



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN CREDITICIA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA
LTDA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA:

JOSSELYN ALEXANDRA GUAMÁN CHAFLA

Riobamba – Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN CREDITICIA DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA
LTDA DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: JOSSELYN ALEXANDRA GUAMÁN CHAFLA

DIRECTOR: Ing.M.D.E. EDISON VINICIO CALDERÓN MORAN

Riobamba – Ecuador

2021

© 2021, **Josselyn Alexandra Guamán Chafra**

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 reconozcan el Derecho del Autor.

Yo, JOSSELYN ALEXANDRA GUAMÁN CHAFLA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 02 de diciembre de 2021


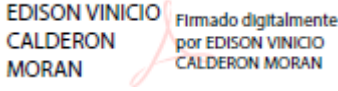
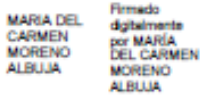
A black and white image of a handwritten signature in white ink on a black background. The signature is stylized and appears to read 'Josselyn A. Guamán Chafra'.

Josselyn Alexandra Guamán Chafra

C.I. 060511317-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación: **ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN CREDITICIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.,** realizado por la señorita: **JOSSELYN ALEXANDRA GUAMÁN CHAFLA,** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	Firma	Fecha
Eco. Adriana Margarita Morales Noriega PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 <p>ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA</p> <p>Firmado digitalmente por ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA Nombre de reconocimiento (DN): c=EC, o=SECURITY DATA S.A. I, ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, serialNumber=306430224110, cn=ADRIANA MARGARITA MORALES NORIEGA Versión de Adobe Acrobat: 11.0.0</p>	2021/12/02
Ing. Edison Vinicio Calderón Moran DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN	 <p>EDISON VINICIO CALDERON MORAN</p> <p>Firmado digitalmente por EDISON VINICIO CALDERON MORAN</p>	2021/12/02
Ing. María del Carmen Moreno Albuja MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 <p>MARIA DEL CARMEN MORENO ALBUJA</p> <p>Firmado digitalmente por MARÍA DEL CARMEN MORENO ALBUJA</p>	2021/12/02

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado especialmente a Jehová por darme la vida, salud, haberme guiado en todo este camino, dándome fortaleza día a día.

A mis padres Marco y Gladys, quienes con su amor, trabajo y sacrificio me han permitido llegar a culminar con éxito esta etapa de mi vida, gracias por inculcar en mí el no rendirme y que todo con esfuerzo se logra.

A mis hermanos Mishell y Steven por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento impulsándome a salir adelante.

Josselyn

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Jehová por brindarme su sabiduría y darme la fuerza para completar mi objetivo. A mis padres, por su amor y apoyo incondicional en todos estos años, he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. A mis hermanos por estar siempre apoyándome a lo largo de esta etapa de mi vida.

Agradezco a los docentes de la Carrera de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haberme compartido su conocimiento a lo largo de mi formación académica, en especial a mis tutores de tesis Ing. Edison Calderón e Ing. María del Carmen Moreno, quienes con su paciencia me han guiado en la elaboración de este trabajo de titulación.

Josselyn

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	3
1.1. Marco teórico.....	3
1.1.1. <i>Procesos</i>	3
1.1.2. <i>Análisis</i>	3
1.1.3. <i>Crédito</i>	3
1.1.4. <i>Políticas de crédito</i>	3
1.1.5. <i>Tipos de crédito</i>	4
1.1.6. <i>Cartera de crédito</i>	4
1.1.7. <i>Calificación crediticia</i>	4
1.1.8. <i>Cartera vencida</i>	5
1.1.9. <i>Riesgo</i>	5
1.1.10. <i>Riesgo crediticio</i>	5
1.1.11. <i>Riesgos en las entidades financieras</i>	6
1.1.12. <i>Cobranza</i>	6
1.1.13. <i>Tipos de cobranza</i>	7
1.1.13.1. <i>La cobranza formal</i>	7
1.1.13.2. <i>Cobranza judicial</i>	7
1.1.13.3. <i>La cobranza extrajudicial</i>	7
1.1.14. <i>Estrategia</i>	7
1.2. Marco conceptual.....	8
1.2.1. <i>Crédito</i>	8
1.2.2. <i>Cartera vencida</i>	8
1.2.3. <i>Cobranza</i>	8
1.2.4. <i>Gestión</i>	8
1.2.5. <i>Morosidad</i>	8

1.2.6.	<i>Proceso</i>	8
1.2.7.	<i>Riesgo de crédito</i>	9
1.2.8.	<i>Liquidez</i>	9

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	10
2.1.	Enfoque de investigación	10
2.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	10
2.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	10
2.2.	Nivel de investigación	10
2.2.1.	<i>Investigación descriptiva</i>	10
2.3.	Diseño de investigación	11
2.4.	Tipo de estudio	11
2.4.1.	<i>Investigación documental</i>	11
2.4.2.	<i>Investigación de campo</i>	11
2.5.	Población, planificación, selección y muestra	11
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	12
2.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	12
2.6.1.1.	<i>Método deductivo</i>	12
2.6.1.2.	<i>Método inductivo</i>	12
2.6.1.3.	<i>Método analítico</i>	12
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	13
2.6.2.1.	<i>Encuestas</i>	13
2.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	13
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	13
2.6.3.1.	<i>Cuestionarios</i>	13
2.6.3.2.	<i>Guía de entrevista</i>	13

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	14
3.1.	Resultados	14
3.1.1.	<i>Resultados de la entrevista</i>	25
3.1.2.	<i>Resultados de la entrevista</i>	26
3.2.	Hallazgos	26
3.3.	Propuesta	27

3.3.1.	<i>Título</i>	27
3.3.2.	<i>Análisis situacional de la empresa</i>	27
3.3.2.1.	<i>Análisis vertical balance general y estado de resultados</i>	30
3.3.2.2.	<i>Análisis horizontal del balance general y de resultados</i>	36
3.3.3.	<i>Indicadores financieros</i>	42
3.3.4.	<i>Políticas de crédito en la COAC Sumac Llacta</i>	48
3.3.5.	<i>Plazos operaciones de crédito</i>	48
3.3.6.	<i>Niveles de aprobación</i>	49
3.4.	Diseño de estrategias	52
3.4.1.	<i>Estrategia 1: Rediseño del manual otorgación de créditos</i>	52
3.4.2.	<i>Estrategia 2: Rediseño del manual de proceso de cobranza</i>	57
3.4.3.	<i>Estrategia 3: Educación financiera a los socios</i>	64
3.4.4.	<i>Estrategia 4: Capacitación al personal: Área de crédito y cobranza</i>	65
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	71
	GLOSARIO	
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Población en estudio	12
Tabla 1-3:	Género	14
Tabla 2-3:	Gestión Crediticia	15
Tabla 3-3:	Manual de crédito	16
Tabla 4-3:	Análisis solicitud crediticia	17
Tabla 5-3:	Seguimiento	18
Tabla 6-3:	Morosidad	19
Tabla 7-3:	Cartera vencida	20
Tabla 8-3:	Colocación y recuperación de créditos	21
Tabla 9-3:	Capacitaciones	22
Tabla 10-3:	Control procesos crediticios	23
Tabla 11-3:	Análisis procesos de gestión crediticia	24
Tabla 12-3:	Análisis Vertical Balance General	30
Tabla 13-3:	Análisis Vertical Estado de Resultados	32
Tabla 14-3:	Cartera de Crédito	33
Tabla 15-3:	Obligaciones con el público	34
Tabla 16-3:	Capital social	35
Tabla 17-3:	Gasto de operación	35
Tabla 18-3:	Intereses y descuentos	36
Tabla 19-3:	Análisis Horizontal Balance General	36
Tabla 20-3:	Análisis Horizontal Estado de Resultados	39
Tabla 21-3:	Cartera de Crédito 2018-2019	40
Tabla 22-3:	Obligaciones con el público 2018-2019	41
Tabla 23-3:	Capital social	41
Tabla 24-3:	Estado de resultados 2018-2019	42
Tabla 25-3:	Cartera Bruta	42
Tabla 26-3:	Liquidez general	43
Tabla 27-3:	Capital de trabajo	43
Tabla 28-3:	Rendimiento Activo Total	44
Tabla 29-3:	Rendimiento sobre Patrimonio	44
Tabla 30-3:	Eficiencia institucional en colocación	45
Tabla 31-3:	Solvencia	45
Tabla 32-3:	Endeudamiento	46

Tabla 33-3:	Cartera improductiva	46
Tabla 34-3:	Morosidad ampliada	47
Tabla 35-3:	Cobertura cartera improductiva	47
Tabla 36-3:	Operaciones de Crédito	48
Tabla 37-3:	Niveles de Aprobación	49
Tabla 38-3:	Proceso de Concesión de Créditos.....	52
Tabla 39-3:	Ficha del Proceso: Concesión de Créditos	53
Tabla 40-3:	Ficha de procedimientos concesión de créditos	56
Tabla 41-3:	Proceso de Cobranza	57
Tabla 42-3:	Ficha del Proceso: Proceso de cobranza.....	60
Tabla 43-3:	Ficha de Procedimiento del Proceso de Cobranza.....	63
Tabla 44-3:	Educación Financiera Socios.....	64
Tabla 45-3:	Detalle de la Capacitación a los socios.....	65
Tabla 46-3:	Capacitación al personal: Crédito y Cobranza	65
Tabla 47-3:	Detalle de la capacitación al personal.....	67
Tabla 48-3:	Cronograma de capacitación al personal	68
Tabla 49-3:	Resumen de estrategias planteadas.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Género	14
Gráfico 2-3:	Gestión Crediticia.....	15
Gráfico 3-3:	Manual de crédito.....	16
Gráfico 4-3:	Análisis solicitud crediticia	17
Gráfico 5-3:	Seguimiento.....	18
Gráfico 6-3:	Morosidad.....	19
Gráfico 7-3:	Cartera vencida.....	20
Gráfico 8-3:	Colocación y recuperación de créditos.....	21
Gráfico 9-3:	Capacitaciones.....	22
Gráfico 10-3:	Control procesos crediticios	23
Gráfico 11-3:	Análisis procesos de gestión crediticia.....	24
Gráfico 12-3:	Organigrama Estructural COAC "Sumac Lacta"	29
Gráfico 13-3:	Diagrama de Flujo del Proceso de Concesión de Crédito	55
Gráfico 14-3:	Diagrama de Flujo del Proceso de Cobranza.....	62

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MODELO DE LA ENCUESTA

ANEXO B. MODELO DE LA ENTREVISTA

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado Análisis de los procesos de gestión crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba, tuvo como finalidad mejorar los procesos de concesión, recuperación y seguimiento de la cartera, así como también reducir el riesgo crediticio, para su desarrollo se realizó encuestas aplicadas al personal que labora en la Cooperativa, además de una entrevista al Gerente de la institución, lo que permitió obtener información necesaria para el desarrollo del trabajo investigativo, así como una evaluación de la cartera de crédito en base al análisis financiero horizontal y vertical del balance general y estado de resultados, se determinaron indicadores financieros los cuales permitieron conocer la situación financiera de la institución, llegando a encontrar los siguientes hallazgos: la entidad no cuenta con estrategias que le permita disminuir el índice de morosidad y llevar una adecuada administración de la cartera, además la entidad no cuenta con un cronograma de capacitación para el personal del área de crédito y cobranza. Por lo tanto, se propuso un rediseño del manual de procesos de concesión de créditos y cobranza, educación financiera a los socios y capacitación al personal de la institución, para de esa manera obtener una gestión eficiente en los procesos crediticios. Finalmente se concluye que el presente trabajo de investigación propuesto busca mejorar la gestión crediticia que actualmente se desarrolla en la institución. Se recomienda poner en práctica el rediseño de estrategias para reducir el índice de morosidad, dando el debido seguimiento a los procesos establecidos en la investigación, para lograr eficiencia en las actividades del área de crédito y cobranza de la institución.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <DISEÑO DE ESTRATEGIAS>, <CARTERA DE CRÉDITO>, <CRÉDITO>, <COBRANZA>, <INDICADORES FINANCIEROS>, <RIOBAMBA (CANTÓN).>

0285-DBRA-UTP-2022




ABSTRACT

The present research work, called Analysis of the Credit Management Processes of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Lacta Ltda, in Riobamba City, had the purpose of improving the processes of concession, recovery, and follow-up of the portfolio, as well as reducing the credit risk. Surveys were applied to the personnel that worked in the cooperative, which allowed the cooperative to obtain necessary information for the development of the investigative work. As well as an evaluation of the credit portfolio based on the horizontal and vertical financial analysis of the general balance sheet and statement of results, financial indicators were determined, which allowed knowing the financial situation of the institution, arriving at the following findings: the institution does not have strategies that allow it to reduce the delinquency rate and manage the portfolio adequately, and the institution does not have a training schedule for credit and collection personnel. Therefore, a redesign of the credit and collection process manual, financial education for members, and training for the institution's personnel were proposed to achieve efficient management of credit processes. Finally, the proposed research work seeks to improve the credit management currently being developed in the institution. It is recommended those strategies to reduce the delinquency rate be redesigned to give due follow-up to the processes established in the research, to achieve efficiency in the activities of the credit and collection area of the institution.

Key words: < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <STRATEGY DESIGN>, <CREDIT PORTFOLIO>, <CREDIT>, <COBANZA>, < FINANCIAL INDICATORS >, <RIOBAMBA (CANTÓN).>

LEONARDO
EFRAIN
CABEZAS
AREVALO



Firmado
digitalmente por
LEONARDO EFRAIN
CABEZAS AREVALO

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar el proceso de gestión crediticia mediante la cual se realiza la otorgación de créditos, aplicada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta, con el objetivo de disminuir la morosidad y aumentar la productividad de la entidad financiera por medio de estrategias. El análisis a los procesos crediticios es esencial en el crecimiento de las instituciones, ya que permite conocer cómo se encuentra la institución.

El trabajo investigativo consta de tres capítulos que se dividen de la siguiente manera:

El capítulo I, contiene todo lo referente al marco teórico referencial es decir analizar trabajos y experiencias ejecutados anteriormente que sirven como sustento para el análisis de la investigación, también se detalla el campo teórico y conceptual por medio de fuentes actualizadas las mismas que sirven como base de estudio.

El capítulo II, comprende el marco metodológico en donde se determina el enfoque, nivel, diseño y tipo de la investigación, además de la población, métodos y técnicas que permiten la recolección de la información para el correcto desarrollo del trabajo de investigación.

En el capítulo III, se desarrolla el marco de resultados y discusión referente a la propuesta de analizar los procesos de gestión crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito Sumac Llacta, indicando rediseños del manual de concesión de crédito y cobranza, capacitación del personal y de los socios a fin de mejorar la gestión crediticia empleada por la institución.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y glosario del trabajo de titulación.

Antecedentes de investigación

Mediante la utilización de base de datos, se encontraron investigaciones con temas similares referente al objeto de estudio, entre ellas tenemos:

Según el autor (Pérez Hernández, 2018), en su trabajo de titulación: “Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015” concluye:

En la cooperativa existe un alto índice de morosidad, se monitorio las diferentes ratios a través del método Perlas mismo que permitió medir como se encontraba su gestión interna como externa y se recomendó realizar análisis minuciosos a la cartera de crediticia para así reconocer debilidades y tomar decisiones en beneficio de la cooperativa.

Por su parte (Aroca Vaca, 2019), en su tesis: “Modelo de gestión de riesgos crediticio para el adecuado proceso de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., periodo 2017” menciona:

La entidad no posee un modelo que le permita gestionar el riesgo para poder cumplir con los objetivos planteados por eso se invita a que la cooperativa aplique el modelo propuesto con el objetivo de gestionar adecuadamente los procesos, se empleó la entrevista, encuestas entre otros métodos con el objetivo de conocer los procedimientos crediticios que lleva la cooperativa

Finalmente, el autor (Muyolema Moyolema, 2019), en su tema de trabajo: “Análisis de riesgo crediticio en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2019” enfatiza:

La institución maneja la gestión crediticia de forma empírica ocasionando disminución en su rentabilidad, se realizó un análisis de forma horizontal y vertical, se aplicó estrategias y políticas financieras que ayuden a la cooperativa tomar decisiones oportunas y mejorar el proceso de crédito.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Marco teórico

1.1.1. *Procesos*

El proceso es una consecución de pasos que se sigue para lograr un fin determinado, en si es una consecución de intervenciones realizadas en un orden particular y con un fin (Westreicher, 2020, p. 1).

