$S_{11} = \left( \frac{\text{Total de activos actuales}}{\text{Total de activos al final del ejercicio anterior}} - 1 \right) * 100$$

### Resultados:

Tabla 31-4: Crecimiento del Activo

Año	Porcentaje	Meta	Cumple
2016	-	> Inflación + 10%	-
2017	6,89		NO
2018	7,12		NO
2019	3,16		NO

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

### Interpretación:

Según los resultados obtenidos podemos apreciar que los activos de la cooperativa crecieron, pero no en lo óptimo esto se debe a diferentes fenómenos tanto internos como externos que han afectado el correcto funcionamiento de los mismos.

### 4.8 Aplicación y Análisis del método

Una vez analizado e interpretado cada una de las preguntas de la encuesta aplicada a los socios que mantienen un crédito vigente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda., se procede a validar la confiabilidad y validez de la información consolidada en el programa SPSS mediante un método estadístico denominado Alfa de Cronbach debido a que la mayoría de preguntas aplicadas tienen como método de medición de escala.

#### 4.8.1 Alfa de Cronbrach

El coeficiente Alfa de Cronbrach fue descrito en 1951 por Lee J. Cronbach. Es un índice usado para medir la confiabilidad del tipo consistencia interna de una escala, es decir, para evaluar la magnitud en que los ítems de un instrumento están correlacionados. (Oviendo & Arias, 2005)

Es decir, el Alfa de Cronbrach nos da una medida de la consistencia interna que tienen las variables con medida de escala, por lo tanto, a mayor valor de alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general un valor de alfa mayor o igual a 0.80 se considera un valor aceptable, mientras que un valor de alfa menor a 0.80 no es fiable.

En nuestra investigación se aplica el modelo de Alfa de Cronbrach con las siguientes preguntas que son de escala:

- ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?
- ¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa?
- ¿Atención recibida?
- ¿Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal?
- ¿La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la Cooperativa?
- ¿Cómo cree usted que el analista de créditos realiza su gestión al revisar los documentos para el otorgamiento de los créditos?

Obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla 32-4:** Estadísticas de fiabilidad. Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.869	.874	6

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

Al ser el estadístico Alfa de Cronbach 0.869 nos indica que las variables del modelo son fiables y se correlacionan entre sí, por lo tanto, el siguiente paso es aplicar el test de la Chi Cuadrado para validar la hipótesis planteada inicialmente.

#### **4.9 Verificación de la hipótesis**

##### **4.9.1 Método de verificación de hipótesis.**

Para la verificación de la hipótesis se utilizó un método de frecuencias observadas, obtenidas directamente de la investigación, mediante el estadístico Chi Cuadrado.

##### **4.9.2 Chi Cuadrado**

El método estadístico Chi Cuadrado es utilizado para analizar variables nominales o cualitativas, es decir, para determinar la existencia o no de independencia entre dos variables, que dos variables sean independientes significa que no tienen relación y que por lo tanto una no depende de la otra, ni viceversa. **(Ruiz, 2018)**

##### **4.9.3 Formulación de la Hipótesis**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** El mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. depende de las políticas de gestión financiera.

**Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>):** El mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. NO depende de las políticas de gestión financiera.

##### **4.9.4 Nivel de significación y reglas de decisión**

Nivel de significación: 0,05

Grado de libertad: **GL** = (Fila 0,05) (Columnas 4)

**GL** = 9,488

Se acepta la hipótesis nula si el valor a calcularse de  $\chi^2$  es menor al valor de la tabla  $\chi^2 = 9,488$  caso contrario se rechaza.

#### 4.9.5 Preguntas para la comprobación de hipótesis

Con la información obtenida en las encuestas, para demostrar la hipótesis, en concordancia con la variable dependiente e independiente se seleccionaron las preguntas 3, 4, 12, 13.1, 13.2 y 13.3

- ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?
- ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?
- ¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa?
- ¿Atención recibida?
- ¿Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal?
- ¿La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la cooperativa?

#### 4.9.6 Cálculo de Chi Cuadrado

**Tabla 33-4:** Resumen del procedimiento de Casos. Análisis Chi Cuadrado

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son? * ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?	267	100,0%	0	0,0%	267	100,0%
¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa? * ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?	267	100,0%	0	0,0%	267	100,0%

¿Atención recibida? * ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?	267	100,0%	0	0,0%	267	100,0%
¿Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal?? * ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?	267	100,0%	0	0,0%	267	100,0%
¿La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la cooperativa? * ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?	267	100,0%	0	0,0%	267	100,0%

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son? \* ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?**

**Tabla 34-4:** Tabla Cruzada, pregunta 3 vs pregunta 4

TABLA CRUZADA					
			¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?		Total
			SI	NO	
¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son?	MUY MALO	Recuento	7	7	14
		Recuento esperado	10,2	3,8	14,0
	MALO	Recuento	30	9	39
		Recuento esperado	28,3	10,7	39,0
	REGULAR	Recuento	57	26	83
		Recuento esperado	60,3	22,7	83,0
	BUENO	Recuento	89	23	112
		Recuento esperado	81,4	30,6	112,0
MUY BUENO	Recuento	11	8	19	
	Recuento esperado	13,8	5,2	19,0	
<b>Total</b>		Recuento	194	73	267
		Recuento esperado	194,0	73,0	267,0

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Tabla 35-4:** Prueba Chi cuadrado pregunta 3 vs pregunta 4

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,334 <sup>a</sup>	4	,053
Razón de verosimilitud	8,914	4	,063
Asociación lineal por lineal	,873	1	,350
N de casos válidos	267		
a. 1 casillas (10,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,83.			

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa? \* ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?**

**Tabla 36-4:** Tabla Cruzada pregunta 3 vs pregunta 4

TABLA CRUZADA						
			¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?		Total	
			SI	NO		
¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa?	MUY MALO	Recuento	5	3	8	
		Recuento esperado	5,8	2,2	8,0	
	MALO	Recuento	33	15	48	
		Recuento esperado	34,9	13,1	48,0	
	REGULAR	Recuento	68	25	93	
		Recuento esperado	67,6	25,4	93,0	
	BUENO	Recuento	79	27	106	
		Recuento esperado	77,0	29,0	106,0	
	MUY BUENO	Recuento	9	3	12	
		Recuento esperado	8,7	3,3	12,0	
	<b>Total</b>		Recuento	194	73	267
			Recuento esperado	194,0	73,0	267,0

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Tabla 37-4:** Chi cuadrado, Pregunta 3 vs pregunta 12

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,014 <sup>a</sup>	4	,908
Razón de verosimilitud	,982	4	,913
Asociación lineal por lineal	,842	1	,359
N de casos válidos	267		

a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,19.

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**¿Atención recibida? \* ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?**

**Tabla 38-4:** Tabla cruzada, pregunta 3 vs pregunta 13.1

TABLA CRUZADA						
			¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?		Total	
			SI	NO		
¿Atención recibida?	MUY MALO	Recuento	3	0	3	
		Recuento esperado	2,2	,8	3,0	
	MALO	Recuento	30	18	48	
		Recuento esperado	34,9	13,1	48,0	
	REGULAR	Recuento	107	30	137	
		Recuento esperado	99,5	37,5	137,0	
	BUENO	Recuento	44	23	67	
		Recuento esperado	48,7	18,3	67,0	
	MUY BUENO	Recuento	10	2	12	
		Recuento esperado	8,7	3,3	12,0	
	<b>Total</b>		Recuento	194	73	267
			Recuento esperado	194,0	73,0	267,0

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Tabla 39-4:** Chi cuadrado. Pregunta 3 vs pregunta 13.1

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,001 <sup>a</sup>	4	,092
Razón de verosimilitud	8,726	4	,068
Asociación lineal por lineal	,037	1	,848
N de casos válidos	267		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,82.

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**¿Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal? \* ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?**

**Tabla 40-4:** Tabla Cruzada pregunta 3 vs pregunta 13.2

TABLA CRUZADA					
			¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?		Total
			SI	NO	
¿Amabilidad y predisposición a ayudar de parte del personal??	MUY MALO	Recuento	4	0	4
		Recuento esperado	2,9	1,1	4,0
	MALO	Recuento	33	12	45
		Recuento esperado	32,7	12,3	45,0
	REGULAR	Recuento	104	46	150
		Recuento esperado	109,0	41,0	150,0
	BUENO	Recuento	43	13	56
		Recuento esperado	40,7	15,3	56,0
	MUY BUENO	Recuento	10	2	12
		Recuento esperado	8,7	3,3	12,0
<b>Total</b>		Recuento	194	73	267
		Recuento esperado	194,0	73,0	267,0

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Tabla 41-4:** Chi cuadrado pregunta 3 vs pregunta 13.2

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,519 <sup>a</sup>	4	,475
Razón de verosimilitud	4,639	4	,326
Asociación lineal por lineal	,175	1	,675
N de casos válidos	267		
a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,09.			

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**¿La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la cooperativa? \* ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?**

**Tabla 42-4:** Tabla Cruzada. Pregunta 3 vs pregunta 13.3

TABLA CRUZADA						
			¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?		Total	
			SI	NO		
¿La información brindada sobre los tipos de créditos que oferta la cooperativa?	MUY MALO	Recuento	10	4	14	
		Recuento esperado	10,2	3,8	14,0	
	MALO	Recuento	42	22	64	
		Recuento esperado	46,5	17,5	64,0	
	REGULAR	Recuento	102	38	140	
		Recuento esperado	101,7	38,3	140,0	
	BUENO	Recuento	33	7	40	
		Recuento esperado	29,1	10,9	40,0	
	MUY BUENO	Recuento	7	2	9	
		Recuento esperado	6,5	2,5	9,0	
	<b>Total</b>		Recuento	194	73	267
			Recuento esperado	194,0	73,0	267,0

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

**Tabla 43-4:** Chi cuadrado pregunta 3 vs pregunta 13.3

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,676 <sup>a</sup>	4	,452
Razón de verosimilitud	3,795	4	,435
Asociación lineal por lineal	2,464	1	,116
N de casos válidos	267		
a. 2 casillas (20,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,46.			

Realizado por: Andrade, V. A. (2021).

#### 4.9.7 Análisis de resultados del modelo estadístico Chi cuadrado

El resultado obtenido, basándonos en la tabla de distribución del chi cuadrado, nos indica que el resultado de las 5 preguntas analizadas está dentro de la zona de aceptación de la hipótesis nula (Ho) y según se detalla en la regla de decisión, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa que enuncia que, el mejoramiento de los índices de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda. Depende de las políticas de gestión financiera.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA

La cooperativa de ahorro y crédito debe implementar políticas de gestión financiera y el encargado de cada departamento supervisar el cumplimiento de las mismas, tanto para el área de crédito y el área de recuperación de cartera vencida.