1.1.2. *Análisis*

El análisis se basa en estudiar características, acciones entre otros aspectos con el objetivo de dar una conclusión a un tema en específico (Bembibre, 2009, p. 1).

1.1.3. *Crédito*

Es un acuerdo donde se comprometen a cancelar la deuda solicitada de acuerdo a lo tiempos y plazos estipulados por ambas partes, además de los intereses o demás gastos que provengan de tal crédito (Castro & Castro, 2014, p. 23).

Es un préstamo donde se presta dinero a otra, en ese momento la persona beneficiada se compromete a retornar lo adeudado en el tiempo que lo estipularon junto con los intereses que esto conlleva (Montes de Oca, 2015, p. 1).

En si podemos definir al crédito como un préstamo que se efectúa en una entidad, para adquirir bienes o servicios, este crédito se lo otorga a través de plazos los cuales deben ser cancelados en un tiempo determinado incluidos sus intereses.

1.1.4. *Políticas de crédito*

“Las políticas de crédito son una herramienta que les permiten a los colaboradores de una institución tener una guía para llevar a cabo su trabajo de manera eficiente con el objetivo de mejorar los procesos en la institución” (Brachfield, 2013, p. 2).

Las políticas de crédito son ejes establecidos en las empresas, es una guía que permite a las empresas otorgar o no un monto de crédito a los socios, de acuerdo a estos ejes se podrá conceder un crédito seguro (Robles Román, 2012, p. 117).

En si las políticas de crédito son ejes que permiten a las empresas otorgar créditos de acuerdo a las condiciones del cliente, obtenido así una mejor gestión crediticia para beneficio de las empresas.

1.1.5. Tipos de crédito

Existen cuatro tipos de créditos:

Los créditos de comercio: Son créditos otorgados para financiar la producción y comercialización de productos y servicios.

Créditos destinados a las microempresas: Estos créditos sirven para actividades de que se relacionan a la producción.

Créditos de consumo: Créditos que se otorgan para cancelar deudas de servicios básicos, bienes o gastos producto de su actividad comercial.

Los créditos hipotecarios: Destinados a todas las personas para acceder a una vivienda, remodelar, ampliar o mejorarla, mediante la hipoteca (Ayala , 2005, p. 3).

1.1.6. Cartera de crédito

La cartera de crédito se establece de acuerdo al sector económico donde se realizan las operaciones de financiamiento (Robles Román, 2012, p. 117).

1.1.7. Calificación crediticia

Las 5 C del crédito hace referencia a como el consumidor cuida y mejora su acceso al crédito, así como conocer sus límites de endeudamiento, son las siguientes:

Carácter: se refiere a la reputación del cliente manifestado en la forma en que han cumplido sus compromisos financieros propios.

Capacidad: mide las fuentes primarias de pago de la deuda, es decir la capacidad que el cliente tiene para generar efectivo y poder cubrir los compromisos del crédito.

Colateral: mide la segunda fuente de pago, conocida como garantías que se dejan como respaldo al cumplimiento del crédito.

Capital: Son bienes que el cliente tiene y que no adeuda con ninguna persona.

Condiciones: se refiere a la condición económica de la actividad generadora de ingresos; si el sector pasa por un mal momento se tendrá mayores dificultades para obtener un crédito (Gaitán Miranda, 2013, p. 2).

1.1.8. Cartera vencida

La cartera vencida son aquellas cuentas por cobrar que no han sido cancelados de acuerdo a las fechas las cuales ya vencieron y no han sido cobradas afectando significativamente a la entidad provocando un incremento en la cartera se debe gestionar adecuadamente los cobros para tener liquidez en las empresas (Brachfield, 2013, p. 1)

1.1.9. Riesgo

El riesgo es la probabilidad de que las empresas incurran en pérdidas como consecuencia de impago de las deudas (Castro & Castro, 2014, p. 32).

El riesgo es una amenaza específica que recae en nosotros en cualquier momento o circunstancias, existe la probabilidad de que se efectúe en algún momento o no, cualquier situación o cosa que pueda provocar perjuicios o daños (Ucha, 2008, p. 1).

En si es un suceso que, si no es controlado, puede traer consecuencias, es por ello que mientras más vulnerable sea la situación mayor riesgo traerá.

1.1.10. Riesgo crediticio

“El riesgo de crédito se especifica, dentro del enfoque normalizado, las características básicas y exigencias a las instituciones externas de calificación crediticia” (Cáceres & Zaballos, 2002, p. 32).

“El riesgo crediticio es la solvencia que se tiene para hacer frente a las deudas, ya que si el cliente no puede cancelar la deuda afecta a la organización en su rendimiento” (Cáceres & Zaballos, 2002, p. 32).

Podemos decir que el riesgo crediticio se da cuando el deudor no puede pagar la deuda en los plazos establecidos a la entidad, y como consecuencia de ello la entidad puede incurrir en pérdidas e incluso presentar falta de liquidez.

1.1.11. Riesgos en las entidades financieras

Los riesgos de crédito que enfrentan las entidades financieras son los siguientes:

Factores internos

Se refiere a la capacidad que tienen los ejecutivos de manejar la empresa, los factores internos son los siguientes

- El volumen del crédito se refiere a que si existe muchos créditos existirá también muchas pérdidas.
- La mezcla de créditos se basa en que si existe mayor concentración crediticia en la empresa o en un sector el riesgo es mayor.
- Es importante saber que donde exista mayor concentración de la cartera, como consecuencia existirá un mayor riesgo en la entidad financiera (Añez, 2004, p. 2).

Factores externos

Dentro de los factores externos tenemos la moneda, desastres naturales, problemas que se puedan presentar, no depende de la administración ya que no está en sus manos evitarlo por ello es necesario estar atentos a los cambios que puedan ocurrir (Añez, 2004, p. 2).

1.1.12. Cobranza

Es necesario que la cobranza sea efectiva ya que esto permitirá que las empresas obtengan rentabilidad (Brachfield, 2013, p. 1).

La cobranza se encarga de que la deuda sea cancelada, en si podemos decir que la cobranza es el acto a través del cual la persona recibe un pago antes, durante o después (Westreicher, 2020, p. 1).

1.1.13. Tipos de cobranza

1.1.13.1. La cobranza formal

La cobranza formal se efectúa por medio de recursos y del personal con los que cuenta la entidad, pero si la empresa necesita de otra institución para efectuar la cobranza con servicios especializados se lo podrá realizar, además es importante emplear cartas, mensajes telefónicos, visitas del personal de cobranza, todo ello facilitará el cobro de la deuda, si estas resoluciones no funciona se deben implementar otro tipo de medidas para efectuar una cobranza efectiva (Westreicher, 2020, p. 1).

1.1.13.2. Cobranza judicial

Si la institución desea aplicar esta cobranza debe contar en primer lugar con un personal capacitado en el área y contar con especializaciones que permitan efectuar la cobranza. Cabe recalcar que si la empresa o entidad no cuenta con personal calificado podrá optar por contratar empresas con esta especialidad para poder ejecutar esta labor (Westreicher, 2020, p. 1).

1.1.13.3. La cobranza extrajudicial

Esta cobranza se da lugar fuera de juicio ya que en esta se busca que las partes se pongan de acuerdo para solucionar el problema por el que están pasando y no llegar a juicio, en la cual negocian el pago de la deuda para no incurrir en gastos (Westreicher, 2020, p. 1).

1.1.14. Estrategia

Una estrategia es una guía o parámetro que abarca los fines, acciones, pasos y metas de una institución, cabe recalcar que la estrategia debe estar direccionada a cumplir con los objetivos para que funcione adecuadamente en la planificación y así ayudar a tomar decisiones oportunas (Muyolema Moyolema, 2019, p. 37).

1.2. Marco conceptual

1.2.1. Crédito

El crédito es contrato que se efectúa entre dos partes, donde la una parte recibe una cierta cantidad y se compromete a pagarla de acuerdo a montos y tiempos pactados incluido intereses que provengan de la deuda (Castro & Castro, 2014, p. 23).

1.2.2. Cartera vencida

Se establece cuando una persona sujeta a un monto total de crédito o servicio prestados otorgada por una entidad, se encuentra atrasado en sus pagos (Miranda López & Santamaría Freire, 2019, p. 3).

1.2.3. Cobranza

Se refiere a acciones dirigidas hacia el cliente para poder recuperar los créditos que fueron otorgados, por ello se debe llevar un contacto directo con los clientes para brindarles alternativas de pago de acuerdo a sus necesidades, por ello es necesario que se realice un seguimiento planificado y controlado a los créditos para evitar caer en morosidad (Ucha, 2009, p. 1).

1.2.4. Gestión

La gestión se basa en cómo se lleva a cabo una acción a través de una administración adecuada de personas y recursos para lograr cumplir los objetivos planteados (Padilla Córdoba, 2012, p. 3).

1.2.5. Morosidad

La morosidad es aquella practica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación (Pedrosa, 2016, p. 2).

1.2.6. Proceso

El proceso es un conjunto de actividades que con la ayuda de personas y recursos buscan conseguir resultados que satisfagan las necesidades de los clientes (Mallar, 2010, p. 7).

1.2.7. Riesgo de crédito

El riesgo de crédito se refiere a la falta de cumplimiento por parte del beneficiario ya que no cancela la deuda pactada en el contrato de crédito lo que ocasiona un riesgo para la entidad o empresa (Curbera & Ruza, 2013, p. 2).

1.2.8. Liquidez

“La liquidez mide la capacidad de satisfacer obligaciones a corto plazo, es decir la solvencia económica para poder cumplir con las deudas que se puedan presentar” (Padilla Córdoba, 2012, p. 17).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Se basa en describir un suceso a través de algo en específico de acuerdo a lo que involucra la situación (Bernal, 2010, p. 60).

Este método se utilizó para recabar información a partir de la observación en las distintas áreas que compone la cooperativa en especial analizar el manejo de los procesos de gestión crediticia a través de opiniones e ideas emitidas por el gerente y el personal de crédito, fue así que se pudo conocer cómo se encuentra la institución, a la vez identificar necesidades con el objetivo de establecer estrategias que permitan el fortalecimiento en los procesos crediticios.

2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Se caracteriza por medir los fenómenos sociales a partir de analizar el problema los cuales tengan relación con las variables de estudios (Bernal, 2010, p. 60).

Este método permitirá examinar datos numéricos, que se obtendrán al momento de realizar las encuestas.

El enfoque de la investigación en la COAC es mixto, porque combina lo cualitativo y cuantitativo, ya que durante la investigación se recolectará información; de los procesos de la gestión crediticia, para posteriormente plantearse estrategias para llevar una adecuada gestión crediticia en la institución.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Investigación descriptiva*

Esta investigación se basa en seleccionar las características primordiales y detalladas del suceso en estudio (Bernal, 2010, p. 113).

La utilización de encuestas realizadas al personal de la cooperativa, permitirán obtener datos para conocer cómo se encuentra la entidad y verificar las políticas y métodos utilizados entre otros aspectos, de esa manera plantearse estrategias que ayuden a gestionar el proceso crediticio.

2.3. Diseño de investigación

Se utilizo es diseño no experimental ya que no se manejan variables, se puedo identificar el problema de manera natural, donde se examinó minuciosamente los procesos de la gestión crediticia, obteniendo de esa manera información necesaria, que permita plantearse estrategias para mejorar la entrega de créditos en la entidad financiera.

2.4. Tipo de estudio

2.4.1. Investigación documental

“La investigación documental se trata de compilar datos relacionados a nuestra investigación” (Baena Paz, 2017, p. 69).

En la presente investigación se utilizó documentos como, libros, revistas, publicaciones, tesis, también los procesos de gestión crediticia de la cooperativa, para observar su comportamiento dentro de la organización, los cuales serán analizados e interpretados para sustentar conceptos y definir variables.

2.4.2. Investigación de campo

Esta investigación tiene como propósito trasladarnos al lugar de los hechos para así recabar la suficiente información, que sea de interés al tema a ser estudiado, para ello se mantendrá un contacto directo con la institución, permitiéndonos recopilar información suficiente y necesaria, para el desarrollo de la investigación.

2.5. Población, planificación, selección y muestra

El personal del departamento de Crédito de la COAC Sumac Llacta Ltda., es nuestra población de estudio, obteniendo así un total de 4 personas, debido a eso no se realizará la muestra.

Tabla 1-2: Población en estudio

CARGO	Nº
Jefe de Negocios	1
Asistente de Créditos	1
Asesor de Crédito	1
Asesor de Cobranza	1
TOTAL	4

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

2.6.1.1. Método deductivo

Su estudio se basa de lo general a lo particular de esa manera no se plantea un problema en específico (Baena Paz, 2017, p. 34).

Este método es utilizado para analizar los problemas que se presentan en los procesos de la gestión crediticia, el inadecuado manejo de las 5C, políticas de créditos, entre otros aspectos.

2.6.1.2. Método inductivo

El método consiste en un razonamiento que pasa de la observación de los fenómenos a una ley general para todos los fenómenos de un mismo género.

El método permite que se pueda defender nuestra idea a través de un análisis a partir de lo peculiar a lo general, es decir que se analizará los procesos de la gestión crediticia (Baena Paz, 2017, p. 34).

2.6.1.3. Método analítico

Consiste en descomponer un objeto de estudio para descomponer de forma individual (Bernal, 2010, p. 60).

Este método permite analizar minuciosamente los problemas que se presentan en la gestión crediticia en la cooperativa, para de esa manera plantear estrategias que permitan una mejor colocación de créditos.

2.6.2. Técnicas de investigación

2.6.2.1. Encuestas

Es una técnica que permite obtener información que sea de interés del investigador, en este caso se lo realizó por medio de cuestionarios direccionados al personal de la cooperativa con el objetivo de determinar la aceptación o negación de la gestión de procesos de crédito que maneja la cooperativa, esto nos permitirá conocer a profundidad la situación de la entidad.

2.6.2.2. Entrevista

La entrevista consiste en una dialogo entre ambas partes para obtener información, para ello se estableció un diálogo con el gerente de la cooperativa acerca de cómo la cooperativa maneja los procesos de crédito.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Cuestionarios

Los cuestionarios se destinarán al equipo del área de crédito para recoger información relacionada a los procesos de gestión crediticia.

2.6.3.2. Guía de entrevista

La guía de entrevista se efectuará al gerente de la cooperativa con el objetivo de determinar cómo se encuentra la entidad en el área de créditos.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

Tabla 1-3: Género

GÉNERO	TOTAL	PORCENTAJE
Masculino	3	75%
Femenino	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

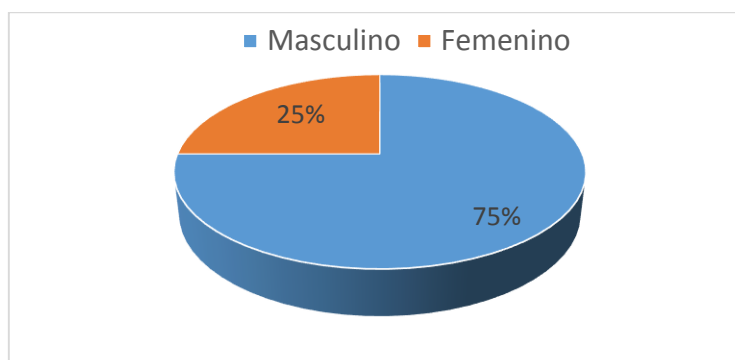


Gráfico 1-3. Género

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

Luego de tabular las encuestas se determinó que el 75% del personal del área de crédito son de género masculino, y el 25 % de género femenino, concluyendo de esa manera que dentro del área de crédito la mayor población es de género masculino.

Pregunta 1. ¿Usted cómo evaluaría el proceso de la gestión crediticia utilizado por la Cooperativa Sumac Lacta?

Tabla 2-3: Gestión Crediticia

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Excelente	1	25%
Bueno	3	75%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

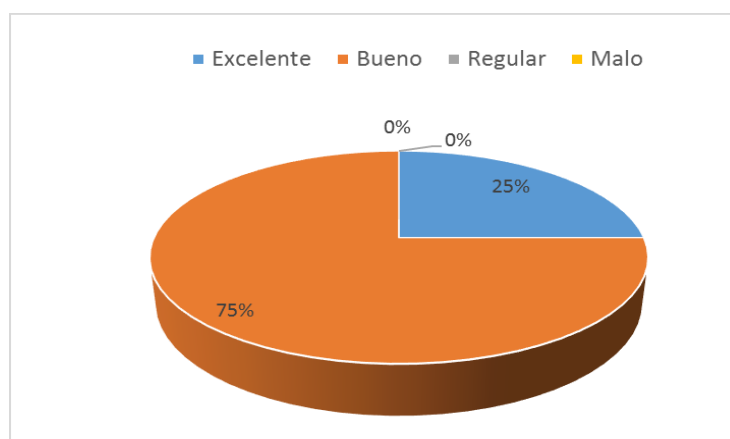


Gráfico 2-3. Gestión Crediticia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

Dentro de los encuestados el 75 % evalúan como bueno el proceso de gestión crediticia empleado por la cooperativa, el 25% opina que el proceso de gestión crediticia es excelente, ninguno de los encuestados evalúa el proceso de gestión como regular o malo.

Pregunta 2. ¿Cuentan con un manual de crédito otorgado por la cooperativa?

Tabla 3-3: Manual de crédito

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

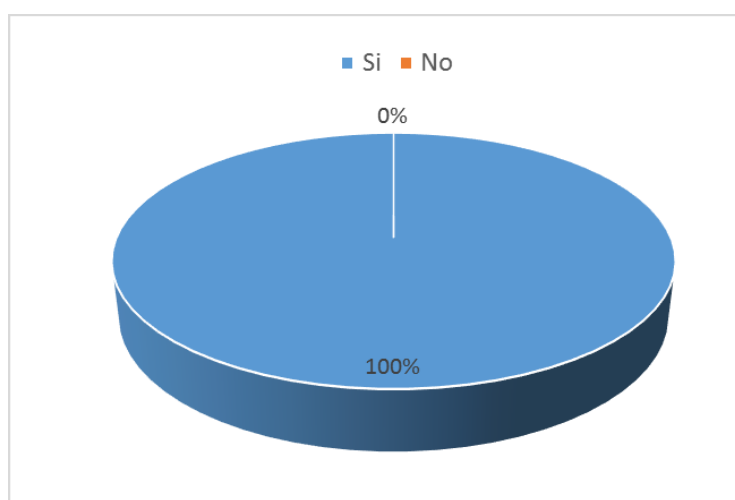


Gráfico 3-3. Manual de crédito

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

Del total de personas encuestadas señalan que la entidad financiera les proporciona un manual de crédito, que les permite guiarse en los procesos crediticios que se ejecutan en la institución.

Pregunta 3. ¿Al momento de realizar un análisis a la solicitud de crédito que variables considera?

Tabla 4-3: Análisis solicitud crediticia

VARIABLES	TOTAL	PORCENTAJE
Análisis patrimonial	0	0%
Capacidad de pago	1	25%
Verificación del negocio	0	0%
Historial crediticio	0	0%
Todas las anteriores	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

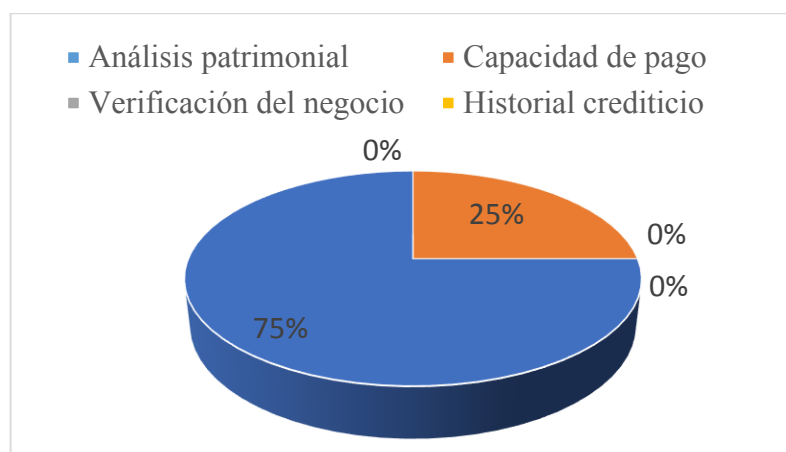


Gráfico 4-3. Análisis solicitud crediticia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 75% de los encuestados mencionan que al analizar la solicitud de un crédito son todas las variables mencionadas, es decir el análisis patrimonial, capacidad de pago, verificación del negocio, historial crediticio, el 25% opina que la variable que se toma en cuenta al momento de realizar un análisis a la solicitud de crédito es la capacidad de pago.

Pregunta 4. ¿Luego de otorgar el crédito le dan el seguimiento suficiente para su respectivo cobro?

Tabla 5-3: Seguimiento

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Siempre	1	25%
Casi siempre	3	75%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

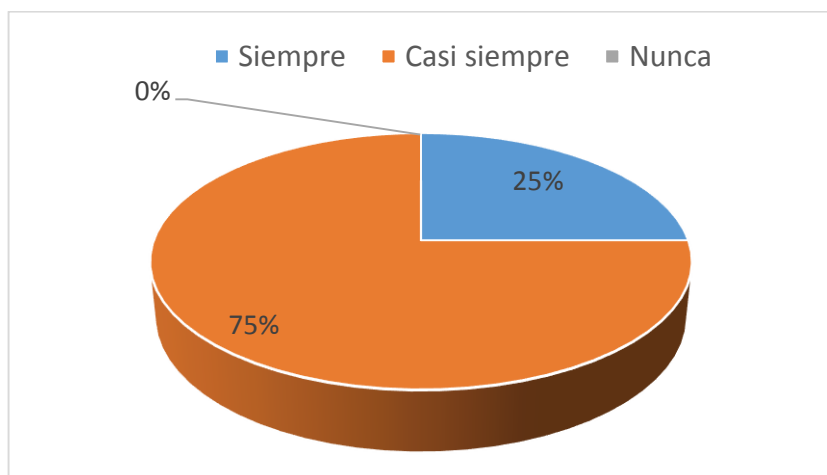


Gráfico 5-3. Seguimiento

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 75% de los encuestados menciona que casi siempre se da un seguimiento al socio después de otorgar un crédito, la otra parte de encuestados manifiestan que siempre se da un seguimiento para el respectivo cobro, ninguno menciona que no se da un seguimiento de cobro luego de otorgar un crédito.

Pregunta 5. ¿Cuáles son las causas que influyen en la morosidad de la cartera?

Tabla 6-3: Morosidad

CAUSAS	TOTAL	PORCENTAJE
Falta de Análisis al conceder un crédito	3	75%
Falta de seguimiento	0	0%
Voluntad de pago	0	0%
Problemas económicos del país	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

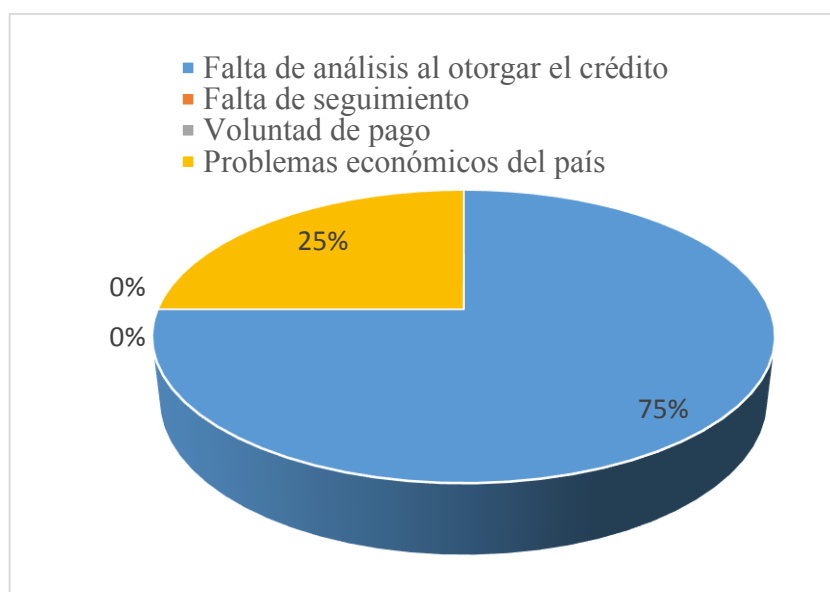


Gráfico 6-3. Morosidad

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 75% de los encuestados señalan que las causas que influyen en la morosidad de la cartera es porque la cooperativa no realiza un adecuado análisis al otorgar un crédito, el 25% menciona que la causa principal es por los problemas económicos del país, ninguno menciona que es por voluntad de pago.

Pregunta 6. ¿Qué acciones se realizan para recuperar la cartera vencida?

Tabla 7-3: Cartera vencida

ACCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	0	0%
Mensajes de texto	0	0%
Visita personal	0	0%
Notificación por escrito	0	0%
Notificación judicial	0	0%
Recuperación extrajudicial	1	25%
Todas las anteriores	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

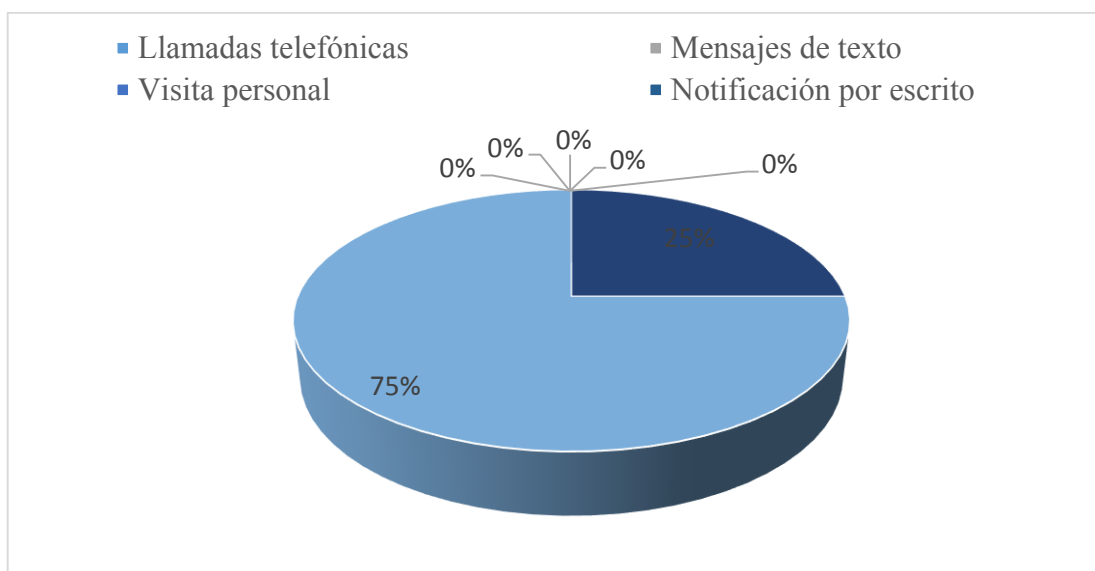


Gráfico 7-3. Cartera vencida

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 75% de los encuestados consideran que todas las acciones mencionadas son esenciales para la pronta recuperación de la cartera vencida, el 25% menciona que se lo realiza a través de una acción extrajudicial.

Pregunta 7. ¿Con que frecuencia se presentan informes de colocación y recuperación de créditos?

Tabla 8-3: Colocación y recuperación de créditos

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
Diario	0	0%
Semanal	1	25%
Quincenal	0	0%
Mensual	3	75%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

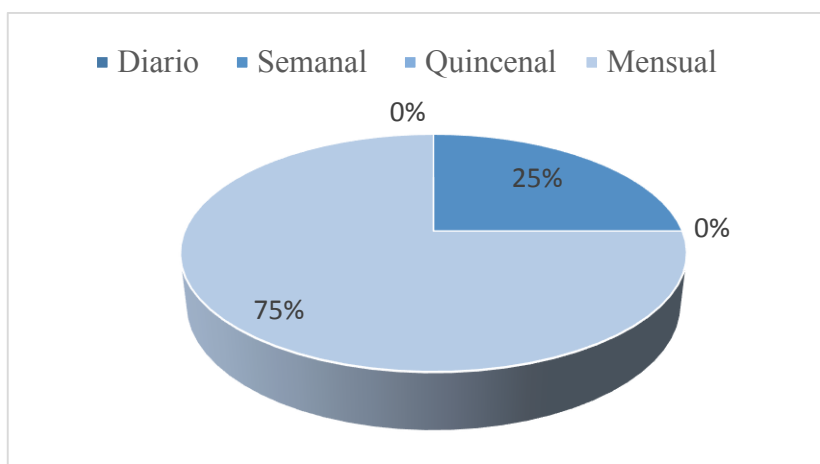


Gráfico 8-3. Colocación y recuperación de créditos

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 75% de los encuestados presentan informes de captación y recuperación mensualmente, el 25% indica que semanalmente se presentan informes, ninguno de los encuestados señaló que se presentan informes de manera diaria o quincenal.

Pregunta 8. ¿Con que regularidad recibe capacitación en el área de crédito?

Tabla 9-3: Capacitaciones

FRECUENCIA	TOTAL	PORCENTAJE
1 vez al año	1	25%
1 vez al mes	2	50%
Nunca	1	25%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llaeta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

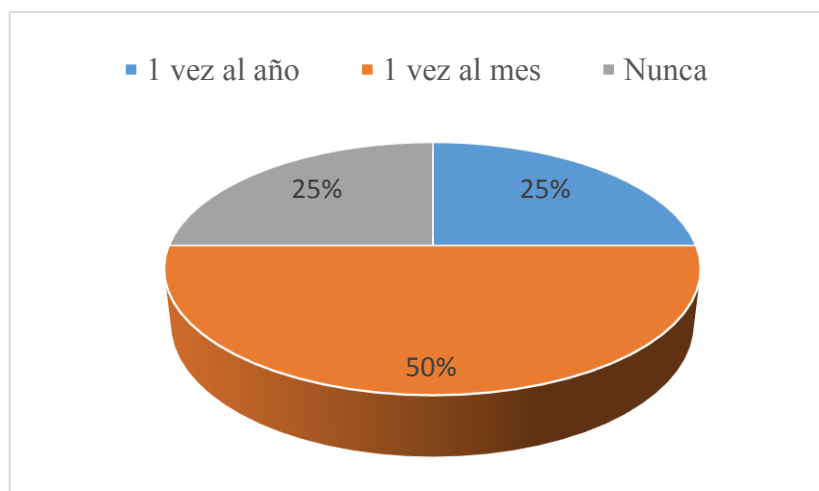


Gráfico 9-3. Capacitaciones

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 50% de los encuestados menciona que 1 vez al mes reciben capacitaciones en el área de crédito, el 25% indica que reciben capacitaciones 1 vez al año, el otro 25% de los encuestados señalan que nunca han recibido capacitaciones.

Pregunta 9. ¿Cómo se controla la eficiencia de los procesos de gestión crediticia dentro de la institución?

Tabla 10-3: Control procesos crediticios

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Informes	4	100%
No se controla	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

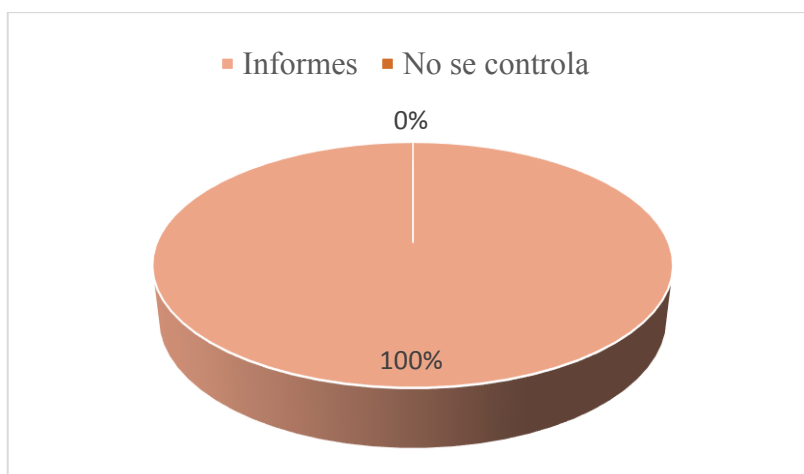


Gráfico 10-3. Control procesos crediticios

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 100% de los encuestados mencionan que a través de informes se controlan los procesos crediticios en la cooperativa.