#### 5.1 Tipos de políticas

**Generales:** Son las que destina a todos los niveles de la estructura, son de alto impacto o criticidad, por ejemplo: políticas de presupuesto, políticas de compensación, política de la calidad, política de seguridad integral, entre otras.

**Específicas:** Son las que aplican a definitivos procesos, están delimitadas por su alcance, por ejemplo: política de ventas, política de compras, política de seguridad informática, políticas de inventario, entre otras.

#### 5.2 Políticas para reducir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda.

Las políticas de gestión financiera para mejorar los índices de morosidad de la Cooperativa, son una herramienta práctica que nos ayuda a controlar y mantener una cartera crediticia sana.

Se plantea 3 políticas que mantienen procesos acordes a la necesidad de la cooperativa y se estructuran de la siguiente manera, política de negociación con el socio, política para la concesión de crédito y la política de seguimiento y cobranzas de crédito en la cual se realiza la recuperación de cartera vencida que nos ayudaría a reducir la morosidad.

##### 5.2.1 *Negociación con el socio*

La negociación con el socio se basa en: Indicar la información completa sobre los beneficios que adquiere al formar parte de la cooperativa, además de dar información oportuna y veras de los diferentes productos y servicios financieros que oferta la cooperativa.

### **¿Cómo cerrar una negociación eficiente?**

- a) El proceso arranca cuando el cliente se acerca a la Cooperativa para solicitar información de sus servicios financieros, él o los asesores de la cooperativa deben empezar revisando si la persona es o no socio de la cooperativa.
- b) Si no es socio el asesor proporciona la información general de la cooperativa, referente a papeletas, requisitos y apertura de cuentas, créditos y de otros servicios financieros que la cooperativa mantiene. Así como de los diferentes beneficios que al ser socio adquiere.
- c) Si es socio, el asesor se encarga de brindar la información general de crédito, posteriormente deberá segmentar al cliente, donde deberá especificar las políticas de crédito.
- d) Seguidamente deberá analizar si el socio es un potencial sujeto de crédito o no, en caso de no ser potencial se deberá registrar en la base de datos.
- e) Si el socio es sujeto de crédito, se procede a la revisión de los requisitos con su respectiva cédula, de igual forma el estatus del socio, la base que deberá estar depositado en el sistema acorde al crédito que va solicitar, se verifica los requisitos correspondientes, al final sella el monto solicitado.
- f) Se procede a la toma de la decisión, si el socio no cumple con los requisitos se finaliza el proceso.
- g) Si el socio cumple con los requisitos se procede con el trámite como se detalla a continuación:

#### **5.2.2 Concesión de créditos**

La concesión de crédito sigue varios procesos que se deben ir cumpliendo con estricto orden, al no cumplirse lo indicado se termina el proceso y no se procede a la concesión del crédito, ya que los motivos para ser negado un crédito son fundamentados para evitar que exista incremento en los índices de morosidad por el no cumplimiento de las políticas determinadas.

## **Parte 1**

El proceso para la concesión de crédito inicia luego de culminar el proceso de negociación.

- a) El socio entrega la solicitud y documentación, la misma que es recibida por el asesor, quien es el encargado de revisar la documentación.
- b) Se procede al análisis de la documentación.
- c) Si la documentación no está completa, se devuelve los documentos al socio para que complete, al momento de estar completa la documentación se retoma el proceso.
- d) Se procede a la consulta e impresión del reporte del buró de crédito, acorde a las políticas de crédito, seguidamente se sumilla para continuar el trámite.
- e) Si el crédito cumple con las políticas, se recupera la carpeta del archivo, seguidamente se envía a instancias correspondientes para su debida aprobación.
- f) Si el crédito no está acorde a las políticas, se le asigna al asesor la carpeta y la fecha para su debida inspección.

## **Parte 2**

- a) El asesor procede a la visita del socio en el hogar y/o trabajo, para realizar la evaluación oportuna del comportamiento, carácter, a la vez solicita la información del entorno, verificando la información verdadera.
- b) Si las referencias no son adecuadas se procede a contrastar y comprobar si la información es correcta.
- c) Se procede a la verificación de las referencias si son adecuadas, luego se realiza la visita al socio, donde se analizará las garantías, la situación familiar, además de levantar la información de bienes muebles, inmuebles, se realizará el análisis de la capacidad de pago, mediante el análisis financiero.
- d) Al completar la solicitud y llenar en el sistema, se procede al análisis financiero o evaluador con la información recabada.

- e) Se obtiene la capacidad de pago y sugiere condiciones iniciales, para continuar el proceso.
- f) Si la operación no es garantía real se finaliza y pasa al siguiente proceso
- g) Si la operación es con garantía real se procede analizar el requerimiento y realización del avalúo, finalizando con la revisión del avalúo.

### **Parte 3**

- a) El asesor de crédito procede a la digitalización de la carpeta, seguidamente ingresa la carpeta al sistema, referente a la solicitud, el formulario y la evaluación.
- b) Si no cumple con las políticas establecidas se ingresa el expediente al comité de crédito, donde se realiza la revisión de la experiencia de pago, la capacidad de pago y las garantías del solicitante.
- c) Si con la revisión ejecutada no se aprueba el crédito solicitado, se envía a manos de asesor para que realice el trámite correspondiente.
- d) Si con la revisión ejecutada se aprueba el crédito solicitado, se envía para la liquidación y continúa el proceso.
- e) Si cumple con las políticas establecidas se procede a la revisión de la experiencia de pago, garantías, capacidad de pago.
- f) Continúa al análisis de aprobación, en caso de no aprobar, se procede a enviar la documentación al asesor para que proceda a realizar el trámite correspondiente.
- g) En caso de aprobar, se procede a enviar a la liquidación, y continúa con el proceso.

### **Parte 4**

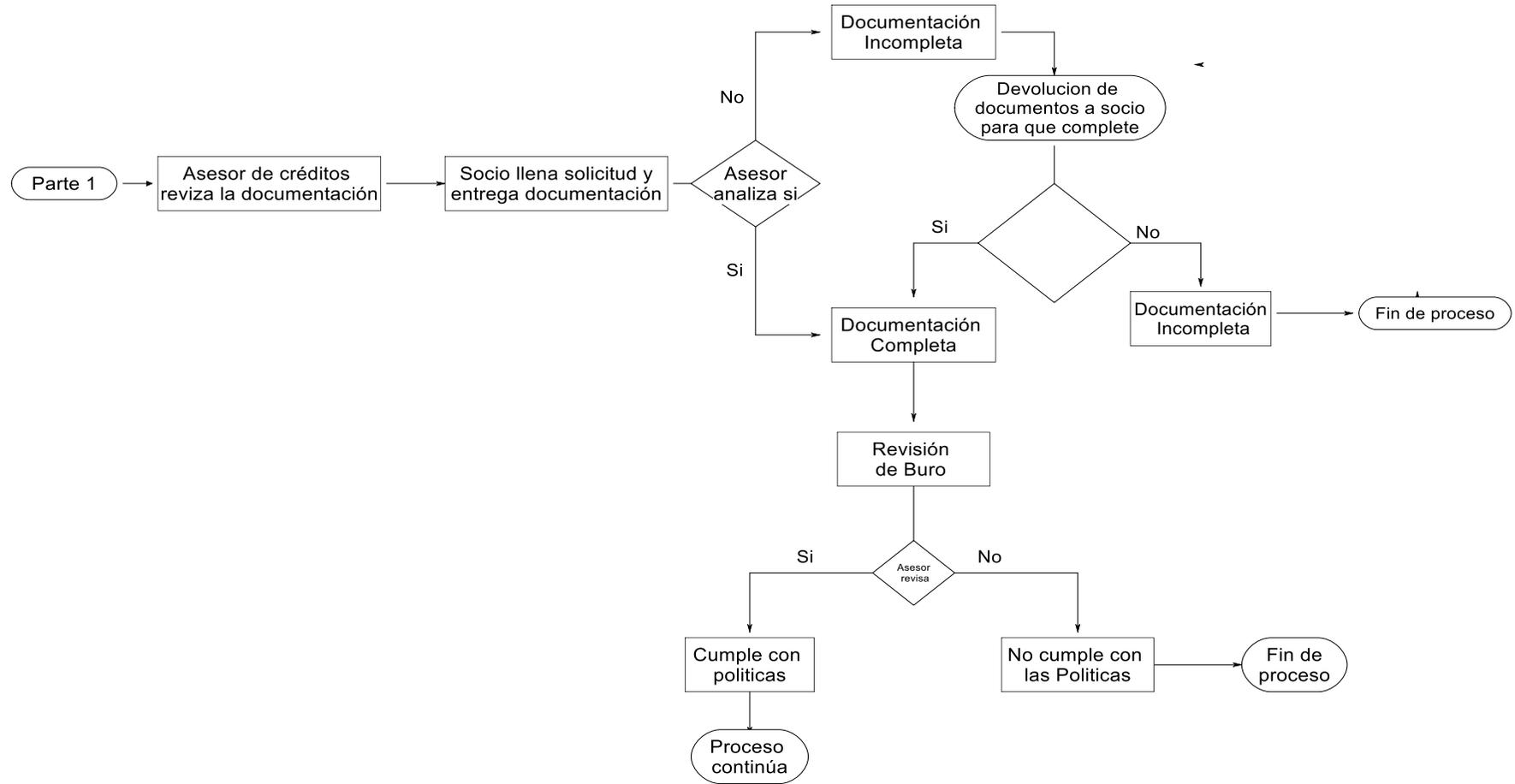
- a) El asesor de crédito recibe la carpeta aprobada, y continúa para realizar el análisis y verificar si la garantía es hipotecaria / prendaria.

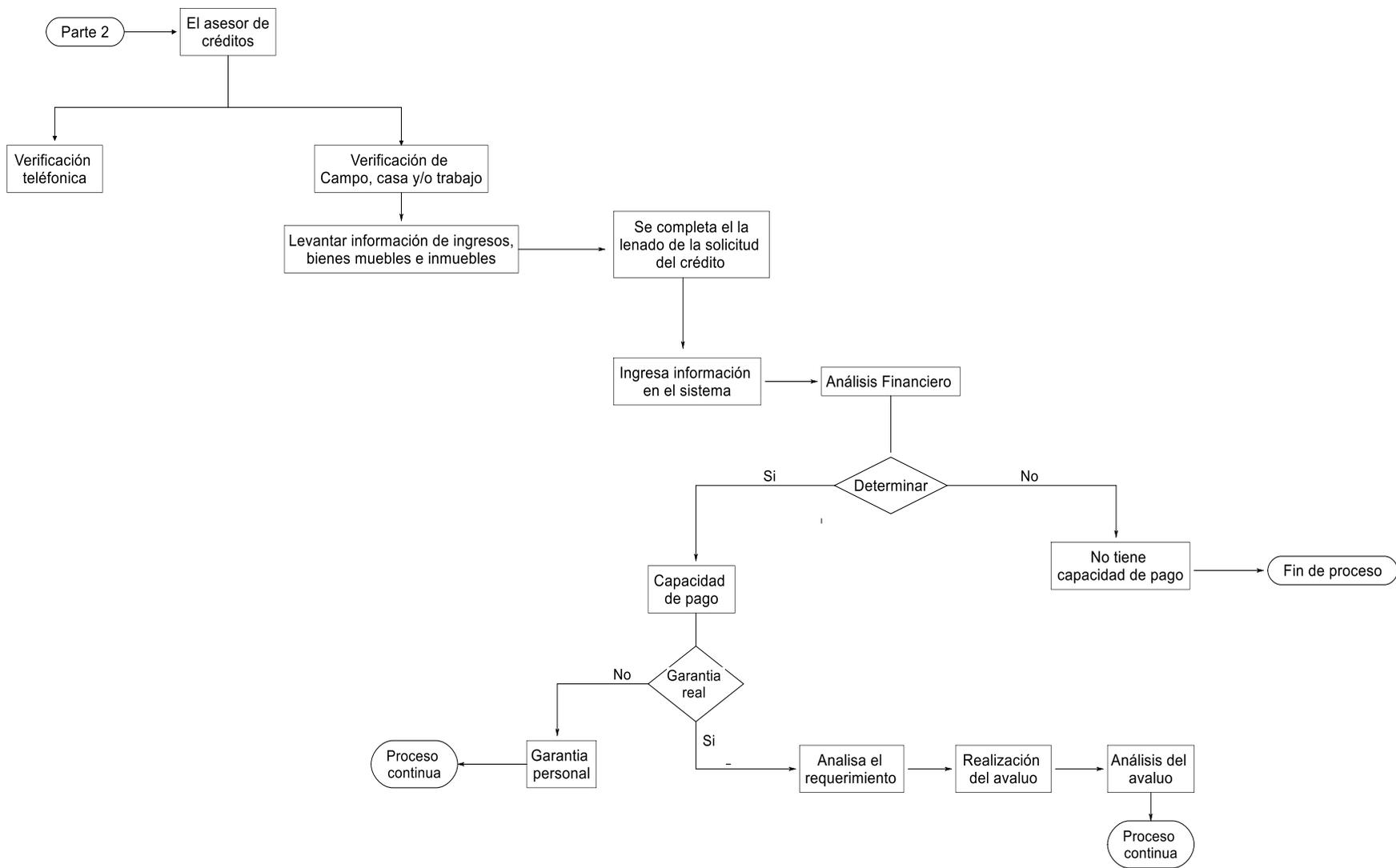
- b)** Si el asesor de crédito verifica que la garantía es hipotecaria se procede a la ejecución legal de la hipoteca / prenda, entre socios y/o garantes, la misma que será revisada legalmente, y si la documentación es correcta, se procederá a revisión de los documentos determinados.
- c)** Si la garantía no es hipotecaria / prendaria, se revisa la documentación, con la coordinación se socios y garantes.
- d)** Posterior se imprime el pagaré, y se procede a ejecutar la liquidación de crédito, elaboración de tabla de amortización, contrato de crédito y el formulario de licitud.
- e)** El asesor de crédito solicita los documentos de identificación originales, para autorizar a los socios y/o garantes a la firma de pagarés y documentos anexos por parte de los actores.
- f)** El asesor de crédito procede a la verificación de firma de pagaré y los documentos anexos, y continúa la emisión del orden de pago para generar el desembolso.

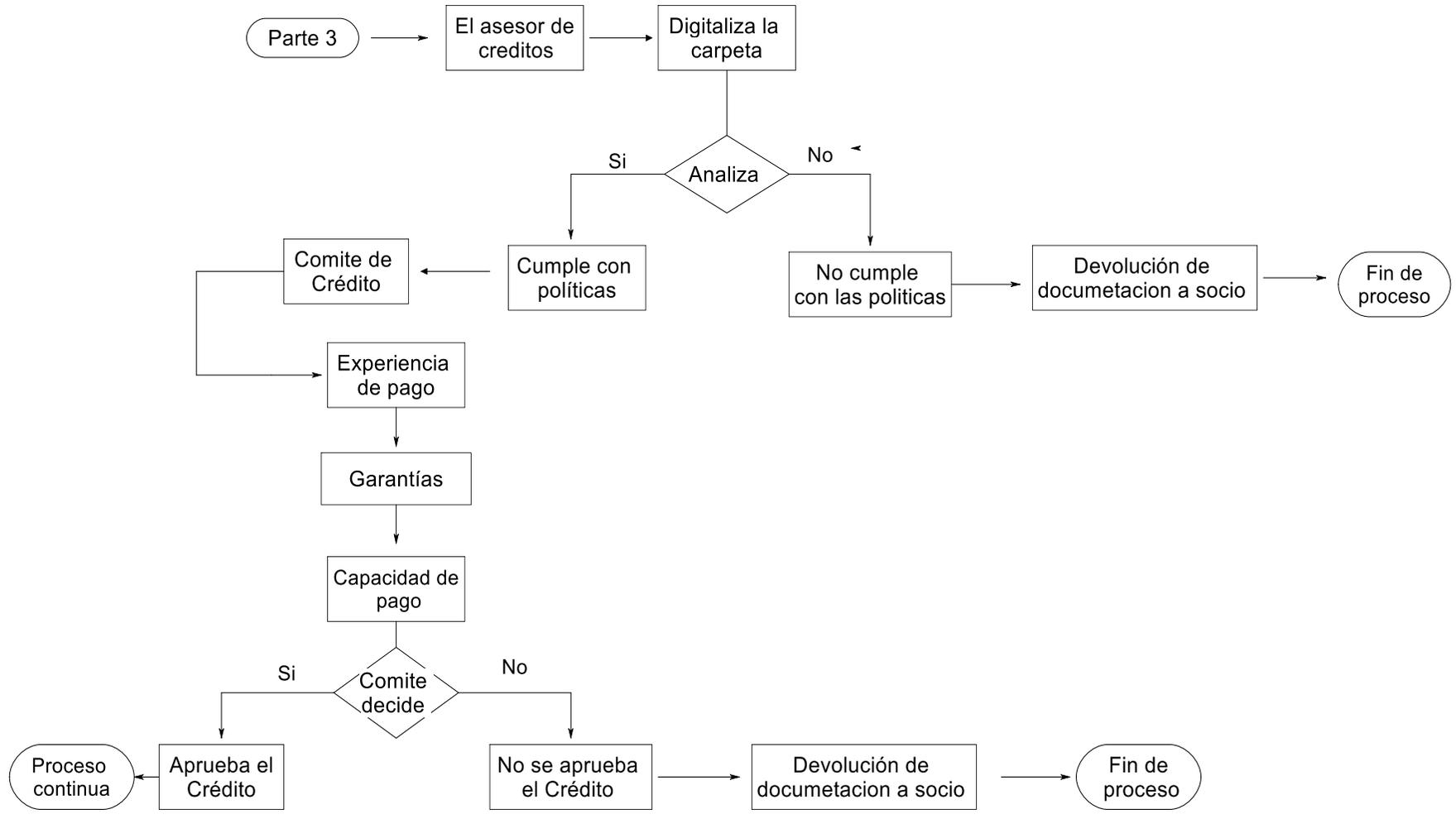
#### **Parte 5**

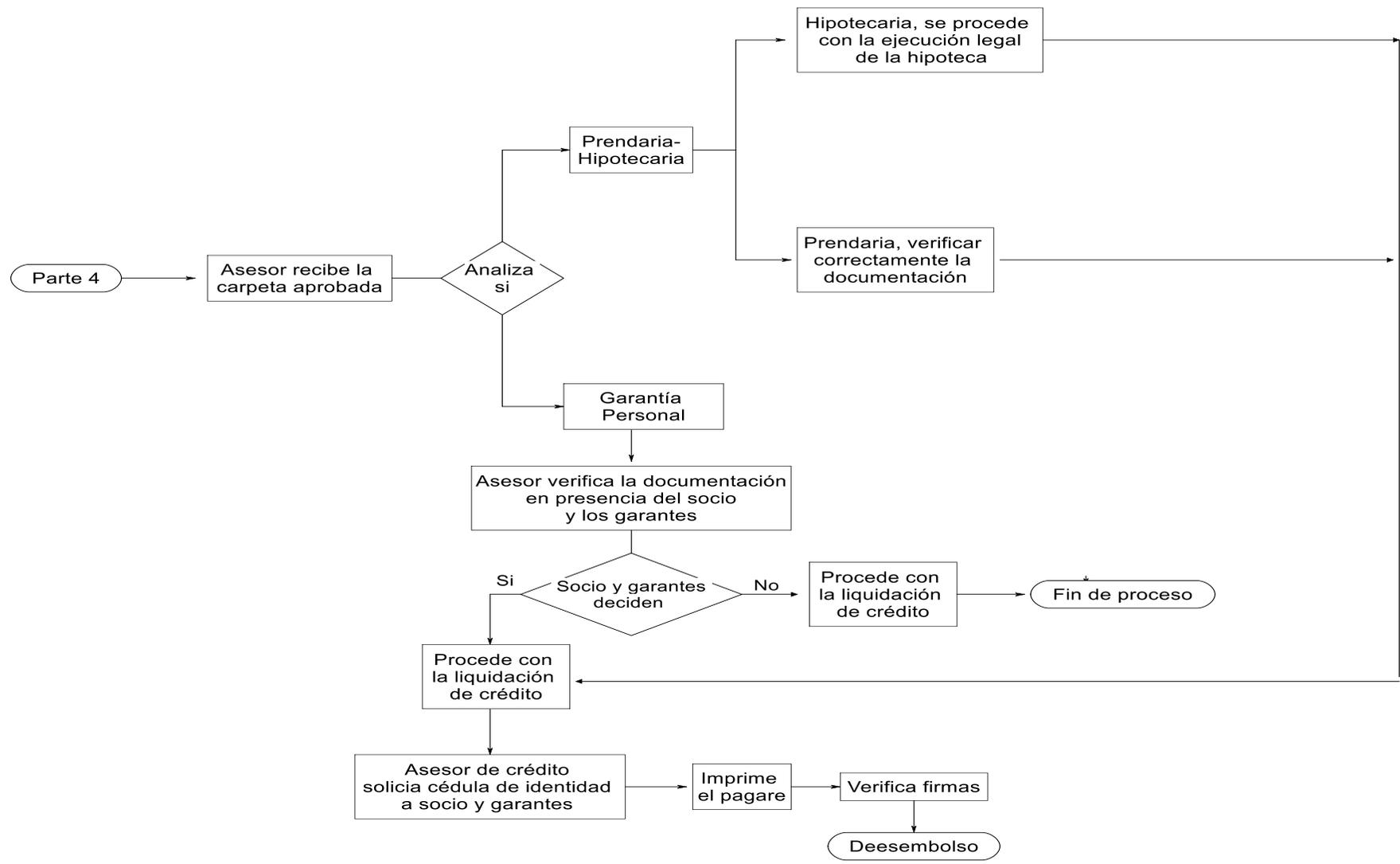
- a)** El asistente de crédito envía el pagaré, hipotecas y prendas originales a custodia, culminando en dos procesos la primera, es el envío de la carpeta al archivo, donde se recibe y se archiva acorde a los reportes de créditos concedidos.
- b)** La segunda, dentro de la custodia se recibe el pagaré, hipotecas / prendas, donde se establece la revisión del reporte de créditos concedidos.
- c)** Seguidamente se procede a ingresar en el sistema de garantía, para luego archivar en forma cronológica, para reclasificar pagarés acordes a estatus de los créditos.