Pregunta 10. ¿Se ha realizado un análisis a los procesos de gestión crediticia en la cooperativa?

Tabla 11-3: Análisis procesos de gestión crediticia

RESPUESTA	TOTAL	PORCENTAJE
Si	4	100%
No	0	0%
Total	4	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

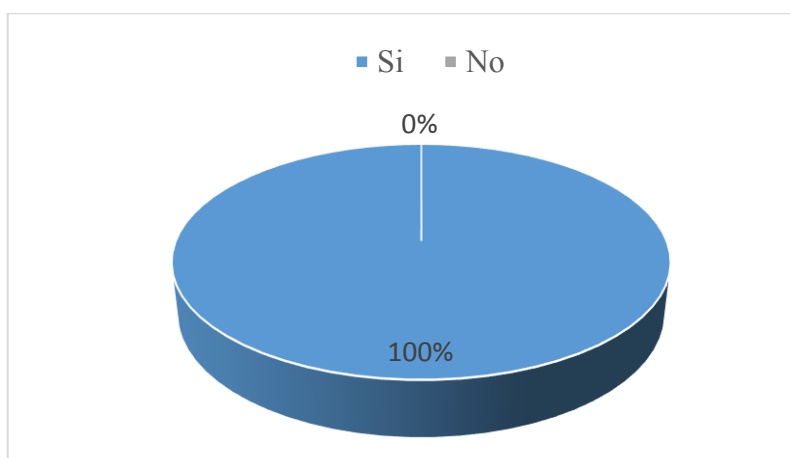


Gráfico 11-3. Análisis procesos de gestión crediticia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Interpretación:

El 100% de los encuestados mencionan que en la entidad financiera si se ha realizado un análisis a los procesos de gestión crediticia.

3.1.1. Resultados de la entrevista

- 1. ¿La cooperativa posee un manual de créditos para la concesión de créditos?**
La cooperativa si cuenta con un manual de créditos.
- 2. ¿Los colaboradores del área de crédito están debidamente capacitados para cumplir con las funciones?**
Se capacita muy bien a los colaboradores del área de crédito para que cumplan con sus funciones.
- 3. ¿La cooperativa con que regularidad capacita al personal en el proceso de crédito?**
Se realizan capacitaciones al personal una vez al mes.
- 4. ¿Considera usted que los colaboradores conocen las funciones que deben realizar en el área de crédito?**
Si están bien definidas todas las actividades del personal para que ejecuten sus labores eficientemente.
- 5. ¿Con que frecuencia se mide y evalúa la eficiencia de los procesos de crédito en la COAC?**
Mensualmente se mide y evalúa la eficiencia de los procesos de crédito.
- 6. ¿Considera que se debe mejorar el desempeño en los procesos de análisis del crédito y riesgo en los socios?**
Considero que, si se debe mejorar ya que los colaboradores de la institución no realizan un buen análisis al socio, provocando que existan un riesgo crediticio.
- 7. ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión de crédito es la adecuada?**
Se tiene que mejorar todos los procesos, políticas y procedimientos en la otorgación de créditos.
- 8. ¿Considera que los problemas económicos del país afectan directamente en la economía de los socios al momento de cancelar un crédito?**
Si, los problemas económicos que atraviesa el país tienen que ver directamente con el incumplimiento del socio, entre otros factores.

9. ¿Cree usted importante la ejecución de un análisis a la gestión crediticia en la cooperativa?

Si es importante realizar un análisis a los procesos de gestión crediticia ya que permitirá analizar mejor al socio y de esa manera no presentar un riesgo crediticio.

10. ¿Cree usted que la implementación de estrategias permitirá que se gestionen adecuadamente los procesos de crédito?

Creo que la implementación de estrategias en los procesos crediticios si mejora la cartera de crédito y se tendrá mayor rentabilidad.

3.1.2. Resultados de la entrevista

Después de haber realizado la entrevista al Lic. Luis Guairacaja gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta”, determinamos que es importante realizar un análisis a los procesos de gestión crediticia que maneja la institución de esa manera mejorar los procesos crediticios y reducir la morosidad existente. El encargado de la institución está dispuesto a poner en marcha este proyecto para fortalecer a la institución.

En conclusión, es necesario la aplicación de un análisis a los procesos crediticios que maneja la cooperativa, con la ayuda de estrategias las mismas que permitirán reducir la cartera, y obtener una mejor colocación de créditos, logrando que la institución sea competitiva en el mercado cooperativista.

3.2. Hallazgos

- Del total de encuestados el 75% de los colaboradores mencionan que la cooperativa maneja la gestión de créditos de una buena manera.
- El 100% del equipo de crédito mencionan que si cuenta con un manual de créditos el mismo que les permite conocer las funciones y procedimientos que esto conlleva.
- El 75% de los encuestados afirman que al momento de analizar una solicitud de crédito realizan un análisis de diferentes variables para poder determinar si el socio es apto para solicitar el crédito o no.
- El 75% del personal encuestado manifiesta que luego de conceder un crédito se realiza su respectivo cobro.

- Del total de encuestados el 75% manifiesta que el no contar con un adecuado análisis al otorgar un crédito es una de las causas de que exista morosidad.
- El 75% de encuestados realizan varias acciones para recuperar la cartera vencida, las mismas que son ejecutadas antes y después de vencer la fecha de pago.
- El 75% del personal presenta informes de colocación y recuperación de créditos mensualmente.
- Del total de encuestados del área de crédito, el 50% señala que ha sido capacitado una vez al mes.
- El 100% del personal señala que a través de informes se controla que los procesos crediticios sean los óptimos.
- El 100% del personal encuestado afirma que en la institución si se ha realizado un análisis a los procesos de gestión crediticia.

3.3. Propuesta

3.3.1. Título

Análisis de los procesos de gestión crediticia de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda. de la ciudad de Riobamba.

3.3.2. Análisis situacional de la empresa

MISIÓN

Promover la satisfacción de los clientes, a través de valores, principios que envuelven a la entidad, contribuyendo al desarrollo del crecimiento socioeconómico y mejorar la vida de la sociedad.

VISIÓN

Ser una entidad financiera que brinde productos y servicios de calidad a socios y clientes, ampliando su cobertura en el mercado cooperativista contribuyendo al desarrollo económico y social.

Valores Institucionales

- Honestidad
- Ética
- Responsabilidad
- Lealtad Institucional
- Respeto al medio Ambiente

Principios Cooperativos

- Adhesión voluntaria y abierta
- Participación económica de los asociados
- Autonomía e Independencia
- Educación, formación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

Objetivos

Dinamizar el desarrollo económico y la producción de productos del comercio en busca de la inserción en los mercados, procurando el bienestar de los más necesitados apoyando la economía familiar de la sociedad.

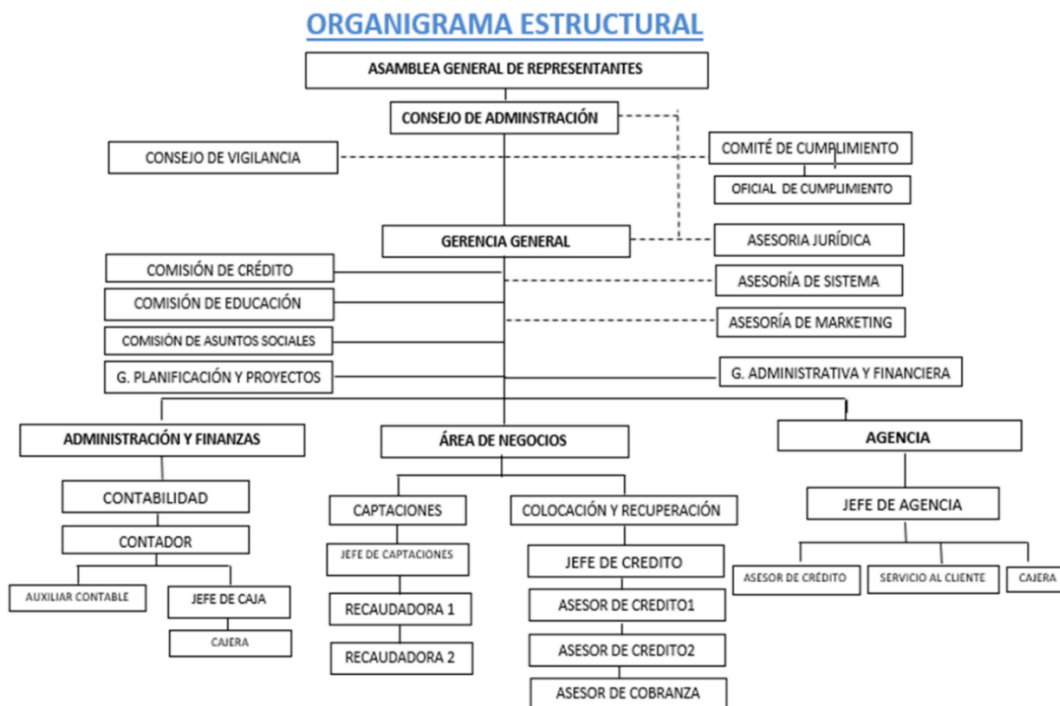


Gráfico 12-3: Organigrama Estructural COAC "Sumac Llacta"

Realizado por: Guamán, J. (2020)

3.3.2.1. *Análisis vertical balance general y estado de resultados*

- Balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA LTDA”

BALANCE GENERAL

31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Tabla 12-3: Análisis Vertical Balance General

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
1	ACTIVO	2.591.348,98	100%	3.036.022,29	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	141.162,51	5%	259.914,38	9%
1101	CAJA	41.439,83	2%	143.742,84	5%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	99.722,68	4%	116.171,54	4%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.094.957,21	81%	2.398.873,37	79%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	77.155,86	3%	232.237,57	8%
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	546.417,42	21%	363.591,88	12%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.410.356,72	54%	1.709.385,01	56%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	24.424,00	1%	25.468,63	1%
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	30.251,19	1%	48.682,66	2%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO NO DEVENGA INTERESES	34.787,37	1%	65.887,70	2%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	16.452,96	1%	8.445,83	0%
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	3.162,56	0%	9.469,90	0%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	79.800,49	3%	55.704,19	2%
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-127.851,36	-5%	-120.000,00	-4%
16	CUENTAS POR COBRAR	54.967,44	2%	77.266,27	3%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	23.285,87	1%	27.784,67	1%
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	17.179,30	1%	22.191,82	1%

1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	19.746,63	1%	32.534,14	1%
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-5.244,36	0%	-5.244,36	0%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	292.750,87	11%	278.732,34	9%
1802	EDIFICIOS	270.452,10	10%	270.452,10	9%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	37.192,42	1%	38.946,02	1%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	11.426,91	0%	21.976,31	1%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	22.202,00	1%	22.202,00	1%
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-48.522,56	-2%	-74.844,09	-2%
19	OTROS ACTIVOS	7.510,95	0%	21.235,93	1%
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	2.788,11	0%	3.719,28	0%
1905	GASTOS DIFERIDOS	0	0%	11.573,39	0%
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	974,13	0%	1.047,50	0%
1990	OTROS	3.748,71	0%	4.895,76	0%
	TOTAL ACTIVOS	2.591.348,98	100%	3.036.022,29	100%
2	PASIVOS	1.961.515,21	100%	2.304.574,48	100%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.230.886,83	63%	1.647.888,52	72%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	479.444,73	24%	674.321,25	29%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	738.581,54	38%	960.703,75	42%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	12.860,56	1%	12.863,52	1%
25	CUENTAS POR PAGAR	44.683,05	2%	46.929,03	2%
2501	INTERESES POR PAGAR	26.163,51	1%	36.344,11	2%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	4.495,70	0%	4.733,34	0%
2504	RETENCIONES	12.531,67	1%	2.056,59	0%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	0	0%	43,55	0%
2506	PROVEEDORES	597,86	0%	1.422,86	0%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	894,31	0%	2.328,58	0%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	685.945,33	35%	609.756,93	26%
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	685.945,33	35%	609.756,93	26%

	TOTAL PASIVOS	1.961.515,21	100%	2.304.574,48	100%
3	PATRIMONIO	629.833,77	100%	731.447,81	100%
31	CAPITAL SOCIAL	130.161,18	21%	136.812,53	19%
3103	APORTES DE SOCIOS	130.161,18	21%	136.812,53	19%
33	RESERVAS	474.129,40	75%	572.526,99	78%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	463.499,34	74%	561.896,93	77%
3303	ESPECIALES	10.630,06	2%	10.630,06	1%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	8.381,86	1%	8.381,86	1%
3401	OTROS	8.381,86	1%	8.381,86	1%
36	RESULTADOS	17.161,33	3%	13.726,43	2%
3601	UTILIDADES Y/ O EXCEDENTES ACUMULADAS	3.806,14	1%	0	0%
3603	UTILIDAD O EXEDENTES DEL EJERCICIO	13.355,19	2%	13.726,43	2%
	TOTAL PATRIMONIO	629.833,77	100%	731.447,81	100%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	2.591.348,98		3.036.022,29	

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

- Estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA LTDA”
ESTADO DE RESULTADOS
31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Tabla 13-3: Análisis Vertical Estado de Resultados

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
4	GASTOS	352.624,83	100%	432.468,20	100%
41	INTERESES CAUSADOS	115.730,83	33%	130.212,80	30%
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	86.359,89	24%	104.176,31	24%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	29.370,94	8%	26.036,49	6%
44	PROVISIONES	8.000,00	2%	25.264,21	6%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	8.000,00	2%	25.264,21	6%
45	GASTOS DE OPERACION	226.533,48	64%	272.755,33	63%
4501	GASTOS DE PERSONAL	107.315,63	30%	128.396,67	30%
4502	HONORARIOS	46.225,47	13%	52.933,76	12%

4503	SERVICIOS VARIOS	19.614,97	6%	30.479,93	7%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	4.909,86	1%	7.151,81	2%
4505	DEPRECIACIONES	25.891,90	7%	26.321,53	6%
4506	AMORTIZACIONES	2.139,24	1%	1.966,21	0%
4507	OTROS GASTOS	20.436,41	6%	25.505,42	6%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2.360,52	1%	4.235,86	1%
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	2.360,52	1%	4.235,86	1%
	TOTAL GASTOS	352.624,83	100%	432.468,20	100%
5	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	365.980,02	100%	446.194,63	100%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	337.976,43	92%	407.563,06	91%
5101	DEPÓSITOS	133,33	0%	46,73	0%
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	337.154,62	92%	407.516,33	91%
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	688,48	0%	0	0%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	6.350,35	2%	20.962,92	5%
5404	MANEJO Y COBRANZAS	1.162,67	0%	19.160,32	4%
5490	OTROS SERVICIOS	5.187,68	1%	1.802,60	0%
56	OTROS INGRESOS	21.653,24	6%	17.668,65	4%
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	11.018,80	3%	800	0%
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	7.016,47	2%	12.254,75	3%
5690	OTROS	3.617,97	1%	4.613,90	1%
	TOTAL INGRESOS	365.980,02	100%	446.194,63	100%
	RESULTADO OPERATIVO	13.355,19		13.726,43	

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Cartera de crédito

Tabla 14-3: Cartera de Crédito

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.094.957,21	81%	2.398.873,37	79%

1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	77.155,86	3%	232.237,57	8%
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	546.417,42	21%	363.591,88	12%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.410.356,72	54%	1.709.385,01	56%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	24.424,00	1%	25.468,63	1%
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	30.251,19	1%	48.682,66	2%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO NO DEVENGA INTERESES	34.787,37	1%	65.887,70	2%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	16.452,96	1%	8.445,83	0%
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	3.162,56	0%	9.469,90	0%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	79.800,49	3%	55.704,19	2%
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-127.851,36	-5%	-120.000,00	-4%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis:

La cartera de créditos posee un activo fuerte porque dentro del total de activos representa el 79% con un valor de \$ 2.398.873,37, además se puede evidenciar que el microcrédito representa el 56% con un valor de 1.709.385,01, es el crédito que mayormente otorga la entidad financiera.