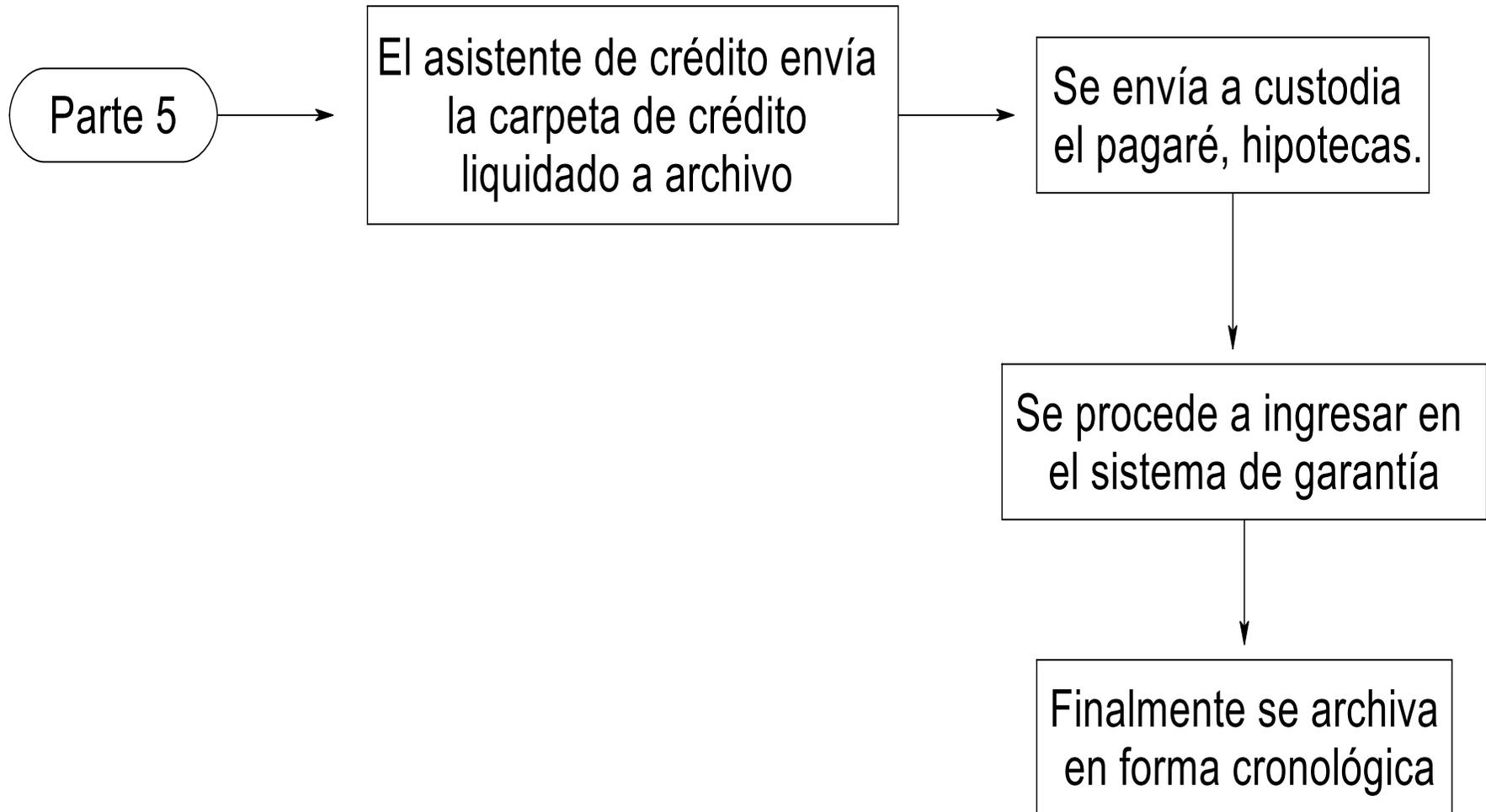
5.2.2.1 Flujograma Colocación de crédito











**Figura 1-5:** Flujograma Colocación de crédito

Elaborado por: Andrade, V. A. (2021).

### **5.2.3 Política para el seguimiento y cobranzas de crédito**

La recuperación de cartera vencida se da una vez el socio presenta problemas en el cumplimiento de sus obligaciones financieras en las fechas establecidas, esto se da por varios factores, en donde la cooperativa aplica sus políticas que son definidas por los procesos que se siguen según el número de días que se encuentre en mora el crédito.

#### **Parte 1**

- a) El asesor está encargado de revisar el reporte de créditos vencidos, y procede al análisis de la misma.
- b) Si luego de la revisión se determina que el crédito no está vencido llega a su fin.
- c) Si se determina que el crédito está vencido, se procede al análisis para ver si requiere visita de cobro.
- d) Si no requiere la visita, se realizará llamadas de seguimiento y se registra la observación en el reporte.
- e) Si es necesario realizar la visita de cobro, el asesor debe realizar la visita al socio en el negocio o en la casa, de igual manera dar un aviso a los garantes, dando a conocer que el socio está con días de vencimiento.
- f) Se procede a analizar si el socio va a cancelar la obligación que mantiene con la cooperativa, si el socio ha cancelado se llega a su fin el proceso.

#### **Parte 2**

- a) En el departamento legal se recibe la carpeta de crédito vencido, al mismo que se deberá realizar gestiones extrajudiciales.
- b) Se procede al análisis para ver si se cancela el crédito, en caso de que, si se cancele el crédito, llega a su fin y termina el proceso.

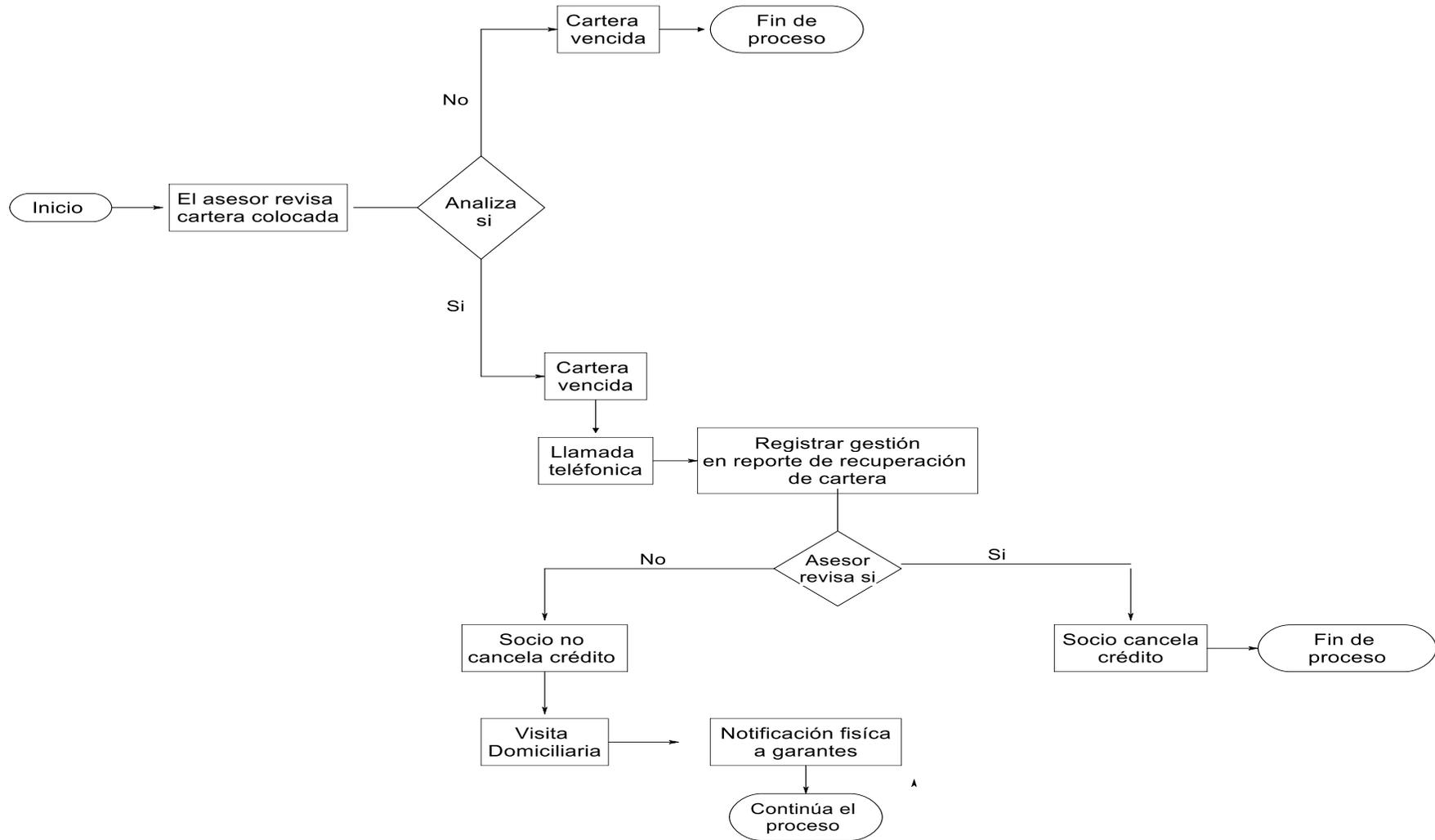
- c) En caso de no cancelarse se solicita a custodia documentos ejecutivos como el pagaré, hipotecas y prendas.
- d) Se procede a la entrega de documentos ejecutivos a la custodia, para proceder a la elaboración de la información sumaria, la misma que deberá ser firmada por el representante legal.
- e) Seguidamente se presentará en el departamento legal la demanda establecida en los juzgados.
- f) Continuará con el seguimiento al trámite, donde se procederá al análisis de verificar si tiene bienes.
- g) En caso de no poseer bienes se realiza la demanda respectiva por insolvencia.
- h) En caso de poseer bienes, se realizará el secuestro o embargo de bienes, seguidamente se realizará la adjudicación por parte de la Autoridad Competente, automáticamente se realiza el ingreso y custodia de bienes rematados, para proceder a rematar y cubrir los valores adeudados, y así se termina el proceso llegando a su fin.

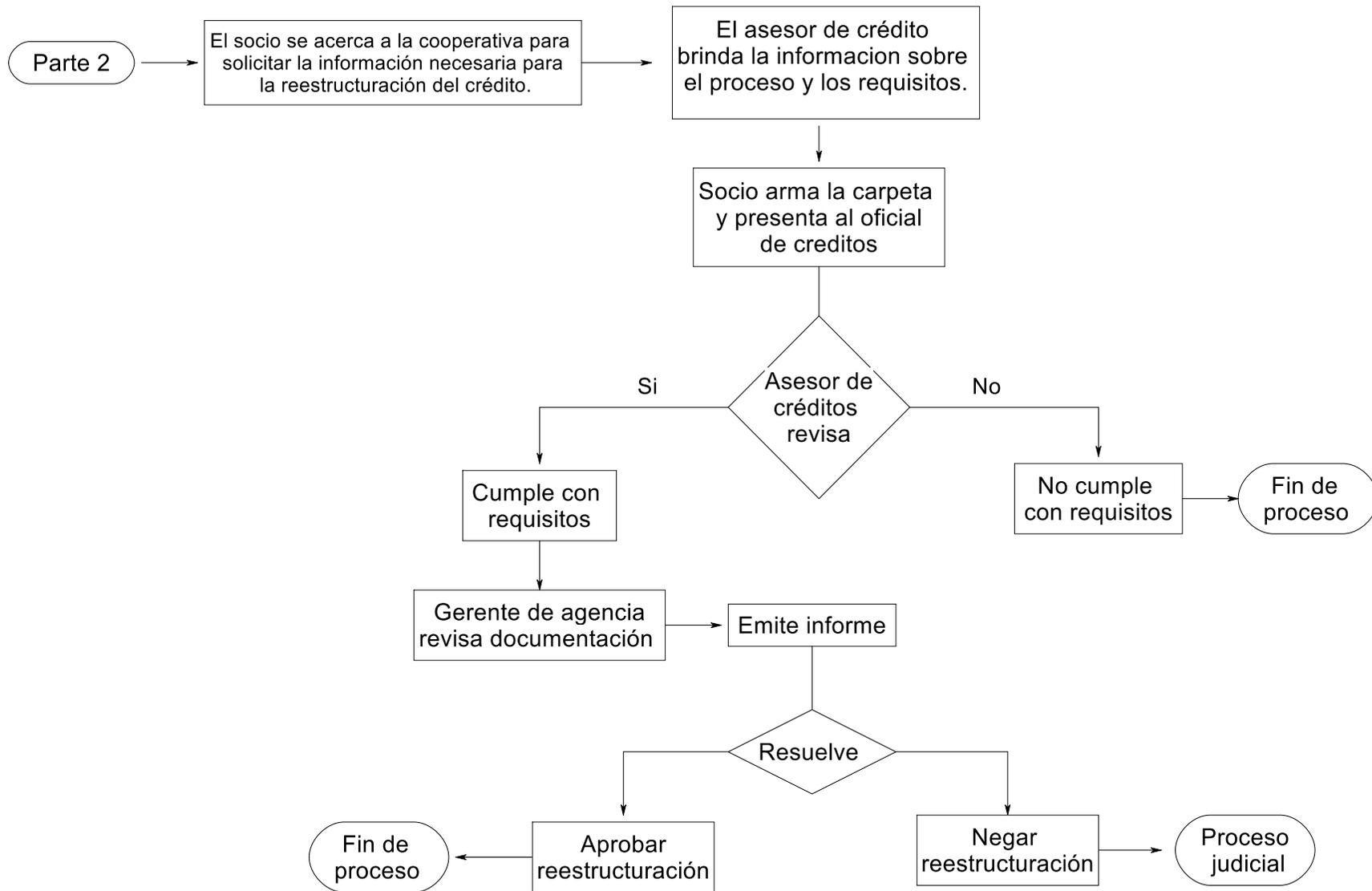
### **Parte 3**

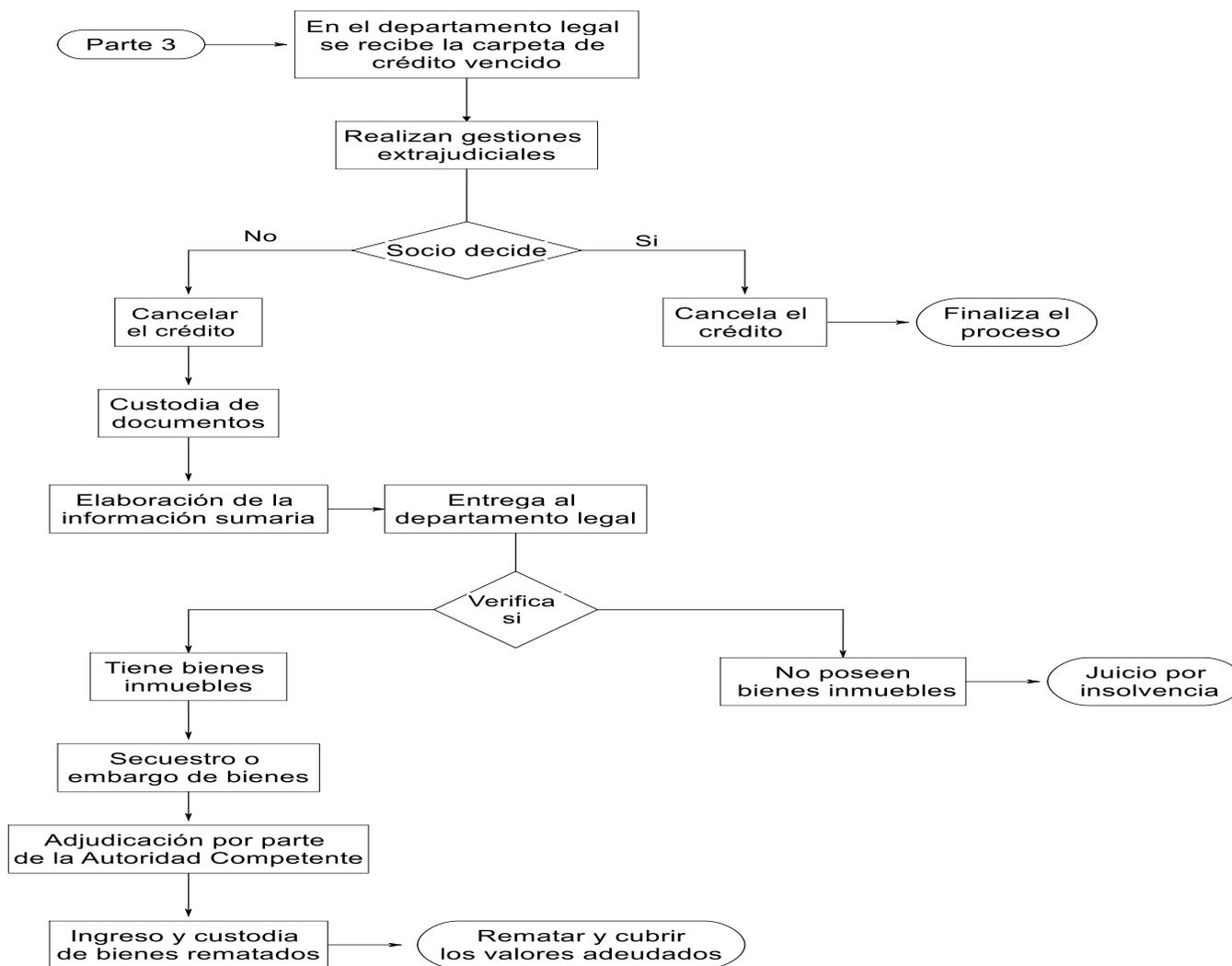
- a) Para realizar una reestructuración de crédito, el socio se acerca a la cooperativa para solicitar la información necesaria para la reestructuración del crédito.
- b) Donde el asesor de crédito deberá recibir la carpeta del socio que quiere renegociar su deuda, y procederá a revisar los documentos, como la libreta el estatus del socio, los pagos realizados, los documentos que se encuentran en garantía, a quienes firmaron como garantes, de igual forma la revisión en la central de riesgos, también realizar informe cualitativo y cuantitativo, y al final será emitido el informe al gerente de agencia.
- c) Si cuenta con los documentos determinados, se procede a la revisión de la documentación de la carpeta y verificar si cumplen condiciones y culminando con la emisión de un informe técnico
- d) Si no cuenta con los documentos completos, se termina y se finaliza el proceso.

- e) Si cuenta con los documentos completos, se solicita a la gerencia para su respectiva aprobación de la reestructuración.
- f) El gerente deberá revisar si se han cumplido oportunamente todos los procesos para poder emitir su informe.
- g) Si se ha verificado que el socio cumplió con los requisitos para su debida reestructuración del crédito vencido con sus respectivos documentos de respaldo, el gerente aprueba y se finaliza el proceso.
- h) Si en la verificación no cumple con los documentos establecidos, pasa al trámite judicial para su respectivo proceso del cobro por vía legal, llegando así al fin del proceso.

5.2.3.1 Flujograma de recuperación de Crédito







**Figura 2-5:** Flujograma Recuperación de crédito

Elaborado por: Andrade, V. A. (2021)

### 5.3 Prácticas de recuperación

- **Adoptar Estrategias Proactivas para Tratar la Morosidad antes que comience**

Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la mejor administración de los clientes al día.