Obligaciones con el público

Tabla 15-3: Obligaciones con el público

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.230.886,83	63%	1.647.888,52	72%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	479.444,73	24%	674.321,25	29%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	738.581,54	38%	960.703,75	42%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	12.860,56	1%	12.863,52	1%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis:

Esta cuenta es uno de los mayores pasivos ya que cuenta con un monto de \$ 1.647.888,52 representando el 72% del total del pasivo, depósitos a la vista con un valor de \$ 674.321,25 dinero que los socios depositan en sus cuentas, las mismas que pueden ser retiradas cuando el socio lo desee, depósitos a plazo por un monto de \$ 960.703,75 estos generan intereses de acuerdo al tiempo que el socio lo requiera, también están los depósitos restringidos por un valor de \$ 12.863,52.

Capital social

Tabla 16-3: Capital social

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
31	CAPITAL SOCIAL	130.161,18	21%	136.812,53	19%
3103	APORTES DE SOCIOS	130.161,18	21%	136.812,53	19%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis:

La cooperativa cuenta con un capital social de 136.812,53 que representa el 19% del total, dinero que fue aportado por todos los socios para el desarrollo económico de la institución.

Gasto de operación

Tabla 17-3: Gasto de operación

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
45	GASTOS DE OPERACION	226.533,48	64%	272.755,33	63%
4501	GASTOS DE PERSONAL	107.315,63	30%	128.396,67	30%
4502	HONORARIOS	46.225,47	13%	52.933,76	12%
4503	SERVICIOS VARIOS	19.614,97	6%	30.479,93	7%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	4.909,86	1%	7.151,81	2%
4505	DEPRECIACIONES	25.891,90	7%	26.321,53	6%
4506	AMORTIZACIONES	2.139,24	1%	1.966,21	0%
4507	OTROS GASTOS	20.436,41	6%	25.505,42	6%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis:

La cuenta de gastos de operación representa el 63% del total de gastos en la cooperativa, los gastos del personal el 30% con un valor de 128.396,67 este gasto permite el correcto funcionamiento de la institución ya que sustenta la actividad económica.

Intereses y descuentos

Tabla 18-3: Intereses y descuentos

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	%	AÑO 2019	%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	337.976,43	92%	407.563,06	91%
5101	DEPÓSITOS	133,33	0%	46,73	0%
5104	INTERESES DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	337.154,62	92%	407.516,33	91%
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	688,48	0%	0	0%

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis:

La cuenta de intereses y descuentos representan el 91% con un valor de 407.563,06 del total de los ingresos a través de créditos concedidos por la cooperativa.

3.3.2.2. *Análisis horizontal del balance general y de resultados*

- **Balance general**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA LTDA”
BALANCE GENERAL
31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Tabla 19-3: Análisis Horizontal Balance General

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
1	ACTIVO	2.591.348,98	3.036.022,29	444.673,31	17%
11	FONDOS DISPONIBLES	141.162,51	259.914,38	118.751,87	84%
1101	CAJA	41.439,83	143.742,84	102.303,01	247%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	99.722,68	116.171,54	16.448,86	16%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.094.957,21	2.398.873,37	303.916,16	15%

1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	77.155,86	232.237,57	155.081,71	201%
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	546.417,42	363.591,88	-182.825,54	-33%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.410.356,72	1.709.385,01	299.028,29	21%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	24.424,00	25.468,63	1.044,63	4%
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	30.251,19	48.682,66	18.431,47	61%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO NO DEVENGA INTERESES	34.787,37	65.887,70	31.100,33	89%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	16.452,96	8.445,83	-8.007,13	-49%
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	3.162,56	9.469,90	6.307,34	199%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	79.800,49	55.704,19	-24.096,30	-30%
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-127.851,36	-120.000,00	7.851,36	-6%
16	CUENTAS POR COBRAR	54.967,44	77.266,27	22.298,83	41%
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITOS	23.285,87	27.784,67	4.498,80	19%
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	17.179,30	22.191,82	5.012,52	29%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	19.746,63	32.534,14	12.787,51	65%
1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)	-5.244,36	-5.244,36	0	0%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	292.750,87	278.732,34	-14.018,53	-5%
1802	EDIFICIOS	270.452,10	270.452,10	0	0%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	37.192,42	38.946,02	1.753,60	5%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	11.426,91	21.976,31	10.549,40	92%
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	22.202,00	22.202,00	0	0%
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-48.522,56	-74.844,09	-26.321,53	54%
19	OTROS ACTIVOS	7.510,95	21.235,93	13.724,98	183%
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	2.788,11	3.719,28	931,17	33%
1905	GASTOS DIFERIDOS	0	11.573,39	11.573,39	
1906	MATERIALES, MERCADERIAS E INSUMOS	974,13	1.047,50	73,37	8%
1990	OTROS	3.748,71	4.895,76	1.147,05	31%
	TOTAL ACTIVOS	2.591.348,98	3.036.022,29	444.673,31	17%
2	PASIVOS	1.961.515,21	2.304.574,48	343.059,27	17%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.230.886,83	1.647.888,52	417.001,69	34%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	479.444,73	674.321,25	194.876,52	41%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	738.581,54	960.703,75	222.122,21	30%

2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	12.860,56	12.863,52	2,96	0%
25	CUENTAS POR PAGAR	44.683,05	46.929,03	2.245,98	5%
2501	CUENTAS POR PAGAR	26.163,51	36.344,11	10.180,60	39%
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	4.495,70	4.733,34	237,64	5%
2504	RETENCIONES	12.531,67	2.056,59	-10.475,08	-84%
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	0	43,55	43,55	
2506	PROVEEDORES	597,86	1.422,86	825	138%
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	894,31	2.328,58	1.434,27	160%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	685.945,33	609.756,93	-76.188,40	-11%
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PUBLICO	685.945,33	609.756,93	-76.188,40	-11%
	TOTAL PASIVOS	1.961.515,21	2.304.574,48	343.059,27	17%
3	PATRIMONIO	616.478,58	731.447,81	114.969,23	19%
31	CAPITAL SOCIAL	130.161,18	136.812,53	6.651,35	5%
3103	APORTES DE SOCIOS	130.161,18	136.812,53	6.651,35	5%
33	RESERVAS	474.129,40	572.526,99	98.397,59	21%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	463.499,34	561.896,93	98.397,59	21%
3303	ESPECIALES	10.630,06	10.630,06	0	0%
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	8.381,86	8.381,86	0	0%
3401	OTROS	8.381,86	8.381,86	0	0%
36	RESULTADOS	17.161,33	13.726,43	-3.434,90	-20%
3601	UTILIDADES Y/ O EXCEDENTES ACUMULADAS	3.806,14	0	-3.806,14	-100%
3603	UTILIDAD O EXEDENTES DEL EJERCICIO	13.355,19	13.726,43	371,24	3%
	TOTAL PATRIMONIO	629.833,77	731.447,81	101.614,04	16%
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	2.591.348,98	3.036.022,29	444.673,31	17%

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

- Estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SUMAC LLACTA LTDA”
ESTADO DE RESULTADOS
31 DE DICIEMBRE DEL 2019

Tabla 20-3: Análisis Horizontal Estado de Resultados

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
4	GASTOS	352.624,83	432.468,20	79.843,37	22,64%
41	INTERESES CAUSADOS	115.730,83	130.212,80	14.481,97	12,51%
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	86.359,89	104.176,31	17.816,42	20,63%
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	29.370,94	26.036,49	-3.334,45	-11,35%
44	PROVISIONES	8.000,00	25.264,21	17.264,21	215,80%
4402	CARTERA DE CRÉDITOS	8.000,00	25.264,21	17.264,21	215,80%
45	GASTOS DE OPERACION	226.533,48	272.755,33	46.221,85	20,40%
4501	GASTOS DE PERSONAL	107.315,63	128.396,67	21.081,04	19,64%
4502	HONORARIOS	46.225,47	52.933,76	6.708,29	14,51%
4503	SERVICIOS VARIOS	19.614,97	30.479,93	10.864,96	55,39%
4504	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y MULTAS	4.909,86	7.151,81	2.241,95	45,66%
4505	DEPRECIACIONES	25.891,90	26.321,53	429,63	1,66%
4506	AMORTIZACIONES	2.139,24	1.966,21	-173,03	-8,09%
4507	OTROS GASTOS	20.436,41	25.505,42	5.069,01	24,80%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	2.360,52	4.235,86	1.875,34	79,45%
4703	INTERESES Y COMISIONES DEVENGADOS EN EJERCICIOS ANTERIORES	2.360,52	4.235,86	1.875,34	79,45%
	TOTAL GASTOS	352.624,83	432.468,20	79.843,37	22,64%
5	INGRESOS	365.980,02	446.194,63	80.214,61	21,92%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	337.976,43	407.563,06	69.586,63	20,59%
5101	DEPÓSITOS	133,33	46,73	-86,6	-64,95%
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	337.154,62	407.516,33	70.361,71	20,87%
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	688,48	0	-688,48	-100,00%

54	INGRESOS POR SERVICIOS	6.350,35	20.962,92	14.612,57	230,11%
5404	MANEJO Y COBRANZAS	1.162,67	19.160,32	17.997,65	1547,96%
5490	OTROS SERVICIOS	5.187,68	1.802,60	-3.385,08	-65,25%
56	OTROS INGRESOS	21.653,24	17.668,65	-3.984,59	-18,40%
5601	UTILIDAD EN VENTA DE BIENES	11.018,80	800	-10.218,80	-92,74%
5604	RECUPERACIONES DE ACTIVOS FINANCIEROS	7.016,47	12.254,75	5.238,28	74,66%
5690	OTROS	3.617,97	4.613,90	995,93	27,53%
	TOTAL INGRESOS	365.980,02	446.194,63	80.214,61	21,92%
	RESULTADO OPERATIVO	13.355,19	13.726,43	371,24	2,78%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Cartera de Crédito 2018-2019

Tabla 21-3: Cartera de Crédito 2018-2019

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2.094.957,21	2.398.873,37	303.916,16	15%
1402	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO POR VENCER	77.155,86	232.237,57	155.081,71	201%
1403	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO POR VENCER	546.417,42	363.591,88	-182.825,54	-33%
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	1.410.356,72	1.709.385,01	299.028,29	21%
1426	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	24.424,00	25.468,63	1.044,63	4%
1427	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO QUE NO DEVENGA INTERESES	30.251,19	48.682,66	18.431,47	61%
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO NO DEVENGA INTERESES	34.787,37	65.887,70	31.100,33	89%
1450	CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	16.452,96	8.445,83	-8.007,13	-49%
1451	CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	3.162,56	9.469,90	6.307,34	199%
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	79.800,49	55.704,19	-24.096,30	-30%
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	-127.851,36	-120.000,00	7.851,36	-6%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Dentro de la cuenta cartera de crédito se evidencia que para el año 2019 tuvo un crecimiento del 15% en comparación con el año 2018 siendo favorable para el correcto funcionamiento de la cooperativa.

Obligaciones con el público 2018-2019

Tabla 22-3: Obligaciones con el público 2018-2019

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
2	PASIVOS	1.961.515,21	2.304.574,48	343.059,27	17%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	1.230.886,83	1.647.888,52	417.001,69	34%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	479.444,73	674.321,25	194.876,52	41%
2103	DEPOSITOS A PLAZO	738.581,54	960.703,75	222.122,21	30%
2105	DEPOSITOS RESTRINGIDOS	12.860,56	12.863,52	2,96	0%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Dentro de las obligaciones con el público las variaciones son notables tanto para los depósitos a la vista como a los de plazo que han crecido en un 41% y 30% respectivamente en comparación al año 2018.

Capital social

Tabla 23-3: Capital social

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
31	CAPITAL SOCIAL	130.161,18	136.812,53	6.651,35	5%
3103	APORTES DE SOCIOS	130.161,18	136.812,53	6.651,35	5%

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

La cooperativa para el año 2019 cuenta con un capital social del 5%.

Estado de resultados 2018-2019

Tabla 24-3: Estado de resultados 2018-2019

COD.	DESCRIPCIÓN	AÑO 2018	AÑO 2019	VALOR ABSOLUTO	VALOR RELATIVO
4	GASTOS	352.624,83	432.468,20	79.843,37	22,64%
5	INGRESOS	365.980,02	446.194,63	80.214,61	21,92%
	RESULTADO OPERATIVO	13.355,19	13.726,43	371,24	2,78%

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Dentro del estado de resultados existieron variaciones significativas como se puede evidenciar en la cuenta de gastos, tuvo un aumento del 22,64%, dentro de los ingresos un incremento de 21,92%, reflejando una utilidad para la cooperativa en el 2019 de 2,78%.

Diagnóstico de la cartera

En el diagnóstico a la cartera como base se tomó el año 2018 y el año 2019, la información fue otorgada por el área de crédito de la cooperativa.

Cartera bruta

Tabla 25-3: Cartera Bruta

AÑO	CARTERA DE CRÉDITOS
2018	2.094.957,21
2019	2.398.873,37

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Dentro de la cuenta cartera de créditos bruta se identifica que en el año 2018 tuvo un valor de 2.094.957,21, en relación al año 2019 dónde creció significativamente a 2.398.873,37, lo cual es beneficioso para la actividad de la institución.

3.3.3. Indicadores financieros

Liquidez

Tabla 26-3:Liquidez general

Razón Corriente	=	Activo corriente		
		Pasivo corriente		
2018	=	2.291.087,16	=	\$1,80
		1.275.569,88		
2019	=	2.736.054,02	=	\$1,61
		1.694.817,55		

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Este indicador refleja la liquidez que posee la cooperativa para hacer frente a futuras obligaciones o desembolso de depósitos que pueden ser solicitados en cualquier momento. Mientras más alto es este indicador refleja que la institución tiene mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo. Podemos observar que la liquidez para el año 2018 fue de 7,4% a diferencia del año 2019 con un incremento del 11,5% podemos ver que la liquidez esta baja y se debería tomar acciones para aumentar este valor.

Capital de trabajo

Tabla 27-3: Capital de trabajo

Capital de Trabajo	=	Activo Corriente - Pasivo Corriente		
		2018	=	2,291,087,16 - 1.275.569,88
2019	=	2,736,054,02 - 1.694.817,55	=	1.041.236,47

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

En el año 2018 la cooperativa obtuvo un valor de \$ 1.015.517,28 a diferencia del 2019 con un valor de 1.041.236,47, siendo algo positivo ya que el capital de trabajo son los activos líquidos que permite que la institución funcione positivamente.

Rentabilidad

Rendimiento sobre el activo total (ROA)

Tabla 28-3: Rendimiento Activo Total

ROA	=	RESULTADOS		
		ACTIVO TOTAL		
2018	=	13.355,19	=	0,52
		2.591.348,98		
2019	=	13.726,43	=	0,45
		3.036.022,29		

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

El indicador mide la rentabilidad sobre el activo total, para el año 2018 el beneficio generado por el activo es del 0,52 % y para el año 2019 es de 0,45% es decir no se ha generado beneficio del activo total para la institución, este indicador debe ser mayor a 1 para considerar que los ingresos permiten fortalecer el patrimonio, de acuerdo con la SEPS para el segmento 4 las cooperativas se mantienen en el 0,07%.

Rendimiento sobre el patrimonio (ROE)

Tabla 29-3: Rendimiento sobre Patrimonio

ROE	=	RESULTADOS		
		PATRIMONIO		
2018	=	13.355,19	=	2,17%
		616.478,58		
2019	=	13.726,43	=	1,88%
		731.447,81		

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

El rendimiento sobre el patrimonio se encarga de medir como los socios invierten en la cooperativa, para el año 2018 se tiene como resultado un 2,17 % y en el 2019 de 1,88%, se puede evidenciar una disminución, es importante que este indicador tenga un valor mayor a uno, ya que mientras más alto será mejor para la cooperativa.

Eficiencia institucional en colocación

Tabla 30-3: Eficiencia institucional en colocación

Eficiencia Inst. Colocación	=	Gasto Operativo		
		Cartera Bruta		
2018	=	226.533,48	=	10,2%
		2.222.808,57		
2019	=	272.755,33	=	10,8%
		2.518.873,37		

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Este índice mide el gasto incurrido de todo el personal en la administración total de la cartera, el gasto que ha generado en todo el personal de la cooperativa es para el año 2018 de 10,2% y en la 2019 de 10,8% en colocación de todos los créditos de la cooperativa, entre menor este indicador es mejor para la institución, en este caso podemos observar que aumento para al año 2019 lo que significa riesgo para la institución.