- **Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza**

La educación al cliente puede resultar significativa para reducir tasas de morosidad. Previo al desembolso de crédito, las instituciones deben educar y entrenar al cliente y los garantes en todo lo que implica acceder a un crédito, el funcionamiento del producto, los beneficios del pago oportuno, y el entendimiento del cronograma de pago, así como los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago.

- **Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas**

Involucrar al cliente en la programación de la fecha de pago que sea mutuamente favorable puede incrementar la probabilidad de pago, en general deben coincidir con los días de mayor ingresos o liquidez del negocio

- **Tratar reclamos y quejas oportunamente**

Es necesario ofrecer una solución oportuna a la quejas y reclamos realizadas por los socios, con respecto a las instituciones que se puedan presentar ya sea con el producto o servicio.

- **Utilizar el refuerzo positivo**

El refuerzo positivo, también puede jugar un papel importante. La institución tiene la oportunidad de reconocer y premiar a los clientes que realizan su pago puntual, ofreciendo acceso inmediato a nuevos créditos, montos mayores tasa referenciales (menor tasa), certificación de puntualidad, ofrecer entrenamiento y capacitación, obsequio, etc.

#### **5.4 Procedimiento para la recuperación de cartera vencida operativa**

La cobranza operativa es aquella que se inicia automáticamente cuando un socio quedó vencido, es decir, inicia desde el día 1.

- Al pago de una cuota de crédito, al día siguiente del vencimiento hasta el quinto día, el oficial de crédito o persona encargada deberá realizar avisos telefónicos solicitando el pago.
- De no procederse al pago mediante las llamadas telefónicas, entre el 1er y 5to días de vencida la cuota se iniciarán acciones administrativas de cobranza a través visitas al negocio o domicilio del deudor y codeudor o garante solidario.
- Al 6to día de vencida la cuota se realiza la primera notificación por escrito al deudor con copia al codeudor garante solidario.
- Al 10mo día de vencida la cuota se enviará una segunda notificación por escrito al deudor con copia al codeudor o garante solidario.
- Al 15vo día de vencida la cuota se enviará una tercera notificación por escrito al deudor con copia al codeudor o garante solidario.
- Si con la tercera notificación no se cumple el pago, el oficial de crédito podrá remitir al equipo de cobranza extrajudicial para su respectiva gestión.
- Analizada la situación individual del socio se enviará el documento ejecutivo con sus respaldos (pagaré, tabla de amortización, certificado de estado del crédito, certificado del registro de la propiedad actualizado, escritura de hipoteca original, en caso de tenerlo) para la acción judicial, para lo cual se formalizará mediante un acta de entrega recepción de documentos.
- La Cooperativa fijará mecanismos de sanción, es decir, fijará tarifas/montos específicos por días de mora.
- Las estrategias de cobranzas se aplican para todos los créditos independientemente de la zona y/o actividad de los socios.

- Las cartas de notificación son evidencia de gestiones realizadas para la recuperación de créditos, por tanto, su entrega no es opcional y debe mantenerse una copia firmada por el socio y/o garante en el file de cada crédito.
  
- De la gestión de cobranzas que realice el Oficial de Crédito dependerá el índice de mora individual a fin de mes.

## CONCLUSIONES

Una vez culminado el trabajo podemos concluir lo siguiente:

- Los instrumentos que fueron utilizados para la presente investigación son las encuestas dirigidas a los socios que mantiene crédito en la Cooperativa donde se pudo evidenciar la carencia de las políticas de gestión financiera, presentándose la necesidad de la elaboración de políticas, procesos y estrategias que ayuden a cumplir la misión, visión, objetivos, enfocados en el mejoramiento de los índices de morosidad.
- Con los resultados obtenidos en el proceso investigativo se pudo desarrollar los componentes que conforman las políticas de gestión financiera; que son basados en los lineamientos estratégicos de la cooperativa, diagnóstico de la cartera de crédito, dentro de esta se pudo establecer el análisis de la cartera de crédito evaluados mediante los indicadores financieros que son un soporte para una buena toma de decisiones.
- Se diseñó las políticas de gestión financiera establecida por tres procesos como; negociación de crédito con el socio, Procesos para la concesión de créditos finalizando con el proceso para el seguimiento y cobranzas, además las estrategias de guía, que servirán de herramienta, en los procesos establecidos.

## RECOMENDACIONES

Mediante las falencias encontradas en el trabajo efectuado, se plantean las siguientes recomendaciones:

- Mantener actualizado las Políticas de Gestión financiera, los procesos y estrategias acorde a los requerimientos generados en los del entorno, fundamentados en bases científicas y bibliográficas.
- La cooperativa debe desarrollar continuamente la evaluación mediante la aplicación de instrumentos necesarios, que ayuden a descubrir las falencias existentes dentro de la institución, con la finalidad de fortalecer el crecimiento institucional.
- La cooperativa debe realizar la evaluación de la cartera de créditos mediante el análisis de los estados financieros, además deberá utilizar adecuadamente los indicadores financieros, mismas que ayudarán encontrar las falencias existentes dentro de los créditos otorgados, para posteriormente mejorarlas y llegar a la toma de buenas decisiones, dentro de la institución.
- Poner en práctica las políticas de gestión financiera para reducir los índices de morosidad significativamente, dando seguimiento a los procesos establecidos, además poniendo en práctica las estrategias, para lograr eficiencia en las actividades dentro del departamento de créditos lo cual nos llevaría a disminuir la morosidad existente en la cooperativa.
- Se recomienda contratar personal capacitado en el área de cobranzas y recuperación de cartera, para que se dedique únicamente a esta actividad con el fin de disminuir la carga laboral del personal de créditos y a su vez controlar los índices de morosidad de la cooperativa.

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea. (2021). *Constitucion de la republica del Ecuador*. Recuperado de:  
<https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf>.
- Asamblea Nacional de la República. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: CEP.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed). Bogotá: Pearson Educación.
- Campos, G., Covarrubias & Martínez, N. E. (Enero-Junio de 2012). Revista Xihmai. *La observación, un método para el estudio de la realidad*, 1(13), 45.
- Cardoso, G. (14 de Noviembre de 2013). *V Conferencia Internacional de Derecho Económicos*. Recuperado de:  
<http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/387/File/V%20CONFERENCIA%20DE%20DEREC HO%20ECONOMICO/CONAFIPS%20G%20%20Cardoso%20tade%2002.pdf>
- Castro, R. (2016). *Modelo de gestion financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Santa Anita Ltda del Canton Cotacachi*. (Tesis de pregrado, Uniandes). Recuperado de:  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5038/1/PIUICYA017-2016.pdf>
- Confederación Alemana de Cooperativas. (2018). *Confederación Alemana de Cooperativas*. Recuperado de:  
[https://www.dgrv.org/docs/790.DocDGRV\\_3-RegSupCACsAL\\_Nov2018.pdf](https://www.dgrv.org/docs/790.DocDGRV_3-RegSupCACsAL_Nov2018.pdf)
- Córdoba, M. (2007). *Gestión financiera*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- El Comercio. (2019). *Las cooperativas de ahorro y credito crecieron 132% en 7 años*. Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-ahorro-credito-crecimiento-economia.html>
- Ferreyra, A. (2014). *Metodología de la Investigación I*. Buenos Aires: Brujas.
- Gobeo, D. (2018). *Diseño y aplicacion de un modelo de un modelo de gestion de credito en la cooperativa de ahorro y credito CACEC Ltda*. (Tesis de posgrado, Universidad Tecnológica Indoamérica). Recuperado de:  
<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/787/1/Tesis%20Maestria%20Diana%20Margoth%20Gobeo%20Fonseca.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed). México: McGraw-Hill.

- Morales, A. M. (2018). *El sistema cooperativo de ahorro y crédito del Ecuador a través de la historia*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/sistema-cooperativo-ecuador.html>
- Morales, F. (02 de mayo de 2014). *Antropología para todos*. Recuperado de: <https://antropologiaparatodos.wordpress.com/2014/10/02/tips-de-investigacion/>
- Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. México: Prentice Hall.
- Pineda, B., Alvarado, E. L. & Canales, F. (1994). *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. Washington: Copyright.
- Poveda, G. H. (2017). *Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la economía popular y solidaria*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Reinzo, A. (2019). *Propuesta de un modelo alternativo para la gestión financiera en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17113/1/UPS-CT008180.pdf>
- Roca, R. (2013). *La tasa de interés y sus principales determinantes*. Recuperado de: [http://www.cashflow88.com/decisiones/Determinantes\\_de\\_la\\_Tasa\\_de\\_Interes.pdf](http://www.cashflow88.com/decisiones/Determinantes_de_la_Tasa_de_Interes.pdf)
- Ruiz, L. (2018). *Prueba de chi-cuadrado ( $\chi^2$ ): qué es y cómo se usa en estadística*. Recuperado de: <https://psicologiyamente.com/miscelanea/prueba-chi-cuadrado>
- Sagner, a. (2012). *El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de credito: analisis y aplicacion al caso Chile*. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-88702012000100002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-88702012000100002)
- Saltos, J. G., Mayorga, M. P. & Ruso, F. (2016). *La economía popular y solidaria: un estudio exploratorio del sistema en Ecuador con enfoque de control y fiscalización*. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2073-60612016000200003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-60612016000200003)
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Noticias*. Recuperado de: <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>
- Terrazas, R. A. (2009). *Modelo de gestion finacniera para una organizacion*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>

Ulloa, G. F. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca). Recuperado de:  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO A: MODELO DE LA ENCUESTA PARA LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.

#### ENCUESTA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.

La siguiente encuesta está dirigida a socios de la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda., teniendo como objetivo medir los niveles de satisfacción que genera con sus productos financieros.

#### 1. GENERO

MASCULINO

FEMENINO

#### 2. EDAD

- 1) DE 18 A 30 AÑOS
- 2) DE 31 A 44 AÑOS
- 3) DE 45 A 54 AÑOS
- 4) DE 55 A 64 AÑOS
- 5) MAYORES DE 65 AÑOS

#### 1. ¿Conoce los beneficios de pertenecer a una cooperativa de ahorro y crédito?

SI

NO

#### 2. ¿Los productos financieros que ofrece la cooperativa son:

1. Muy malo

2. Malo

3. Regular

4. Bueno

5. Muy bueno

**3. ¿De los productos financieros que ofrecen las cooperativas cuáles utiliza usted?**

- AHORROS A LA VISTA
- AHORRO PROGRAMADO
- AHORRO DE PLAZO FIJO
- CREDITOS
- OTROS

Si su respuesta incluye también créditos por favor continúe con el resto de preguntas del formulario.