Solvencia

Tabla 31-3: Solvencia

Solvencia	=	Patrimonio		
		Activo		
2018	=	616.478,58	=	23,8%
		2.591.348,98		
2019	=	731.447,81	=	24,1%
		3.036.022,29		

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Dentro de este indicador se observa que la cooperativa para el año 2018 tuvo una solvencia del 23,8% y en el 2019 se incrementa a un 24,1%, se evidencia que los índices se encuentran por debajo del promedio de solvencias de las cooperativas que es del 41%, por ende, existe un déficit para hacer frente a las obligaciones de pago.

Endeudamiento

Tabla 32-3: Endeudamiento

Endeudamiento	=	Pasivo Total		
		Activo Total		
2018	=	\$ 1961515,21	=	76%
		\$ 2591348,98		
2019	=	\$ 2304574,48	=	76%
		\$ 3036022,29		

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

El endeudamiento total de la cooperativa en el año 2018 y el año 2019 presentan un 76%, el valor no es favorable ya que es muy alto para que la institución pueda enfrentar su compromiso financiero.

Calidad de la cartera

Cartera improductiva

Tabla 33-3: Cartera improductiva

Cartera Improductiva	=	Cartera Vencida + Cartera que no devenga interés		
		2018	=	99.416,01+ 89.462,56
2019	=	73.619,92+ 140.038,99	=	213.658,91

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

Este indicador mide los préstamos que no generan renta financiera a la institución, se puede observar que en el año 2018 se tiene una cartera improductiva de 188.878,57, a diferencia del año 2019 con 213.658,91, siendo un valor alto por lo cual se deben tomar medidas para disminuir este valor ya que no está generando rentabilidad a la institución.

Morosidad ampliada

Tabla 34-3: Morosidad ampliada

Morosidad Ampliada	=	Cartera Improductiva		
		Cartera Bruta		
2018	=	188.878,57	=	8,50
		2.222.808,57		
2019	=	213.658,91	=	8,48
		2.518.873,37		

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

El índice de morosidad que posee la cooperativa para el año 2018 es de 8,50% y para el año 2019 ha disminuido a 8,46%, lo que demuestra que la cooperativa no está generando ingresos de toda su colocación en la cartera, su morosidad se encuentra alta, sin embargo, se encuentra dentro del promedio de cooperativas que es del 7,46%, es necesario que la institución tome acciones para disminuir la morosidad para tener un nivel bajo en la cartera vencida.

Cobertura de cartera improductiva

Tabla 35-3: Cobertura cartera improductiva

Cobertura de Cartera Improductiva	=	Provisiones de Cartera de Crédito		
		Cartera Improductiva Bruta		
2018	=	127.851,36	=	67,69
		188.878,57		
2019	=	120.000,00	=	56,16
		213.658,91		

Fuente: COAC Sumac Llacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Análisis

El indicador de cobertura de la cartera en el año 2018 presenta un valor de 67,69%, y en el año 2019 disminuyó en un 56,16%, donde se puede ver que posee una cobertura deficiente en relación a los porcentajes emitidos por la SEPS donde la cobertura como mínimo es del 50%, por eso es necesario subir este indicador para no presentar problemas en la entidad.

3.3.4. *Políticas de crédito en la COAC Sumac Llaeta*

Crédito de Consumo: Crédito otorgados para adquirir bienes, servicios estos son amortizados a través de cuotas periódicas, el pago se efectúa a través de ingresos mensuales.

Crédito Inmobiliario: Crédito otorgado a personas naturales en hipoteca, para la remodelación de inmuebles.

Microcrédito: El microcrédito se otorga a personas sean naturales o jurídicas para financiar la producción y comercialización de productos, a través del pago por las ventas o ingresos resultado de sus actividades, previamente verificado por la institución.

Credi Sumac: Destinado a los socios el mismo que debe ser cancelado de acuerdo a los plazos que se efectúen entre las partes.

Los sujetos de crédito

Los sujetos son todas las personas sean nacionales o extranjeras que reúnen condiciones o requisitos establecidos por la Ley.

La cooperativa está enfocada a todas las personas de la Provincia de Chimborazo, que realizan actividades agropecuarias, comerciales, artesanales, cuya fuente de ingreso provenga de actividades micro empresariales lícitas.

3.3.5. *Plazos operaciones de crédito*

Tabla 36-3: Operaciones de Crédito

TIPO DE CRÉDITO	PLAZO MÁXIMO
Consumo Prioritario	1 año - máximo 2 años.
Consumo Ordinario	1 año - máximo 3 años.
Crédito Inmobiliario	2 años - máximo 10 años.
Microcrédito Minorista	De 3 meses a 1 año
Microcrédito Simple	6 meses - 1 año - máximo 3 años.
Microcrédito Ampliado	2 años - máximo 5 años.
CREDISUMAC	3 meses – 1 año

Fuente: COAC Sumac Llaeta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Es importante mencionar que los plazos establecidos no podrán superar los ya mencionados, de ser así se deberá justificar a través de consejo de administración.

3.3.6. Niveles de aprobación

Tabla 37-3: Niveles de Aprobación

Niveles de aprobación	Monto de aprobación	
	Desde	Hasta
Asesor de crédito, o Jefe de agencia	USD \$500.00	USD \$2000.00
Jefe de negocios, Gerente General	USD \$2000.00	USD \$3500.00
Comité de crédito conformado por: (Gerente General, Jefe de negocios, un representante consejo de administración, Jefe de Agencia)	USD \$3500.00	USD \$45000.00

Fuente: COAC Sumac Lacta Ltda.

Realizado por: Guamán, J. 2020

Si el crédito sobrepasa los niveles de aprobación mencionados anteriormente estos deberán ser presentado al gerente para que el consejo de administración conozca la situación y el será el encargado de aprobar o rechazar la solicitud crediticia.

Procedimiento otorgación de créditos

DOCUMENTACIÓN

RESPONSABLE: Asesor de Créditos

El socio solicita información de los tipos de créditos que ofrece la institución, de ser un nuevo socio tendrá que abrir una libreta de ahorro en la institución financiera.

El asesor de créditos proporcionará información acerca de los créditos que ofrece la cooperativa, condiciones de acuerdo a su actividad económica, intereses, forma de pago, tipo de garantías entre otras preguntas que realice el cliente y demás disposiciones:

- Cédula de autenticidad, papeleta de votación.
- RUC, empresas jurídicas
- Recibos de servicios básicos de agua, luz o teléfono (Personas Naturales)
- Permiso de funcionamiento (Empresas)
- Certificados de trabajo con fecha de ingreso y monto que percibe mensualmente
- Rol de pagos mecanizados del último mes

- RISE
- Pago de predio
- Escritura
- Títulos de propiedad
- Matrícula de vehículo
- Libretas de ahorro
- Pólizas

Se realizará una entrevista al solicitante para verificar la información recopilada y dar paso a que su solicitud sea analizada.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

RESPONSABLE: Jefe de Negocios

El jefe de negocio se encargará de verificar la solicitud en el SCORE financiero y recolectar la información a través de documentos para realizar un análisis económico y financiero del socio.

Revisar que la información requerida en la solicitud de crédito sea correcta y verídica tanto del deudor como el de los garantes.

Luego de la evaluación y visita se recomendará la aprobación. Si el asesor no acepta la solicitud crediticia se tendrá que realizar una nueva.

La documentación deberá contener:

- Estabilidad laboral del socio y de la actividad que constituye fuente de pago.
- Solidez económica del garante.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- Personas jurídicas deberán presentar estados financieros, solvencia y rentabilidad entre otros, donde se incluya la capacidad de pago del solicitante.
- Naturaleza del negocio.
- Condiciones financieras.

APROBACIÓN Y DESEMBOLSOS

RESPONSABLE: Jefe de negocio, Asesor de Crédito, Gerente

Luego de aprobar la solicitud del crédito, se procede a entregar al socio el dinero del crédito a su cuenta de ahorro, es necesario que se deba:

- Proceder con la impresión de documentos como: tabla de amortización, pagares, autorización para el crédito.
- Constatar que las firmas coincidan con la cedula de ciudadanía del socio.
- Comprobar que en el contrato de crédito todo coincida con los especificado.
- Revisar en la tabla de amortización y en el contrato de crédito las firmas.
- Luego de firmado y legalizado todos los documentos, se procede a indicar los aspectos principales del crédito desembolsando tales como tasas, montos, plazos, seguros, fechas de pago, cobranzas y entrega al socio la acreditación y tabla de pagos para su conocimiento.
- La entrega del dinero termina con la documentación la cual es entregada al responsable de crédito para que evidencia las firmas de la bitácora, de esa manera se podrá llevar un control de la cartera del crédito concedido.

SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

RESPONSABLE: Asesor de Cobranza

Este proceso debe ser dinámico y se deberá contar con un programa para la pronta recuperación de la cartera que incluya:

- Llamadas telefónicas
- Visitas específicas
- Correo electrónico
- Mensajes de texto

El seguimiento tiene como propósito la recuperación de lo adeudado, el asesor de crédito tiene que verificar que todo se esté ejecutando de la mejor manera.

Es necesario conocer los motivos, causas de porque un socio cae en mora para luego de ello diseñar estrategias que permitan recuperar lo adeudado.

3.4. Diseño de estrategias

3.4.1. Estrategia 1: Rediseño del manual otorgación de créditos

Tabla 38-3: Proceso de Concesión de Créditos

Proceso de Concesión de Créditos	
OBJETIVO	Proporcionar al área de crédito un manual que permita otorgar créditos de manera eficiente y eficaz.
IMPACTO	Socios, colaboradores.
META	Hasta el tercer trimestre del año 2021 fortalecer el manual de procesos que se utilizará en la concesión de créditos que realiza la institución.
TÁCTICA	Rediseño del proceso de concesión de créditos, ficha del proceso, diagrama de flujo y ficha de procedimiento.
FRECUENCIA	Cada 2 años
HERRAMIENTA	Material digital y programa Visio.
ALCANCE	Departamento de crédito y cobranza.
RECURSOS	Humano, económico y tecnológico.
PRESUPUESTO	\$00.00
INDICADOR	Informes y evidencias
PORCENTAJE	100%

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Manual concesión de créditos

OBJETO

Gestionar los procedimientos del departamento de Crédito.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente procesos para la concesión de créditos en la COAC “Sumac Llacta”.

FICHA DEL PROCESO

Tabla 39-3: Ficha del Proceso: Concesión de Créditos

Nombre:	Concesión de Créditos
Unidad Administrativa:	Área de Negocios
Área responsable:	Colocación y Recuperación de Créditos
Código:	A.N.2.1.0
Descripción del proceso	
Son acciones que permiten llevar a cabo la otorgación de un crédito a un socio.	
Actores intervinientes	
1.-Asesor de Crédito	Emite información de los tipos de créditos, valida la información receptada y procede al desembolso del crédito.
2.- Jefe de Negocios	Verifica que la información sea verídica y da formalización al crédito.
3.- Comité de Crédito	Analizan la solicitud de crédito para su posterior aprobación o rechazo.
Explicación del procedimiento	
Este proceso inicia cuando el Asesor de Crédito entrega información al cliente acerca de los tipos de crédito, características y costos que ofrece la institución, el Jefe de Negocio recibe la solicitud de crédito y comprobará que esté llenada correctamente de acuerdo a los requisitos, si la solicitud esta correcta se valida la información de la documentación, de lo contrario termina el proceso.	

El Asesor de Crédito valida la información proporcionada a través de visitas domiciliarias o llamadas telefónicas para constatar la validez de la información.

El Jefe de Negocio debe realizar una evaluación y análisis de acuerdo a su solvencia económica, ingresos, garantías, para verificar la información de manera más exhaustiva.

Luego de realizar el respectivo análisis el Comité de Crédito en una reunión conjunta analiza la solicitud de crédito para su aprobación o rechazo, si el crédito es aprobado se comunica al socio la información, de lo contrario deberá volver a llenar la documentación solicitada.

El Asesor de Crédito se encarga de comunicar al socio sobre la resolución que tomo el Comité de Crédito donde se dará a conocer la aprobación del crédito y de que se acerque a la institución para formalizar el crédito.

El Jefe de Negocio se encarga de dar la respectiva formalización al crédito que ha sido aceptado, a través de la firma del contrato para su respectiva legalización.

Para terminar con el proceso el Asesor de Crédito se encarga de depositar el crédito en la cuenta del socio quien deberá retirarlo a través de su cuenta de ahorro.