**4. ¿Las tasas de interés de la cooperativa estos acordes al mercado financiero actual?**

- SI  NO

**5. ¿En qué rango está el monto del préstamo que Ud. obtuvo en la cooperativa?**

- 1) MENOS DE \$500.00
- 2) ENTRE \$501.00 Y \$3,000.00
- 3) ENTRE \$3,001.00 Y \$5,000.00
- 4) ENTRE \$5,001.00 Y \$10,000.
- 5) MAS DE \$10,000.00

**6. ¿En qué invirtió el dinero del préstamo?**

- 1) NEGOCIO
- 2) VIVIENDA
- 3) AGRICULTURA
- 4) EDUCACIÓN
- 5) GASTOS PERSONALES

**7. ¿De qué forma está cancelando su préstamo?**

- 1) MENSUAL
- 2) TRIMESTRAL
- 3) SEMESTRAL
- 4) ANUAL

**8. ¿Los ingresos que Ud. destina para cubrir la cuota del crédito provienen de:**

- 1) Trabajo independiente
- 2) Trabajo Asalariado
- 3) Remesas

**9. ¿Con que frecuencia ahorra Ud. para cancelar la cuota del crédito que mantiene en la Cooperativa?**

MENSUAL  SEMANAL  DIARIA  OTRA

**10. ¿Cómo considera usted la información financiera otorgada por el personal de la cooperativa?**

- 1. MUY MALA
- 2. MALA
- 3. REGULAR
- 4. BUENA
- 5. MUY BUENA

**11. Califique los servicios de la cooperativa, donde:**

1.- Malo 2.- Regular 3.- Bueno 4.- Muy bueno 5.- Excelente

ATENCIÓN RECIBIDA

1  2  3  4  5

AMABILIDAD Y PREDISPOSICIÓN A AYUDAR DE PARTE DEL PERSONAL.

1  2  3  4  5

LA INFORMACIÓN BRINDADA SOBRE LOS TIPOS DE CRÉDITOS QUE OFERTA LA COOP.

1  2  3  4  5

**12. ¿Cómo cree usted que el analista de créditos realiza su gestión al revisar los documentos para el otorgamiento de los créditos?**

- 1) MUY MALA
- 2) MALA
- 3) REGULAR
- 4) BUENA
- 5) MUY BUENA

**13. ¿Cuál es el tiempo máximo que se ha demorado en cancelar su cuota crediticia?**

- 1) SIN ATRASOS
- 2) DE 1 A 15 DÍAS
- 3) DE 16 A 30 DÍAS
- 4) DE 31 A 45 DÍAS
- 5) MAS DE 46 DÍAS

**14. Si su respuesta fue diferente al literal a. ¿Qué tipo llamado de atención Ud. recibió por parte de la Cooperativa?**

- 1) Llamada telefónica
- 2) Visita domiciliaria
- 3) Notificación

**15. ¿Cree usted que la cooperativa debe implementar nuevas políticas para la recuperación de cartera vencida?**

SI  NO

**ANEXO B. MODELO DE ENCUESTA PARA LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.**

**ENCUESTA A EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.**

La siguiente encuesta está dirigida a los empleados de Cooperativa de Ahorro y Crédito Cañar Ltda., teniendo como objetivo delimitar el proceso para la colocación de créditos y la recuperación de cartera vencida, y el cumplimiento de sus políticas.

**1. ¿Conoce Ud. ¿La misión, visión, objetivos y metas de la cooperativa?**

SI  NO

**2. ¿Su contribución al cumplimiento de metas y objetivos de la institución es?**

- 1) MUY MALA
- 2) MALA
- 3) REGULAR
- 4) BUENA
- 5) MUY BUENA

**3. ¿Cómo considera usted la gestión que ha venido realizando en colocación y recuperación de cartera?**

- 1) MUY MALA
- 2) MALA
- 3) REGULAR
- 4) BUENA
- 5) MUY BUENA

**4. ¿La información compartida con la gerencia y los demás departamentos para buscar sugerencias respecto al mejoramiento en la recuperación de cartera vencida es?**

- 1) MUY MALA
- 2) MALA
- 3) REGULAR





**16. ¿Puede Ud. Indicarme el proceso de recuperación de cartera vencida de 31 a 45 días paso a paso?**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**17. ¿Puede Ud. Indicarme el proceso judicial para la recuperación de cartera vencida?**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

**18. ¿Tiene Ud. Recomendaciones para mejorar los procesos de colocación de crédito y recuperación de cartera vencida?**

---

---

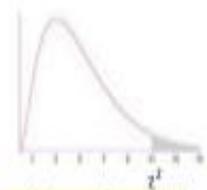
---

---

**NOTA:** La información obtenida en esta encuesta es únicamente para análisis cuantitativo y cualitativo que brinde un mejor resultado en mi tesis y sea de utilidad para la cooperativa de ahorro y crédito Cañar Ltda.

ANEXO C: VALORES CRITICOS DE LA DISTRIBUCION JI CUADRADA

Tabla D.7: VALORES CRITICOS DE LA DISTRIBUCION JI CUADRADA



g.d.	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15	0,20	0,25	0,30	0,35	0,40	g.d.
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072	1,642	1,323	1,074	0,873	0,708	1
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794	3,219	2,773	2,408	2,100	1,833	2
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317	4,642	4,108	3,665	3,283	2,946	3
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745	5,989	5,385	4,878	4,438	4,045	4
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115	7,289	6,626	6,064	5,573	5,132	5
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,190	12,592	10,645	9,446	8,558	7,841	7,231	6,695	6,211	6
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748	9,803	9,037	8,383	7,806	7,283	7
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027	11,030	10,219	9,524	8,909	8,351	8
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288	12,242	11,389	10,656	10,006	9,414	9
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534	13,442	12,549	11,781	11,097	10,473	10
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767	14,631	13,701	12,999	12,194	11,530	11
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989	15,812	14,845	14,011	13,266	12,584	12
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202	16,985	15,984	15,119	14,345	13,636	13
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406	18,151	17,117	16,222	15,421	14,685	14
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603	19,311	18,245	17,322	16,494	15,733	15
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793	20,465	19,369	18,418	17,565	16,780	16
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977	21,615	20,489	19,511	18,633	17,824	17
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155	22,760	21,665	20,601	19,699	18,868	18
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329	23,900	22,718	21,689	20,764	19,910	19
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498	25,038	23,828	22,775	21,826	20,951	20
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662	26,171	24,925	23,858	22,888	21,991	21
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822	27,301	26,039	24,939	23,947	23,031	22
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979	28,429	27,141	26,018	25,006	24,069	23
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132	29,553	28,241	27,096	26,063	25,106	24
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282	30,675	29,339	28,172	27,118	26,143	25
26	54,052	48,290	45,642	42,856	41,923	41,146	39,889	38,885	35,563	33,429	31,795	30,435	29,246	28,173	27,179	26
27	55,476	49,645	46,963	44,140	43,195	42,407	41,132	40,113	36,741	34,574	32,912	31,528	30,319	29,227	28,214	27
28	56,892	50,993	48,278	45,419	44,461	43,662	42,370	41,337	37,916	35,715	34,027	32,620	31,391	30,279	29,249	28
29	58,301	52,336	49,588	46,693	45,722	44,913	43,604	42,557	39,087	36,854	35,139	33,711	32,461	31,331	30,283	29
30	59,703	53,672	50,892	47,962	46,979	46,160	44,834	43,773	40,256	37,990	36,250	34,800	33,530	32,382	31,316	30
31	61,098	55,003	52,191	49,226	48,232	47,403	46,059	44,985	41,422	39,124	37,359	35,887	34,598	33,431	32,349	31
32	62,487	56,328	53,486	50,487	49,490	48,641	47,282	46,194	42,585	40,256	38,466	36,973	35,665	34,480	33,381	32
33	63,870	57,648	54,776	51,743	50,725	49,876	48,500	47,400	43,745	41,386	39,572	38,058	36,731	35,529	34,413	33
34	65,247	58,964	56,061	52,995	51,966	51,107	49,716	48,602	44,903	42,514	40,676	39,141	37,795	36,576	35,444	34
35	66,619	60,275	57,342	54,244	53,203	52,335	50,928	49,802	46,059	43,640	41,778	40,223	38,859	37,623	36,475	35
40	73,802	66,786	63,691	60,436	59,342	58,428	56,946	55,758	51,825	49,244	47,269	45,616	44,165	42,848	41,622	40
60	99,607	91,952	88,379	84,580	83,298	82,225	80,482	79,082	74,397	71,341	68,972	66,981	65,227	63,628	62,125	60
80	124,839	116,321	112,329	108,069	106,629	105,422	103,459	101,879	96,578	93,106	90,405	88,130	86,120	84,284	82,566	80
90	137,208	128,299	124,116	119,648	118,136	116,869	114,806	113,145	107,585	103,904	101,054	98,650	96,524	94,581	92,741	90
100	149,449	140,169	135,807	131,142	129,561	128,237	126,079	124,342	118,498	114,659	111,667	109,141	106,906	104,862	102,946	100
120	173,617	163,648	158,950	153,918	152,211	150,780	148,447	146,567	140,233	136,062	132,806	130,055	127,616	125,383	123,289	120
140	197,451	186,847	181,840	176,471	174,648	173,118	170,624	168,613	161,827	157,352	153,854	150,894	148,269	145,863	143,604	140

Distribución ji cuadrada - Pág.

Fuente: Sitio web Google, (2021).

**ANEXO D: ACTIVOS DEL BALANCE GENERAL**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAÑAR LTDA.					
CÓDIGO	CUENTA	2016	2017	2018	2019
1	ACTIVO	9.878.186,84	10.558.662,65	11.310.419,26	11.668.218,31
	ACTIVO CORRIENTE	9.384.068,57	10.378.305,17	11.099.859,91	11.024.994,59
1.1	FONDOS DISPONIBLES	1.759.750,59	2.029.769,48	2.160.035,65	1.583.042,62
1.1.01	CAJA	204.368,12	275.637,33	157.917,33	84.274,70
1.1.03	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	1.555.382,47	1.754.132,15	2.002.118,32	1.498.767,92
1.1.04	EFFECTOS DE COBRO INMEDIATO	0,00	0,00	0,00	0
1.3	INVERSIONES	526.947,88	0,00	598.512,45	849.156,58
1.3.03	DISPONIBLES PARA LA VENTA DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	526.947,88	0,00	0,00	0,00
1.3.05	MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO DE ENTIDAD...	0,00	0,00	598.512,45	849.156,58
1.4	CARTERA DE CRÉDITOS	7.009.509,54	8.232.547,80	8.236.712,13	8.413.520,97
1.4.01	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO POR VENCER	6.232,95	2.527,88	389,04	0,00
1.4.02	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO...	2.064.481,43	4.455.553,07	5.049.265,12	5.906.972,49
1.4.03	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	280.888,51	154.691,10	59.594,39	15.647,92
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	3.092.492,58	2.852.479,64	2.157.959,35	1.534.935,34
1407	Cartera de créditos de consumo ordinario por vencer	0,00	0,00	599.412,03	871.861,54
1.4.26	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO...	177.995,10	212.385,56	233.716,23	231.545,03
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	76.138,34	39.125,95	9.600,00	0,00
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	1.343.849,19	647.837,80	293.071,32	168.719,55
1431	Cartera de créditos de consumo ordinario que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	7.314,40
1449	CARTERA DE CRÉDITOS COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	62,00	61,00	48,00	43,00
1.4.50	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIA VENCIDA	13.748,87	41.053,19	72.098,05	69.948,14
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	18.756,50	20.487,77	6.873,00	9,00
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	374.678,03	301.222,44	193.799,01	69.949,71
1455	Cartera de créditos de consumo ordinario vencida	0,00	0,00	0,00	477,51
1.4.99	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-439.813,96	-494.877,60	-439.113,41	-463.902,66
1.6	CUENTAS POR COBRAR	87.860,56	115.987,89	104.599,68	95.724,31
1.6.02	INTERESES POR COBRAR INVERSIONES	0,00	0,00	8.808,65	10.819,75
1.6.03	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITO...	62.392,15	76.141,65	102.574,96	84.340,75
1.6.14	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	22.640,06	38.958,56	4.065,07	1.870,63
1.6.90	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	2.828,35	3.718,86	0	832,28
1.6.99	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	0	-2.831,18	-10.849,00	-2.139,10

17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	0,00	0,00	0,00	83.550,11
1702	Bienes adjudicados por pago	0,00	0,00	0,00	83.550,11
	ACTIVO NO CORRIENTE	494.118,27	180.357,48	210.559,35	643.223,72
1.8	PROPIEDADES Y EQUIPO	396.874,86	180.236,23	210.559,35	480.076,62
1.8.01	TERRENOS	172.660,00	6.212,14	0,00	250.620,00
1.8.02	EDIFICIOS	180.236,23	64.058,68	79.402,75	210.559,32
1.8.03	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	6.212,14	56.382,03	57.740,35	0,00
1.8.05	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	61.278,70	33.374,95	26.778,85	57.889,74
1.8.06	EQUIPOS DE COMPUTACION	56.052,03	0,00	0,00	16.725,70
1.8.07	UNIDADES DE TRANSPORTE	33.374,95	-128.332,18	-204.328,14	24.741,00
1.8.90	OTROS	0,00	127.780,15	176.955,30	0,00
1.8.99	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-112.939,19	0,00	500,00	-80.459,14
1.9	OTROS ACTIVOS	97.243,41	121,25	0,00	163.147,10
1.9.01	INVERSIONES EN ACCIONES Y PARTICIPACIONES	0,00	7.064,32	7.258,98	500,00
1902	DERECHOS FIDUCIARIOS	1.921,25	41.215,75	25.796,11	0,00
1.9.04	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	16.866,94	6.385,71	0,00	153,78
1.9.05	GASTOS DIFERIDOS	49.548,40	72.993,12	143.400,21	24.713,79
1.9.06	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	6.385,71	0,00	0,00	0,00
1.9.90	OTROS	22.521,11	10.558.662,65	11.310.419,26	145.203,15
1.9.99	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	0,00	0,00	0,00	-7.423,62
TOTAL, ACTIVO		9.878.186,84	10.558.662,65	11.310.419,26	11.668.218,31

Fuente: COAC Cañar Ltda., (2021).

**ANEXO E: PASIVOS Y PATRIMONIO DEL BALANCE GENERAL**

PASIVO					
2	PASIVOS	8.528.289,26	16.615.421,29	18.468.564,71	9.824.911,55
2.1	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	8.145.840,13	5.920.999,46	6.975.134,85	9.579.447,71
2.1.01	DEPÓSITOS A LA VISTA	2.920.920,99	0,00	0	2.907.932,71
2.1.03	DEPÓSITOS A PLAZO	5.386.045,57	0,00	0,00	6.671.515,00
2.1.05	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	0,00	236.623,18	237.463,13	0,00
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	0,00	101.811,73	125.158,70	0,00
2.5	CUENTAS POR PAGAR	168.648,43	33.947,45	55.765,46	222.334,43
2.5.01	INTERESES POR PAGAR	89.227,99	9.254,77	6.952,09	138.112,75
2.5.03	OBLIGACIONES PATRONALES	14.501,10	572,88	28.784,54	49.084,97
2.5.04	RETENCIONES	8.748,87	14.606,83	54,35	5.414,79
2.5.05	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	122,46	76.429,52	20.747,99	16.119,25
2.5.06	PROVEEDORES	10.417,01	0,00	0,00	2.040,53
2.5.90	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	45.631,00	0,00	0,00	11.562,14
2.6	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0,00	0,00	2.086,44	0,00
2.6.04	OBLIGACIONES CON ENTIDADES DEL GRUPO FINANCIERO EPS	0,00	0,00	2.086,44	0,00
2.9	OTROS PASIVOS	213.800,70	10.558.662,65	11.310.419,26	23.129,41
2.9.90	OTROS	213.800,70	10.316,50	61.927,61	23.129,41
TOTAL, PASIVOS		8.528.289,26	16.615.421,29	18.468.564,71	9.824.911,55
3	PATRIMONIO	1.349.897,58	1.439.397,38	1.652.720,11	1.843.306,76
3.1	CAPITAL SOCIAL	993.404,17	976.754,82	962.891,05	941.375,67
3.1.03	APORTES DE SOCIOS	993.404,17	976.754,82	962.891,05	941.375,67
3.3	RESERVAS	127.162,89	202.644,73	297.889,01	470.736,94
3.3.01	FONDO IRREPETIBLE DE RESERVA LEGAL	127.162,89	202.644,73	295.090,27	468.242,04
3.3.03	ESPECIALES	0,00	0,00	0,00	0,00
3.3.10	Por resultados no operativos	0,00	0,00	2.798,74	2.494,90
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	300.297,57	102.455,60	102.455,60	102.455,60
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	300.297,57	102.455,60	102.455,60	102.455,60
3.5	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	147.225,73	147.225,73	251.736,43	328.809,98
3.5.01	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES EQ...	147.225,73	147.225,73	251.736,43	328.809,98
3.6	RESULTADOS	-218.192,78	10.316,50	37.748,02	-71,43
3.6.02	(Pérdidas acumuladas)	0,00	0,00	-24.179,59	-35.043,12

3.6.03	UTILIDAD O EXCEDENTES DEL EJERCICIO	0,00	10.316,50	61.927,61	34.971,69
3.6.04	(PERDIDA DEL EJERCICIO)	-218.192,78	0,00	0,00	0,00
TOTAL, PATRIMONIO		1.349.897,58	1.439.397,38	1.652.720,11	1.843.306,76
UTILIDAD					
PASIVO + PATRIMONIO+UTILIDAD:		9.878.186,84	18.054.818,67	20.121.284,82	11.668.218,31

**Fuente:** COAC Cañar Ltda., (2021).

## ANEXO F: ESTADO DE RESULTADOS

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>				
<b>VARIABLE/AÑO</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Ingresos	1.026.124,87	1.262.257,56	1.541.028,42	1.587.647,95
Intereses y descuentos ganados	935.918,20	1.172.134,29	1.331.858,52	1.394.983,35
Intereses causados	477.784,75	538.409,78	596.295,88	616.403,78
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>458.133,45</b>	<b>633.724,51</b>	<b>735.562,64</b>	<b>778.579,57</b>
Comisiones ganadas	0,00	0,00	0,00	0,00
Ingresos por servicios	8.322,85	59.249,21	38.968,42	28.968,28
Comisiones causadas	0,00	0,00	0,00	0,00
Utilidades financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
Pérdidas financieras	0,00	800,00	0,00	0,00
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>466.456,30</b>	<b>692.173,72</b>	<b>774.531,06</b>	<b>807.547,85</b>
Provisiones	261.065,13	181.022,59	263.668,57	321.401,73
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>205.391,17</b>	<b>511.151,13</b>	<b>510.862,49</b>	<b>486.146,12</b>
Gastos de operación	484.515,95	519.530,77	545.959,14	584.390,28
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>-279.124,78</b>	<b>-8.379,64</b>	<b>-35.096,65</b>	<b>-98.244,16</b>
Otros ingresos operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00
Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>-279.124,78</b>	<b>-8.379,64</b>	<b>-35.096,65</b>	<b>-98.244,16</b>
Otros ingresos	81.883,82	30.874,06	170.201,48	163.696,32
Otros gastos y pérdidas	20.951,82	12.177,92	30.054,03	5.437,84
<b>GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>-218.192,78</b>	<b>10.316,50</b>	<b>105.050,80</b>	<b>60.014,32</b>
Impuestos y participación a empleados	0,00	0,00	43.123,19	25.042,63
<b>GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO</b>	<b>-218.192,78</b>	<b>10.316,50</b>	<b>61.927,61</b>	<b>34.971,69</b>

Fuente: COAC Cañar Ltda., (2021).

Evidencia de la Traducción Abstract

 **SORAIDA GRIMALDOS URREA** 07:38  
Para: Victor, Centro > 

---

## TRADUCCION DE RESUMEN VICTOR ANDRADE



RESUMEN 4...E 2022.docx  
17 KB



RESUMEN 4...E 2022.pdf  
63 KB



Fuente: Centro de Idiomas / ESPOCH (2022).



epoch

**Dirección de Bibliotecas y  
Recursos del Aprendizaje**

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y  
DOCUMENTAL**

**REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA**

**Fecha de entrega:** 09 / 03 / 2022

<b>INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)</b>
<b>Nombres – Apellidos:</b> Víctor Adrián Andrade Cárdenas
<b>INFORMACIÓN INSTITUCIONAL</b>
Instituto de Posgrado y Educación Continua
<b>Título a optar:</b> Magíster en Finanzas
<b>f. Analista de Biblioteca responsable:</b> Lic. Luis Caminos Vargas Mgs.



0013-DBRA-UPT-IPEC-2022