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

DIGRAMA DE FLUJO

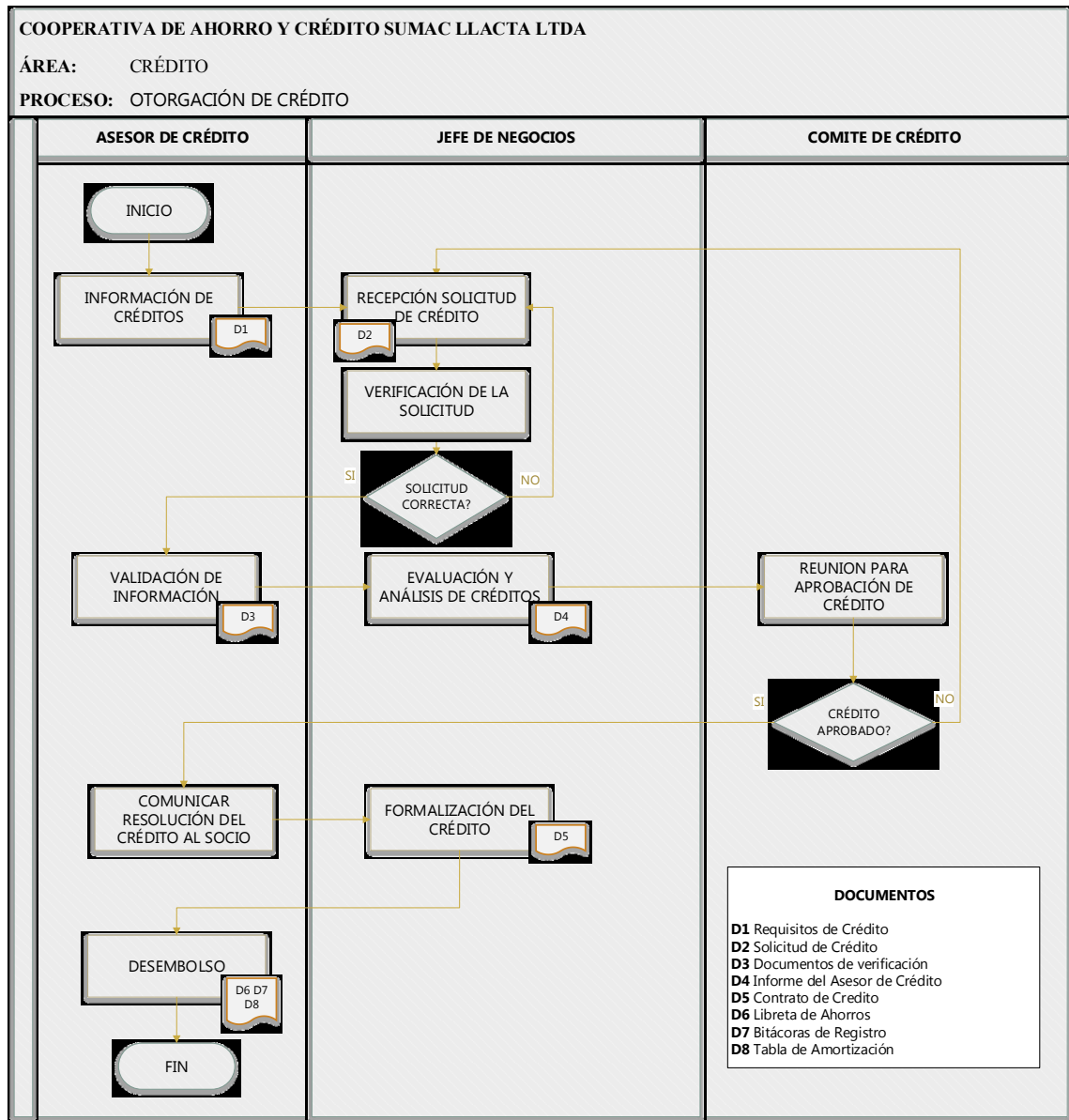



Gráfico 13-3. Diagrama de Flujo concesión de crédito

Realizado por: Guamán, J. 2020

FICHA DE PROCEDIMIENTO

Tabla 40-3: Ficha de procedimientos concesión de créditos

		MANUAL DEL PROCESO DE CRÉDITOS		Página 1
		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.		
Nombre del Proceso		Concesión de Créditos	Responsables	Jefe de Negocios, Asesor de Crédito, Comité de Crédito
Objetivos: Garantizar que el proceso de concesión de crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz.				
Alcance: El proceso de concesión de créditos comienza con la recepción de la solicitud de crédito y termina con el archivo de los documentos del crédito que certifican la concesión del crédito.				
Descripción de Actividades				
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	Asesor de Crédito	Información de créditos	Brindar Información sobre los tipos de Créditos, características, costos y requisitos necesarios para acceder a un crédito.	D1: Requisitos de crédito
2	Jefe de Negocio	Receptar solicitud de crédito	Recepción de la solicitud de crédito.	D2: Solicitud de Crédito
3		Verificación de la solicitud	La solicitud de crédito deberá estar correctamente llenada de acuerdo a los requisitos exigidos por la cooperativa y contener firmas tanto del solicitante como del garante. La solicitud esta correcta?	
4		Solicitud correcta?	SI: Validar la información de la documentación NO: Ir al paso 2	
5	Asesor de Crédito	Validación de Información	Todos los datos proporcionados por el solicitante deberán ser verificados y autenticados a través de visitas domiciliarias o llamadas telefónicas.	D3: Documentos de verificación
6	Jefe de Negocio	Evaluación y Análisis de	Se deberá realizar una evaluación y análisis respecto a la capacidad de pago, ingresos, garantías, podrá incluir visitas personalizadas para verificar la información proporcionada.	D4: Informe del Asesor de Crédito
7	Comité de Crédito	Aprobación del crédito	El Comité de Crédito se reunirá para analizar la solicitud del crédito y procederán a su aprobación. Crédito Aprobado?	
8		Crédito Aprobado?	SI: Comunicar al socio que el credito ha sido aprobado. NO: Ir al paso 2	
9	Asesor de Crédito	Comunicar Resolución del Crédito al socio	El asesor de crédito deberá comunicar al socio la aceptación o rechazo de la solicitud crediticia.	
10	Jefe de Negocio	Formalización del Crédito	Para legalizar el crédito se deberá firmar el contrato el cual se lo debe realizar en las oficinas de la cooperativa.	D5: Contrato de Crédito
11	Asesor de Crédito	Desembolso	Luego de ser aprobado el crédito se acredita el crédito a la cuenta del socio.	D6: Libreta de Ahorros D7: Bitácoras de Registro D8: Tabla de Amortizacion

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Indicador de Gestión en el proceso de Crédito

Este indicador permitirá medir la eficiencia del proceso crediticio en la Cooperativa.

$$\frac{\# \text{Créditos Aprobados}}{\# \text{Créditos Solicitados}} * 100$$

3.4.2. Estrategia 2: Rediseño del manual de proceso de cobranza

Tabla 41-3: Proceso de Cobranza

Proceso de Cobranza	
OBJETIVO	Proporcionar al área de crédito un manual que permita recuperar la cartera de crédito agilizando su cobranza y pronta recuperación.
IMPACTO	Socios, colaboradores.
META	Hasta el tercer trimestre del año 2021 fortalecer el manual de procesos que se utilizará en recuperación de la cartera.
TÁCTICA	Rediseñar el proceso de seguimiento y recuperación de la cartera, políticas, ficha del proceso, diagrama de flujo y ficha de procedimiento.
FRECUENCIA	Cada 2 años
HERRAMIENTA	Material digital y programa Visio.
ALCANCE	Departamento de crédito y cobranza.
RECURSOS	Humano, económico y tecnológico.
PRESUPUESTO	\$00.00
INDICADOR	Informes y evidencias
PORCENTAJE	100%

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Recuperación de la cartera

Políticas

- La revisión de la cartera actual se realizará diariamente con el objetivo de dar el seguimiento oportuno.
- Se realizará llamadas telefónicas a los socios con 48 horas de anticipación y después de vencida la cuota.
- Se enviará notificaciones de pago inmediato de lo contrario la deuda caerá en mora.
- Se realizará visitas personales de cobro, siendo un procedimiento eficaz, ya que el pago puede efectuarse en el momento de la visita.

Proceso recuperación de cartera actual

- El Asesor de Crédito constatará que los pagos estén al día.
- Se realizará llamadas telefónicas 48 horas antes de su vencimiento para recordar al socio su pago.

- El socio cancelará la cuota del crédito a través del área de cajas o debitando el pago de su cuenta.
- Si el socio no cancela su deuda en la fecha establecida se considerará cartera vencida.

Cartera vencida

Políticas

La recuperación de la cartera estará a cargo de los siguientes responsables.

- | | |
|------------------------|--------------------|
| • De 1 a 30 días | Asesor de Cobranza |
| • De 1 a 60 días | Asesor de Cobranza |
| • A 90 días | Jefe de Negocios |
| • Mayor a noventa días | Asesor Jurídico |

Proceso de recuperación cartera vencida

- **Seguimiento del crédito**

El asesor de crédito al inicio de sus labores deberá realizar una revisión a la cartera vencida. De encontrar cuotas vencidas se dará a conocer al socio a través de llamadas telefónicas indicando que debe cancelar la deuda que esta vencida.

- **Reporte de morosidad y Créditos vencidos**

El Asesor de Crédito entregará reportes de socios morosos que no cumplen con su deuda al Jefe de Negocios, con el fin de agilizar su cobranza y su pronta recuperación de esa manera se estará dando un seguimiento oportuno a deudas vencidas.

- **Cobranza morosa**

Después de revisar los créditos vencidos se notificará al deudor y garante vía llamadas telefónicas sobre el vencimiento de la cuota, con el objetivo de que el socio se acerque a cancelar la deuda. Si luego de notificar en varias ocasiones al deudor sobre la cuota vencida, este no se acerca a cancelar, el Jefe de Negocios procederá a realizar llamadas telefónicas y enviar notificaciones con el objetivo de establecer nuevas alternativas de pago.

- **Refinanciación, Renovación o Reestructuración**

Si el socio no puede cancelar en ese momento por diferentes razones la deuda, podrá acceder a una refinanciación, renovación o reestructuración del crédito, mismo que deberá estar cancelado en un 30% el valor del préstamo antes de su vencimiento para poder acceder a esta negociación.

- **Cobranza Extrajudicial**

Si el socio después de varias llamadas y de recibir tres notificaciones no se acerca a cancelar la cuota vencida y estos se encuentran en mora por más de 30 días, se entregará el expediente al Asesor Jurídico para que proceda a la recuperación de lo adeudado.

- **Cobranza Judicial**

Luego de haber transcurrido noventa días de vencido el pago y de no haber respondido a las notificaciones enviadas, y de conocer que el socio no puede pagar lo adeudado, los funcionarios de la cooperativa analizarán y evaluarán la situación del socio, luego se procederá a la cobranza judicial, con el objetivo de recuperar el valor adeudado a través de las garantías, las mismas que después del trámite judicial y con orden de un juez serán adjudicadas a favor de la cooperativa.

Manual del Proceso de Cobranza

OBJETO

Gestionar las normas y procedimientos del área de cobranza.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica la ejecución del presente procesos para el cobro eficiente de créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sumac Llacta”.

FICHA DEL PROCESO

Tabla 42-3: Ficha del Proceso: Proceso de cobranza

Nombre:	Proceso de Cobranza
Unidad Administrativa:	Área de Negocios
Área responsable:	Colocación y Recuperación de Créditos
Código:	A.N.2.2.0
Descripción del proceso	
El Proceso de Cobranza se refiere a las acciones que garantizan la recaudación oportuna del crédito, evitando un alto índice de morosidad.	
Actores intervinientes	
1.-Asesor de Crédito	Dar el correcto seguimiento a los créditos que fueron otorgados al socio.
2.- Jefe de Negocios	Entregar reportes de socios morosos para su pronta recuperación .
3.- Asesor de Cobranza	Realizar llamadas telefónicas y enviar notificaciones a los socios morosos para que cancelen la cuota vencida.
4.- Gerente	Se encargará de negociar la deuda, dependiendo de la situación del crédito.
5.-Asesor Jurídico	Se encargará de la cobranza Extrajudicial y Judicial para la pronta recuperación de lo adeudado a través de las garantías emitidas por el socio.
Explicación del procedimiento	
<p>El asesor de crédito da una revisión continua a la cartera de créditos, de encontrar cuotas vencidas notificará al socio a través de llamadas telefónicas para que se acerquen a cancelar la deuda y así evitar una posible morosidad.</p> <p>El Jefe de Negocio entregará reportes de morosidad de socios que no cumplen con su deuda para agilizar la recuperación de la deuda, si existen créditos vencidos el Asesor de Cobranza realizará las respectivas llamadas telefónicas y enviará notificaciones al socio indicando el vencimiento de la deuda, de no existir créditos vencidos termina el proceso.</p> <p>En el reporte se detallará los días de morosidad, montos y atrasos del socio, el Asesor de Cobranza deberá realizar las respectivas llamadas y notificaciones para recuperar la deuda.</p>	

Si el socio cancela la deuda vencida termina el proceso, de lo contrario inicia el proceso de negociación de la deuda.

Después de realizar varias notificaciones entregadas al socio este no tiene la capacidad de pago para cancelar la deuda y dependiendo del monto que se encuentre en mora, el socio podrá acceder a una refinanciación, renovación o reestructuración de la deuda, si el socio accede a esta negociación, este podrá cancelar la deuda vencida, de no aceptar la negociación, el socio se enfrenta a otras instancias de cobro.

Luego de haber agotado todas las instancias posibles de cobro el socio no accede a ninguna negociación se enviará un aviso de vencimiento, y el crédito entra en Cobranza Extrajudicial.

Después de transcurrir noventa días de vencimiento y no tener ninguna respuesta por parte del socio, se enviará una citación, donde se informa que la deuda ingreso en un trámite judicial. El Asesor Jurídico se encargará de recuperar lo adeudado a través de un juicio.

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

DIAGRAMA DE FLUJO

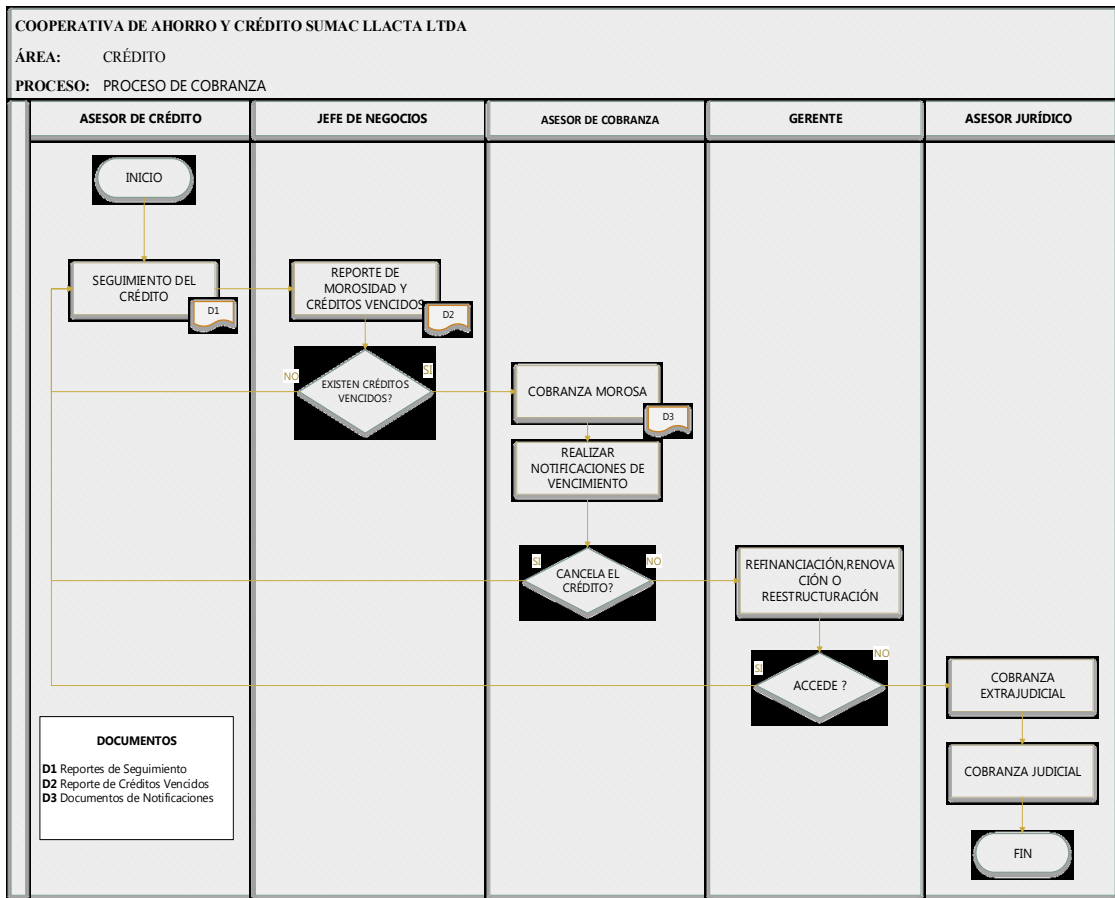



Gráfico 14-3. Diagrama de Flujo Proceso de Cobranza

Realizado por: Guamán, J. 2020

FICHA DE PROCEDIMIENTO

Tabla 43-3: Ficha de Procedimiento del Proceso de Cobranza

		MANUAL DE COBRANZA		Página 1
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAC LLACTA LTDA.				
Nombre del Proceso		Proceso de Cobranza	Responsables	Jefe de Negocios, Asesor de Crédito, Asesor de Cobranza, Asesor Jurídico, Gerente
Objetivos: Garantizar que el proceso de cobro de crédito sea ejecutado de manera eficiente y eficaz, evitando un alto índice en la cartera vencida.				
Alcance: El proceso de recuperación de créditos comienza con el seguimiento del crédito y termina en la cobranza judicial.				
N°	ACTOR	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTOS ASOCIADOS
1	Asesor de Crédito	Seguimiento del Crédito	El asesor de crédito deberá realizar una revisión a la cartera vencida, de encontrar cuotas vencidas notificará al socio a través de llamadas telefónicas, para prevenir una posible morosidad.	D1: Reportes de Seguimiento
2	Jefe de Negocios	Reporte de Morosidad y Créditos Vencidos	El Jefe de Negocios entregará reportes de socios morosos que no cumplen con su deuda para agilizar la recuperación de la deuda. Existen Créditos vencidos?	D2: Reporte de Créditos Vencidos
3		Existen Créditos vencidos?	SI: El asesor de Cobranza realizará las respectivas llamadas para notificar al socio el vencimiento de la deuda. NO: Se continúa con el seguimiento del crédito.	
4	Asesor de Cobranza	Cobranza Morosa	El reporte entregado detallará los días de morosidad, montos, atrasos, saldos actuales, nombre del socio entre otros aspectos.	D3: Documento de Notificaciones
5		Realizar notificaciones de vencimiento	El asesor de Cobranza deberá realizar las respectivas llamadas y notificaciones para recuperar la deuda.	
6		Cancela el Crédito?	SI: El socio cancela la deuda vencida termina el proceso. NO: Negociación de la deuda.	
7	Gerente	Refinanciación, Renovación o Reestructuración	Luego de varias notificaciones si el socio no tiene capacidad de pago para cancelar la deuda y dependiendo del monto que se encuentre en mora, podrá acceder a una refinanciación, renovación o reestructuración.	
8		El socio accede?	El socio accede? SI: El socio cancela la deuda vencida. NO: Se procede a otras instancias de cobro.	
9	Asesor Jurídico	Cobranza Extrajudicial	Después de notificar y llamar vía telefónica al socio para que se acerque a cancelar la deuda, o no ha optado por una refinanciación, renovación o reestructuración se enviará un aviso de vencimiento y el crédito entra en cobranza extrajudicial.	
10		Cobranza Judicial	Luego de transcurrir 90 días de vencimiento y no tener ninguna respuesta, se enviará al socio una citación dando a conocer que el crédito ha entrado en un trámite judicial. El abogado se encargará de recuperar lo adeudado	

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Indicador de Gestión en el proceso de Recuperación del Crédito

Este indicador nos permitirá medir la eficiencia en el proceso de cobranza en la entidad financiera.

$$\frac{\text{Monto de Créditos Cancelados}}{\text{Monto de Créditos Totales}} * 100$$

3.4.3. Estrategia 3: Educación financiera a los socios

Tabla 44-3: Educación Financiera Socios

Educación Financiera Socios	
OBJETIVO	Educar a los socios de la cooperativa en temas financieros para que estos tomen decisiones oportunas luego de adquirir un crédito.
IMPACTO	Socios, colaboradores.
META	Hasta el tercer trimestre del año 2021 promover capacitaciones que orienten y preparen a los socios en temas financieros y de endeudamiento.
TÁCTICA	Capacitación de los socios, ventajas y desventajas del crédito, administración adecuada de sus finanzas.
FRECUENCIA	Anual
HERRAMIENTA	Material digital y físico
ALCANCE	Socios y colaboradores
RECURSOS	Humano, económico y tecnológico.
PRESUPUESTO	\$550.00
INDICADOR	$I = \text{Total Realizado} / \text{Total Planificado} * 100$
PORCENTAJE	100%

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Objetivo de la educación financiera a los socios

Es importante educar a los socios acerca de los tipos de créditos que ofrece la cooperativa y las consecuencias de caer en morosidad, esto permitirá minimizar las falencias financieras que el socio presenta.

El objetivo es proporcionar al socio alternativas en cómo invertir su dinero al momento de obtener un crédito, para que el socio no termine con un sobreendeudamiento por una mala decisión.

En esta estrategia se abarcará temas financieros como ventajas y desventajas del crédito, administración de las finanzas, morosidad, pagos puntuales, que conlleva un pago atrasado y como esto puede afectar las finanzas de los socios.

Temática de la capacitación educación financiera a los socios

Tema: Ventajas y desventajas del crédito y administración de las finanzas a los socios y colaboradores de la COAC “Sumac Llacta”.

Tabla 45-3: Detalle de la Capacitación a los socios

CONTENIDO	MATERIALES/ TECNOLOGÍA	CAPACITADORES	DURACIÓN
-Ventajas y desventajas de un crédito -Administración de finanzas -El sobreendeudamiento -La morosidad	Carpetas Hojas Esferos Computadoras Infocus Parlantes	Profesionales en Administración y Finanzas	10 horas 2 horas cada sábado Horario 6:00 pm – 8:00 pm
Presupuesto	\$ 150	\$ 400	

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

3.4.4. Estrategia 4: Capacitación al personal: Área de crédito y cobranza

Tabla 46-3: Capacitación al personal: Crédito y Cobranza

Capacitación al personal: Área de Crédito y Cobranza	
OBJETIVO	Convertir al personal de la cooperativa en una imagen corporativa que transmita políticas de buen servicio a través del manejo eficiente de procesos y procedimientos en la institución.
IMPACTO	Socios, colaboradores, público objetivo.
META	Hasta el tercer trimestre del año 2021 promover capacitaciones al personal para desarrollar procesos eficientes en la concesión de créditos y la pronta recuperación de la cartera en la institución.
TÁCTICA	Capacitación del personal, atención al cliente, negociación, proceso de otorgación y riesgo de crédito, métodos de cobro.
FRECUENCIA	Anual
HERRAMIENTA	Material digital y físico
ALCANCE	Directivos, empleados y trabajadores.
RECURSOS	Humano, económico y tecnológico.
PRESUPUESTO	\$700.00

INDICADOR	$I = \text{Total Realizado} / \text{Total Planificado} * 100$
PORCENTAJE	100%

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Objetivo de la capacitación al personal del área de crédito y cobranza

Es importante involucrar al personal del área de crédito y cobranza, con el objetivo de crear un vínculo directo y eficiente en la coordinación de los procesos para en conjunto tomar decisiones oportunas en beneficio de la institución.

El personal de la cooperativa debe estar debidamente capacitado en ofrecer al socio instrucciones acerca del funcionamiento del tipo de crédito solicitado, ventajas y desventajas, pagos puntuales, beneficios, formas de pago entre otras.

Capacitar al personal es un factor importante ya que el personal podrá reconocer riesgos en los procesos de gestión crediticia que puedan afectar a la entidad financiera.

La capacitación pretende que el personal absorba conocimientos en diferentes temas como la atención al cliente, las diferentes técnicas de negociación, como gestionar adecuadamente el proceso al otorgar un crédito, riesgo de créditos y técnicas que permitan realizar una cobranza efectiva.

Temática de la capacitación al personal del área de Crédito y Cobranza

Tema: La otorgación de créditos, técnicas de cobranza dirigido a los directivos y empleados de la cooperativa

Tabla 47-3: Detalle de la capacitación al personal

CONTENIDO	MATERIALES/ TECNOLOGÍA	CAPACITADORES	DURACIÓN
-Atención al cliente -Negociación -Proceso de concesión de créditos -Riesgo crediticio -Técnicas de cobranza	Carpetas Hojas Esferos Computadoras Infocus Parlantes	Profesionales en Administración y Finanzas	20 horas 4 horas cada sábado Horario 8:00 am – 12:00 pm
Presupuesto	\$ 150	\$ 880	

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Cronograma

Tabla 48-3: Cronograma de capacitación al personal

CRONOGRAMA CAPACITACIÓN PERSONAL														
#	Actividad	Costo	Fecha											
			Junio				Julio				Agosto			
			S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Determinar los temas a tratar		■	■	■									
2	Compra materiales, recursos tecnológicos	\$ 150				■								
3	Atención al cliente	\$110					■							
4	La formas de Negociación	\$110						■						
5	Proceso concesión de créditos	\$110							■					
6	Riesgo crediticio	\$110								■				
8	Técnicas de cobranza	\$110									■			
8	Técnicas de cobranza	\$110										■		
9	Como llegar al cliente	\$110											■	
10	Medir resultados	\$110												■
	Total	\$1,030												

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

Resumen de estrategias planteadas

Tabla 49-3: Resumen de estrategias planteadas

ESTRATEGIAS	IMPLEMENTACIÓN	PRESUPUESTO
Rediseño del Manual de proceso de concesión de créditos	Cada 2 años	\$ 00,00
Rediseño del Manual de proceso de Cobranza	Cada 2 años	\$ 00,00
Educación financiera a los socios	Se realizará anualmente cada sábado	\$ 550,00
Capacitación al personal: Área de Crédito y Cobranza	Se realizará anualmente cada sábado	\$ 1,030,00
TOTAL		\$ 1.580,00

Fuente: Propia

Realizado por: Guamán, J. 2020

CONCLUSIONES

- A través del análisis a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta se pudo determinar el estado actual por la que atraviesa, se pudo evidenciar el lento crecimiento en los últimos años debido a un inadecuado manejo de los procesos de gestión crediticia al momento de otorgar créditos.
- De acuerdo con los datos obtenidos en la investigación, se diseñó estrategias crediticias, basadas en los lineamientos de la cooperativa, se realizó un diagnóstico a la cartera de crédito a través de los estados financieros aplicando un análisis vertical, horizontal e indicadores financieros que interpretados adecuadamente servirán como base para los directivos de la cooperativa en la toma de decisiones.
- Se determinó que es necesario la implementación de estrategias para el desarrollo, posicionamiento y mejora de la institución, entre ellos, rediseño del manual de proceso de otorgación de créditos y el proceso de cobranza, educación financiera a los socios y capacitación al personal del área de crédito y cobranza, considerando que el personal está dispuesto a poner en marcha la presente investigación que ayudará al fortalecimiento de la institución en el sector cooperativo.

RECOMENDACIONES

- Aplicar la estrategia del rediseño del manual de procesos de otorgación de créditos y cobranza propuesta, que ayuden a administrar adecuadamente los procesos de gestión crediticia y cobranza de manera eficiente y eficaz, con el objetivo de reducir o mitigar el riesgo de crédito en la cooperativa Sumac Llacta.
- Realizar análisis y evaluaciones a la cartera de créditos, a través de un análisis a los estados financieros y utilizar correctamente indicadores financieros, los cuales permitirán encontrar falencias en los créditos otorgados, para posteriormente mejorar los procesos y efectuar una cobranza efectiva.
- Llevar a cabo controles y evaluaciones periódicas en la aplicación de las estrategias expuestas en la investigación, lo que permitirá conocer y analizar los resultados los cuales servirán para tomar decisiones oportunas, con el fin de potencializar los procesos de gestión crediticia empleados en la institución.

GLOSARIO

Análisis: Este proceso permite realizar definiciones, características y rasgos importantes del tema a estudiar, pero además de la contemplación del contenido, lo suceden conclusiones de dicho estudio. (Martínez, 2021)

Crédito: Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada acreedor, presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado deudor, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornara esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada intereses. (Montes de Oca, 2015)

Cartera vencida: Se establece cuando una persona sujeta a un monto total de crédito o servicio prestados otorgada por una entidad, se encuentra atrasado en sus pagos. (Miranda López & Santamaría Freire, 2019)

Cobranza: Se refiere a acciones dirigidas hacia el cliente para poder recuperar los créditos que fueron otorgados, por ello se debe llevar un contacto directo con los clientes para brindarles alternativas de pago de acuerdo a sus necesidades, por ello es necesario que se realice un seguimiento planificado y controlado a los créditos para evitar caer en morosidad. (Ucha, 2009)

Gestión: La gestión es un conjunto de procedimientos y acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado objetivo. (Westreicher, 2020)

Proceso: Un proceso es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico. (Salazar, 2013)

Riesgo: El riesgo de crédito se refiere a la falta de cumplimiento por parte del beneficiario ya que no cancela la deuda pactada en el contrato de crédito lo que ocasiona un riesgo para la entidad o empresa. (Curbera & Ruza, 2013)

BIBLIOGRAFÍA

- Añez, M. (2004). *Principales factores que determinan el riesgo en instituciones financieras*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-de-riesgo-credicio-en-instituciones-financieras/>
- Aroca Vaca, V. E. (2019). *Modelo de gestión de riesgos crediticio para el adecuado proceso de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Calvario Ltda., periodo 2017*. (Tesis de Grado, ESPOCH). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/11285>
- Ayala, S. (2005). *Tipos de crédito*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/creditos-financieros/>
- Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Bembibre, V. (2009). *Definición de Análisis*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/ciencia/analisis.php>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Person Educación.
- Brachfield, P. (2013). *La liquidez como elemento vital*. Obtenido de <https://perebrachfield.com/blog/recobro-de-impagados/las-consecuencias-de-los-impagos/>
- Cáceres, D., & Zaballos, J. (2002). *Riesgos financieros y operaciones internacionales*. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vNIIttFBj27UC&oi=fnd&pg=PA17&dq=C%C3%A1ceres,+D.,+%26+Zaballos,+J.+\(2002\).+Riesgos+financieros+y+operaciones+internacionales.+ESIC+Editorial.&ots=O4o_OLuH_4&sig=j96C9REDUR_9RAMN53FQuwbeSvs#v=onepage&q=C%C3%A1cere](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=vNIIttFBj27UC&oi=fnd&pg=PA17&dq=C%C3%A1ceres,+D.,+%26+Zaballos,+J.+(2002).+Riesgos+financieros+y+operaciones+internacionales.+ESIC+Editorial.&ots=O4o_OLuH_4&sig=j96C9REDUR_9RAMN53FQuwbeSvs#v=onepage&q=C%C3%A1cere)
- Castro, A. M., & Castro, J. A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gtXhBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=castro+cr%C3%A9dito+y+cobranza&ots=p1bTMemkSa&sig=iiPu7_O4UPD6wLkIJD8l6jLSgo#v=onepage&q=castro%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza&f=false
- Curbera, P., & Ruza, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Rtw9vg1AvvQC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Curbera,+P.,+%26+Ruza,+C.+\(2013\).+El+riesgo+de+cr%C3%A9dito+en+perspectiva.+Madrid:+Editorial+UNED.&ots=Y3r68LILQO&sig=n9Je5SDR6zhfKZjn23xbWqrXXSo#v=onepage&q=Curbera%2C%20P.%2C%20%2](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Rtw9vg1AvvQC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Curbera,+P.,+%26+Ruza,+C.+(2013).+El+riesgo+de+cr%C3%A9dito+en+perspectiva.+Madrid:+Editorial+UNED.&ots=Y3r68LILQO&sig=n9Je5SDR6zhfKZjn23xbWqrXXSo#v=onepage&q=Curbera%2C%20P.%2C%20%2)
- Gaitán Miranda, L. (2013). *Las 5 C del crédito*. Obtenido de <http://finanzas.gaitanmiranda.org/2013/04/las-5-c-del-credito.html>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 13(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

- Martínez, A. (2021). *Definición de Análisis*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/analisis/>
- Miranda López, R. F., & Santamaría Freire, E. J. (2019). Análisis de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de la seguridad social y sus niveles de rentabilidad. *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/01/factores-incremento-cartera.html>
- Montes de Oca, J. (2015). *Crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Muyolema Moyolema, L. M. (2019). *Análisis de riesgo crediticio en el área de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda. de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, periodo 2019*. (Tesis de Grado, ESPOCH). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14005>
- Padilla Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Gesti%C3%B3n+financiera&ots=ir1rYHEm2c&sig=qSVZA-APeOYrk8TQdaBZOI_n0qw#v=onepage&q=Gesti%C3%B3n%20financiera&f=false
- Pedrosa, S. J. (2016). *Morosidad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Pérez Hernández, J. D. (2018). *Análisis y evaluación de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015*. (Tesis de Grado, ESPOCH). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8960>
- Robles Román, C. L. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Obtenido de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Fundamentos_de_administracion_financiera.pdf
- Salazar, H. (2013). *Definición de Proceso*. Obtenido de <https://economia.org/proceso.php>
- Ucha, F. (2008). *Riesgo*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/riesgo.php>
- Ucha, F. (2009). *Cobranza*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>
- Westreicher, G. (2020). *Cobranza*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>
- Westreicher, G. (2020). *Gestión*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Westreicher, G. (2020). *Proceso*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

- Problemas económicos del país ()
6. ¿Qué acciones se realizan para recuperar la cartera vencida?
- Llamadas telefónicas ()
- Mensajes de texto ()
- Visita personal ()
- Notificación por escrito ()
- Notificación judicial ()
- Recuperación extrajudicial ()
- Todas las anteriores ()
7. ¿Con que frecuencia se presentan informes de colocación y recuperación de créditos?
- Diario ()
- Semanal ()
- Quincenal ()
- Mensual ()
8. ¿Con que frecuencia usted recibe capacitación en el área de crédito?
- 1 vez al año ()
- 1 vez al mes ()
- Nunca ()
9. ¿Cómo se controla la eficiencia de los procesos de gestión crediticia dentro de la institución?
- Informes ()
- No se controla ()
10. ¿Se ha realizado un análisis a los procesos de gestión crediticia en la cooperativa?
- Si () No ()

ANEXO B: MODELO DE LA ENTREVISTA



ENTREVISTA
ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE INGENIERÍA DE EMPRESAS



Objetivo: Conocer el estado actual de la institución en relación al área de crédito para su respectivo análisis.

Entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda.

1. ¿Poseen un manual de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos en la COAC?

.....
.....

2. ¿Los colaboradores del área de crédito están debidamente capacitados para cumplir con las funciones?

.....
.....

3. ¿Con que frecuencia la cooperativa realiza capacitaciones al personal en el proceso de crédito?

.....
.....

4. ¿Considera usted que los colaboradores de la cooperativa tienen bien definidas sus actividades en el área de crédito?

.....
.....

5. ¿Con que frecuencia se mide y evalúa la eficiencia de los procesos de crédito en la COAC?

.....
.....

6. ¿Considera que se debe mejorar el desempeño en los procesos de calificación y análisis de riesgo de los socios?

.....
.....

7. ¿Cree usted que la documentación solicitada para la emisión de crédito es la adecuada?

.....
.....

8. ¿Considera que los problemas económicos del país afectan directamente en la economía de los socios al momento de cancelar un crédito?

.....
.....

9. ¿Cree usted importante la ejecución de un análisis a los procesos de gestión crediticia en la cooperativa?

.....
.....

10. ¿Cree usted que la implementación de estrategias permitirá un eficiente manejo de los procesos crediticios en la COAC?

.....
.....



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

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 07 / 03 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JOSSELYN ALEXANDRA GUAMÁN CHAFLA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Título a optar: INGENIERA DE EMPRESAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto

