



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

**IMPACTO FINANCIERO CAUSADO POR EL COVID-19 EN LOS
SOCIOS DE LA COAC. MINGA LTDA., Y ESTRATEGIAS PARA
ACELERAR LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE
CARTERA.**

Trabajo de Integración Curricular:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR:

CÉSAR IVÁN ZAMBRANO GUAMÁN

Riobamba-Ecuador

2022



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

**IMPACTO FINANCIERO CAUSADO POR EL COVID-19 EN LOS
SOCIOS DE LA COAC. MINGA LTDA., Y ESTRATEGIAS PARA
ACELERAR LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE
CARTERA.**

Trabajo de Integración Curricular:

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: CÉSAR IVÁN ZAMBRANO GUAMÁN

DIRECTOR: Ing. EDISON VINICIO CALDERÓN MORÁN

Riobamba-Ecuador

2022

©2022, César Iván Zambrano Guamán

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

Yo CÉSAR IVÁN ZAMBRANO GUAMÁN declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 29 de Abril del 2022



César Iván Zambrano Guamán

CC: 0605171743

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, **IMPACTO FINANCIERO CAUSADO POR EL COVID-19 EN LOS SOCIOS DE LA COAC. MINGA LTDA., Y ESTRATEGIAS PARA ACELERAR LOS PROCESOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.**, realizado por el señor: **CÉSAR IVÁN ZAMBRANO GUAMÁN** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. María Elena Espín Oleas PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022/04/29
Ing. Edison Vinicio Calderón Morán DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2022/04/29
Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2022/04/29

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinito amor, su bendición y la capacidad de llegar hasta este momento tan importante de mi vida; a mi familia por su comprensión y confianza que me brindaron en todo momento, a mis padres por el apoyo económico que me brindó durante la carrera.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, carrera de Ingeniería de Empresas, a todos los docentes de quienes recibí sus conocimientos para formarme profesionalmente. De manera especial agradezco al Ing. Edison Vinicio Calderón Moran director de trabajo de titulación, a la Ing. Carmita Efigenia Andrade Álvarez miembro del tribunal por guiarme con sus conocimientos durante la elaboración del proyecto de investigación.

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del Problema.....	2
1.2. Justificación	4
<i>1.2.1. Justificación Teórica</i>	<i>4</i>
<i>1.2.2. Justificación Práctica</i>	<i>4</i>
<i>1.2.3. Justificación Metodológica</i>	<i>5</i>
1.3. Formulación del problema	5
1.4. Objetivos	5
<i>1.4.1. Objetivo General</i>	<i>5</i>
<i>1.4.2. Objetivos Específicos</i>	<i>5</i>
1.5. Antecedentes	6
1.6. Fundamentación Teórica.....	7
<i>1.6.1. Gestión de cobranza</i>	<i>7</i>
<i>1.6.1.1. Estrategias de cobranza.....</i>	<i>7</i>
<i>1.6.1.2. Cartera</i>	<i>8</i>
<i>1.6.1.3. Ventajas de la descentralización</i>	<i>8</i>
<i>1.6.1.4. Desventajas de la descentralización</i>	<i>9</i>

1.6.1.5.	<i>Cobro de deudas</i>	9
1.6.1.6.	<i>Recuperación de cartera vencida</i>	10
1.6.1.7.	<i>Cobranza Difícil</i>	11
1.6.1.8.	<i>Gestión empresarial</i>	12
1.6.1.9.	<i>Análisis financiero</i>	14
1.6.1.10.	<i>Indicadores financieros</i>	15
1.6.1.11.	<i>Rentabilidad Empresarial</i>	16
1.7.	Hipótesis	18
1.8.	Operacionalización de Variables	19

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	20
2.1.	Enfoque	20
2.2.	Tipo de Investigación	20
2.2.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	20
2.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	21
2.2.3.	<i>Investigación de campo</i>	21
2.2.4.	<i>Investigación bibliográfico documental</i>	21
2.3.	Técnicas e Instrumentos de Investigación	22
2.3.1.	<i>Técnicas</i>	22
2.3.2.	<i>Instrumentos</i>	22
2.4.	Técnicas de Procesamiento de Datos	22
2.4.1.	<i>Población 1</i>	23
2.5.	Población y Muestra	23
2.5.1.	<i>Muestra 1</i>	23
2.5.2.	<i>Población 2</i>	23
2.5.3.	<i>Muestra 2</i>	24

CAPÍTULO III

3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	25
3.1.	Análisis de resultados	25
3.1.1.	<i>Resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la COAC “Minga Ltda” matriz Riobamba</i>	25
3.1.2.	<i>Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC “Minga Ltda” matriz Riobamba</i>	26
3.1.3.	<i>Resultados de la encuesta aplicada a los socios de la COAC “Minga Ltda”, matriz Riobamba</i>	38
3.2.	Desarrollo de la Propuesta	51
3.3.1.	<i>Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, matriz Riobamba.</i>	53
3.3.2.	<i>Clasificación de la COAC Minga Ltda. según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	59
3.3.3.	<i>Análisis FODA</i>	60
3.3.4.	<i>Análisis Financiero</i>	62
3.3.4.1.	<i>Análisis Vertical Estado de Situación Financiera</i>	62
3.3.4.2.	<i>Análisis Vertical Estado de Pérdidas y Ganancias</i>	68
3.3.4.3.	<i>Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera</i>	72
3.3.4.4.	<i>Análisis Horizontal Estado de Pérdidas y Ganancias</i>	78
3.3.5.	<i>Indicadores Financieros</i>	81
3.3.6.	<i>Análisis y evaluación de la Cartera de Crédito</i>	83
3.3.6.1.	<i>Análisis de la Estructura de la Cartera de Crédito</i>	83
3.3.6.2.	<i>Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito</i>	85
3.3.7.	<i>Propuesta de Estrategias para mejorar los Procesos de Recuperación de Cartera</i>	89
3.3.8.	<i>Flujograma Propuesto del Proceso de Recuperación de Cartera</i>	96
	CONCLUSIONES	99

RECOMENDACIONES 100

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Operacionalización de variables.....	19
Tabla 2-3:	Existencia de reglamento de crédito.....	26
Tabla 3-3:	Existencia de Políticas y Procedimientos	27
Tabla 4-3:	Existencia de Políticas de Cobranza.....	28
Tabla 5-3:	Cumplimiento del proceso de concesión de crédito	29
Tabla 6-3:	Cumplimiento de inspecciones	30
Tabla 7-3:	Seguimiento Post crédito	31
Tabla 8-3:	Clasificación de socios	31
Tabla 9-3:	Facilidades para cumplimiento de funciones	32
Tabla 10-3:	Revisión de documentos de crédito.....	33
Tabla 11-3:	Control al proceso de recuperación de cartera	34
Tabla 12-3:	Impacto del COVID 19 en la recuperación de cartera.....	35
Tabla 13-3:	Aplicación de análisis financiero	36
Tabla 14-3:	Nivel de gestión financiera	37
Tabla 15-3:	Nivel de atención a los socios	38
Tabla 16-3:	Agilidad en los procesos de crédito.....	39
Tabla 17-3:	Asesoramiento institucional a los socios	40
Tabla 18-3:	Comunicación de la institución hacia los socios.....	41
Tabla 19-3:	Notificación de los estados de cuenta a los socios	42
Tabla 20-3:	Nivel económico de los socios antes del COVID 19	43
Tabla 21-3:	Impacto del COVID 19 en los ingresos de los socios	44
Tabla 22-3:	Condiciones actuales de los ingresos de los socios.....	45
Tabla 23-3:	Afectación en el cumplimiento de obligaciones de los socios.....	46
Tabla 24-3:	Eficiencia y Eficacia institucional.....	47
Tabla 25-3:	Beneficios de alivio financiera otorgados por la institución.....	48
Tabla 26-3:	Cumplimiento de disposiciones fiscales.....	49
Tabla 27-3:	Facilidades institucionales para el cumplimiento de obligaciones.....	50
Tabla 28-3:	Segmentación de Cooperativas	59
Tabla 29-3:	Análisis FODA COAC Minga Ltda. matriz Riobamba.....	60
Tabla 30-3:	Análisis Vertical Estado de Situación Financiera	62
Tabla 31-3:	Análisis Vertical Estado de Pérdidas y Ganancias.....	68

Tabla 32-3: Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera	72
Tabla 33-3: Análisis Horizontal Estado de Pérdidas y Ganancias	78
Tabla 34-3: Principales Financieros Indicadores SEPS	82
Tabla 37-3: Análisis de la Estructura de la Cartera de Crédito	83
Tabla 38-3: Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito	85
Tabla 41-3: Procedimientos para la Recuperación de Cartera.....	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-2:	Existencia de reglamento de crédito actualizado	27
Gráfico 2-3:	Existencia de Políticas y Procedimientos	28
Gráfico 3-3:	Existencia de Políticas de Cobranza.....	29
Gráfico 4-3:	Cumplimiento del proceso de concesión de crédito.....	29
Gráfico 5-3:	Cumplimiento de inspecciones	30
Gráfico 6-3:	Seguimiento Post crédito	31
Gráfico 7-3:	Clasificación de socios	32
Gráfico 8-3:	Facilidades para cumplimiento de funciones	33
Gráfico 9-3:	Revisión de documentos de crédito.....	34
Gráfico 10-3:	Control al proceso de recuperación de cartera	35
Gráfico 11-3:	Impacto del COVID 19 en la recuperación de cartera.....	36
Gráfico 12-3:	Aplicación de análisis financiero	37
Gráfico 13-3:	Nivel de gestión financiera	38
Gráfico 14-3:	Nivel de atención a los socios	39
Gráfico 15-3:	Agilidad en los procesos de crédito.....	40
Gráfico 16-3:	Asesoramiento institucional a los socios	41
Gráfico 17-3:	Comunicación de la institución hacia los socios.....	42
Gráfico 18-3:	Notificación de los estados de cuenta a los socios	43
Gráfico 19-3:	Nivel económico de los socios antes del COVID 19	44
Gráfico 20-3:	Impacto del COVID 19 en los ingresos de los socios	45
Gráfico 21-3:	Condiciones actuales de los ingresos de los socios	46
Gráfico 22-3:	Afectación en el cumplimiento de obligaciones de los socios.....	47
Gráfico 23-3:	Eficiencia y Eficacia institucional.....	48
Gráfico 24-3:	Beneficios de alivio financiera otorgados por la institución.....	49
Gráfico 25-3:	Cumplimiento de disposiciones fiscales	50
Gráfico 26-3:	Facilidades institucionales para el cumplimiento de obligaciones.....	51
Gráfico 27-3:	Contenido de la Propuesta	52
Gráfico 28-3:	Estructura Orgánica COAC minga Ltda. matriz Riobamba	59
Gráfico 29-3:	Estructura del Balance General	65
Gráfico 30-3:	Composición del Activo	65
Gráfico 31-3:	Composición del Pasivo en relación al Activo	66

Gráfico 32-3: Composición del Patrimonio en relación al Activo.....	68
Gráfico 33-3: Estructura del Estado de Resultados.....	70
Gráfico 34-3: Composición de los Ingresos	70
Gráfico 35-3: Composición de los Gastos en relación a los ingresos	71
Gráfico 36-3: Variación del Balance General.....	75
Gráfico 37-3: Variación de las Cuentas del Activo	75
Gráfico 38-3: Variación de las Cuentas del Pasivo.....	77
Gráfico 39-3: Variación de las Cuentas del Patrimonio	78
Gráfico 40-3: Variación de las Cuentas del Estado de Resultados	80
Gráfico 41-3: Variación de las cuentas de Ingresos.....	80
Gráfico 42-3: Variación de las cuentas de Gastos	81
Gráfico 43-3: Variación de los Principales Indicadores Financieros.....	82
Gráfico 46-3: Estructura de la Cartera de Créditos	84
Gráfico 47-3: Variación de la Cartera de Consumo y Microcréditos	87
Gráfico 48-3: Variación de la Cartera Vencida.....	88
Gráfico 54-3: Flujograma para el Proceso de Recuperación de Cartera	98

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA

ANEXO C: BALANCE GENERAL 2020 COAC MINGA LTDA.

ANEXO D: ESTADO DE RESULTADOS 2020 COAC MINGA LTDA.

ANEXO E: BALANCE GENERAL 2019 COAC MINGA LTDA.

ANEXO F: ESTADO DE RESULTADOS 2019 COAC MINGA LTDA.

RESUMEN

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de diseñar estrategias para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., matriz Riobamba, Provincia de Chimborazo, que sirvan para el mejoramiento del proceso de recuperación de cartera y disminuyan los efectos negativos causados por la pandemia del COVID-19. Para su desarrollo se emplearon diferentes métodos y técnicas de investigación como entrevista al gerente general de la institución, una encuesta dirigida a los empleados del área de créditos y otra dirigida a los socios de la cooperativa, se realizó un análisis situacional a través de la matriz FODA, se realizó una evaluación financiera y de cartera de créditos y se analizó la variación de los principales indicadores financieros y de cartera. A partir de estos procedimientos se logró determinar que los socios mantenían una situación económica buena y estable antes del confinamiento por la pandemia del COVID 19, y aseguran que está, afecto en la obtención de sus ingresos provocando limitaciones económicas e impidiendo cumplir puntualmente con el pago de sus obligaciones con la institución, lo que a su vez impactó en la recuperación de cartera de consumo prioritario de la cooperativa, y genero perdida en el ejercicio económico 2020. En tal sentido se establece y recomienda la aplicación de estrategias como el establecimiento de un plan de incentivos laborales y un plan de motivación a los socios, el seguimiento post – crédito, la evaluación de los procesos de concesión y recuperación de cartera y el fomento del refinanciamiento de los créditos, ya que constituyen un instrumento de gestión útil para mejorar el desempeño y contribuir al logro de objetivos.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <IMPACTO FINANCIERO>, <ESTRATEGIAS>, <PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA>, <COVID 19>.



07-06-2022

1111-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study was developed with the aim to design strategies for Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda located in Riobamba, province of Chimborazo in order to improve the portfolio recovery process and reduce the negative effects caused by COVID-19. For its development, different methods and research techniques were used, such as an interview with the general manager of the institution, a survey directed to the employees of the credit area and another directed to the members of the cooperative, a situational analysis was carried out through the matrix SWOT, a financial and credit portfolio evaluation was carried out and the variation of the main financial and portfolio indicators was analyzed. Based on these procedures, it was possible to determine that the clients maintained a good and stable economic situation before the lockdown due to the COVID 19 pandemic, and they assure that this affected their income, causing economic limitations and preventing punctual compliance with the payment of obligations with the institution, which in turn impacted the recovery of the cooperative's priority consumption portfolio, and income lost in the 2020 financial year. In this sense, the application of strategies such as the establishment of a work incentives plan and a motivation plan for clients, post-loan follow-up, evaluation of loan granting and recovery processes, and promotion of loan refinancing, as they constitute a useful management tool to improve the performance and contribute to the achievement of goals.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <FINANCIAL IMPACT>, <STRATEGIES>, <PORTFOLIO RECOVERY PROCESS>, <COVID 19>.



Luis Fernando Barriga Fray
0603010612

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre el impacto financiero causado por el COVID-19 en los socios de la COAC. Minga Ltda. matriz Riobamba, y estrategias para acelerar los procesos de recuperación de cartera, se realizó a fin de diseñar medidas que permitan a la institución la mejora en la recuperación de cartera y la reducción del índice de morosidad, que a la vez contribuya al cumplimiento de objetivos y mejoramiento de resultados.

La investigación comprende el desarrollo de tres capítulos, en los que se detallan los procedimientos del presente trabajo, dichos capítulos son descritos a continuación:

El primer capítulo, inicia su contenido con el problema de investigación, que fue el fundamento para la realización de la investigación, se plantean además los objetivos del trabajo, se establece la justificación de la investigación y se desarrolla el marco referencial con las principales teorías y fundamentación bibliográfica sobre el tema de estudio.

El segundo capítulo, comprende el desarrollo del marco metodológico, donde se detalla la metodología de investigación, con los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación que se emplearon para la obtención de datos e información relevante para el desarrollo de la propuesta de estrategias para mejorar el proceso de recuperación de cartera.

El tercer capítulo, se analizan los diferentes resultados obtenidos de las encuestas realizadas a empleados del área de créditos y socios de la cooperativa, se establece además un análisis FODA de la institución, se desarrolla un análisis financiero de los periodos 2019 y 2020, se analiza y evalúa la Cartera de Crédito, de igual forma se evalúan los indicadores financieros, todos estos procedimientos permitieron la propuesta de estrategias para mejorar los procesos de recuperación de cartera y se plantea un flujograma para dicho proceso.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del Problema

En el Ecuador de acuerdo con la Constitución de la República, y dentro del Art. 283, que se refiere a la integración del sistema económico y su composición indicando que las formas de organización son de tipo: económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, además la economía popular y solidaria estará regulada de acuerdo con a la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Para regular el sector de la Economía Popular y Solidaria, se publicó en el país el Registro Oficial N° 444, del 10 de mayo del 2011, la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, este cuerpo legal abarca a toda la Economía Popular y Solidaria, que se divide en: el Sector de la Economía Popular y Solidaria (integrado por las organizaciones conformadas por los sectores comunitarios, asociativos y cooperativistas, así también las unidades económicas populares); por otro lado está el Sector Financiero Popular y Solidario, (conformado por cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y servicios auxiliares; y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda).

Posteriormente se expide el Código Orgánico Monetario y Financiero, con fecha 12 de septiembre del 2014, publicado mediante Registro Oficial N° 322 con el objetivo de complementar la regulación y control del Sector Financiero Popular y Solidario.

Bajo estos antecedentes legales las Cooperativas de Ahorro y Crédito, ejercen sus actividades financieras; como lo establece la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2014, p. 27) en el Artículo 143., que menciona “Para efectos de este Código, actividad financiera es el conjunto de operaciones y servicios que se efectúan entre oferentes, demandantes y usuarios, para facilitar la circulación de dinero y realizar intermediación financiera; tienen entre sus finalidades preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país”.

Según los boletines financieros del Sector Financiero Popular y Solidario publicados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con corte al 30 de Junio de 2020, menciona

que: la atención a los requerimientos de financiamiento por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito alcanzó los \$ 6'193.965.554,98 millones de dólares, que de acuerdo al vencimiento de las cuotas de éstas operaciones se clasifica en cartera por vencer, (\$ 6'039.880.691,16), cartera de crédito que no devenga intereses (\$ 289.438.938,16) y cartera vencida (\$213.686.703,26), determinando un riesgo del total de operaciones del Sistema Financiero Popular y Solidario del 8%, y para enfrentar futuras pérdidas de incobrabilidad se han efectuado provisiones, las mismas que cubren el 69% del total del riesgo originado, evidenciando un déficit de provisiones del 31% para alcanzar el 100% de cobertura para enfrentar el riesgo de crédito.

Los problemas derivados de la pandemia del COVID-19, se va evidenciando en índices adversos cómo una baja liquidez, incremento de la cartera vencida y castigada, baja rentabilidad, ilimitada cantidad de recursos financieros que no se colocan oportunamente, productos y servicios tradicionales sin un plus adicional para los socios, frente además a la limitada oferta de productos y servicios financieros de la cooperativa.

Los altos niveles de cartera vencida, es uno de los problemas causados por el COVID-19 por el que están atravesando la mayoría de las cooperativas de ahorro y crédito en el país todos al existir un limitado interés de los socios en pagar sus créditos influye en el alto índice de morosidad, planes de recuperación de cartera vencida y decisión política por parte de las Autoridades para recuperar los valores pendientes.

De acuerdo al boletín micro financiero trimestral N° 49 publicado por la Red Financiera Rural y al Boletín Financiero publicado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidario, con corte al 31 de diciembre de 2015, las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Riobamba, como son: “Riobamba” del segmento 1; “Educadores de Chimborazo” y “Daquilema” del segmento 2; “4 de octubre” y “Minga” del segmento 3, presentan los siguientes indicadores financieros:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. (2018) a nivel nacional cuenta con 26.000 socios, lo cual evidencia la credibilidad y confianza de los socios de la institución consolidándose principalmente en el sector rural de la provincia de Chimborazo, se encuentra en el sector financiero de la economía popular y solidaria ubicada en el segmento 3 que se sobreentiende que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados, por lo cual demuestra un alto índice de morosidad que es provocado por un inadecuado proceso de cobro en época de pandemia, lo cual ha generado una falta de liquidez.

1.2. Justificación

El presente trabajo de investigación es importante porque abarca un área crítica de la Cooperativa “Minga”, como es el área de crédito y financiera, razón que ha limitado la rentabilidad de la institución y con ella su correcto desenvolvimiento y funcionamiento.

Además, resulta de gran utilidad porque permitirá recuperar la confianza de los socios e inversionistas y con ella el posicionamiento en el mercado cooperativo de la ciudad y la provincia, lo que a su vez generará mayor nivel de seguridad, para los nuevos socios y resultados positivos a nivel financiero.

La Cooperativa “Minga” está comprometida con su sector financiero y con el gran número de socios que la misma posee y desea llegar a ampliar el sector con sus servicios, actualmente la recuperación de cartera es un procedimiento sumamente importante que debe cumplir ya que es un monto alto que ayudará a incrementar la rentabilidad de la misma, y que servirá además como una pauta para prevenir la morosidad en un alto porcentaje.

El presente trabajo de investigación a través de la aplicación de las estrategias propuestas para la recuperación de cartera, contribuirá, además, incrementando la eficiencia y eficacia en las operaciones diarias, lo que a su vez permitirá el incremento de la rentabilidad de la institución, beneficiando directamente a los socios fundadores.

1.2.1. Justificación Teórica

El presente trabajo de titulación se desarrollará desde la perspectiva teórica, apoyado en material bibliográfico basado en tesis, artículos científicos y revistas de investigación relacionados al tema de estudio de los cuales se realizarán las consultas tanto teóricas como conceptuales de aspectos relacionados directamente con las estrategias.

1.2.2. Justificación Práctica

La presente investigación se justifica en el desarrollo de las perspectivas teóricas y académicas, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en pro de sus beneficiarios del presente trabajo con la aplicación de las estrategias propuestas para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. matriz Riobamba, donde se pueda apreciar un decremento del índice de morosidad y de esta forma se convierta en una herramienta de gestión para mejorar el proceso de recuperación de cartera.

1.2.3. Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación se sustentará en metodología mixta cualitativo y cuantitativo, aplicando el método inductivo y deductivo apoyado en las técnicas que nos permitan recabar información relevante y oportuna para el desarrollo de cada una de las fases para plantear las estrategias en base a la investigación que se va realizando.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo la implementación de estrategias permitirá determinar el impacto financiero causado por el COVID-19 en los socios en la COAC. Minga Ltda., Riobamba, y acelerar los procesos de recuperación de cartera?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Diseñar estrategias para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la ciudad de Riobamba Provincia de Chimborazo, que sirvan para el mejoramiento del proceso de recuperación de cartera y disminuyan los efectos negativos causados por la pandemia del COVID-19.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Desarrollar el Marco Teórico Referencial mediante la recopilación de fuentes bibliográficas, libros, artículos científicos y revistas de investigación que sirvan de base teórica para el desarrollo del tema propuesto.
- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa, mediante un análisis FODA que permita la recolección de datos específicos para el desarrollo de las estrategias que a su vez permitan la optimización del proceso de recuperación de cartera vencida en el marco del COVID 19.
- Establecer estrategias que permitan organizar las actividades de los distintos procesos que afectan a su estructura financiera, logrando el cumplimiento de sus objetivos y metas en la recuperación de cartera.

1.5. Antecedentes

El Autor, (Zhumi, 2013, pág. 53) en su investigación titulada “Implementación de procesos y políticas para la recuperación de cartera vencida en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Provincia del Azuay caso Jardín Azuayo Agencia el Valle”, cita lo siguiente:

Siendo el crédito uno de los procesos productivos de la Institución cuyos procedimientos han sido levantados e identificando riesgos operativos, la Cooperativa podrá tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes. La administración de riesgo de crédito le brinda a la Cooperativa una ventaja competitiva frente a las demás instituciones financieras, debido a que a largo plazo esta guía ayudará a reducir la pérdida esperada, mediante la efectiva aplicación de los procesos crediticios. Que relevante es el cumplimiento de procedimientos establecidos formalmente para mitigar los riesgos inherentes al negocio, si bien es cierto el riesgo de recuperación de la cartera de crédito no desaparece, pero la correcta aplicación de normas, políticas y procedimientos permiten a las entidades protegerse de los efectos negativos que conllevan su omisión por deficiencias de control interno.

Por otra parte, para los autores (Cermeño R et. al, 2011) en su publicación “Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010”, cita lo siguiente:

La morosidad definida como la proporción de créditos con atraso sobre el total de créditos es utilizada por las instituciones financieras como una medida de riesgo de crédito en general; que permite evaluar la calidad de sus créditos, compara su gestión con la de sus principales competidores, así como para la evaluación del supervisor. La rentabilidad esperada de la institución financiera obviamente dependerá de la probabilidad de pago de cada prestatario y de la capacidad del prestamista de identificar a los buenos pagadores (prestatarios con alta probabilidad de pago). Altos niveles de morosidad podrían considerarse como un indicador que represente una situación cercana previa, pero no necesariamente de quiebra de una empresa; o, en su defecto como un indicador de alerta temprana. Los indicadores de morosidad van a determinar la calidad de la cartera de crédito que poseen las cooperativas de ahorro y crédito, si los indicadores no son los adecuados, es necesario identificar las causas que lo originan y tomar decisiones acertadas para el mejoramiento del proceso de otorgamiento créditos, así su rentabilidad no se verá afectada. Las Cooperativas deben establecer límites de gestión de riesgo de crédito, con el objetivo de que estos indicadores sirvan de alerta temprana para activar las acciones correctivas para disminuir y controlar el riesgo de crédito.

Por otra parte, como acciones preventivas es muy importante la identificación de los sujetos de crédito, los asesores de negocios deben cumplir estrictamente con los procedimientos de promoción, evaluación, desembolso, seguimiento y cobranza, efectuar un análisis concienzudo de las solicitudes de crédito recibidas y determinar la capacidad de pago de los deudores.

1.6. Fundamentación Teórica

1.6.1. Gestión de cobranza

La parte de gestión es sin duda la más importante de las anteriores pues podemos tener diseñado un excelente sistema de cobranza con procesos de prevención adecuados, una estrategia acorde a las características del mercado y de nuestra empresa, manuales que definan claramente los perfiles y funciones de nuestro equipo, pero si al final no gestionamos, entonces lo anterior de nada sirve, por el contrario si podríamos gestionar sin lo anterior y de hecho la mayoría de las empresas carece de estrategia y prevención basándose únicamente en la gestión, y si bien los resultados que obtienen no son óptimos, al menos mantienen la cartera en acción. (Aznar, 2016, p. 8)

“La administración de crédito y cobranzas corresponde al área financiera de la empresa, pero por lo que respecta a sus relacionados funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta y por ende con el área de mercadotecnia.” (Pimentel, 2013, p. 460)

La gestión de cobranza ha experimentado una profunda evolución en los dos últimos años. Hoy en día ha sido plenamente adoptado por los clientes, por lo que “muchas empresas se dieron cuenta que cobrar, no sólo es una acción para recuperar dinero, sino también una valiosa oportunidad de interacción con el cliente.” (Escoto, 2011, p. 179)

1.6.1.1. Estrategias de cobranza

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio. La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria, lo que se conoce popularmente como cobranza bancaria. Por otra parte la estrategia es el proyecto o programa que se elabora sobre una determinada base, para alcanzar el objetivo propuesto, que en esta ocasión sería la cobranza de las cuentas a clientes.

De igual manera la estrategia es el arte de dirigir las operaciones para el logro de los objetivos de la organización, para que esta funcione de manera eficiente. Para esto, la organización debe definir claramente lo que quiere conseguir y la manera en cómo lograrlo y posteriormente un sistema de control que le ayude a seguir la directriz fijada. (Arteaga, 2013, p. 13)

1.6.1.2. Cartera

- **Organización del departamento de cartera**

En toda estructura organizacional hay alguna descentralización de autoridad, ya que ninguna empresa puede sobrevivir si no se delega alguna autoridad. Pero, por otra parte, nada sobrevive con una total y absoluta descentralización. Por eso lo vital es determinar el grado necesario de centralización o de descentralización.

- **Departamento de cartera centralizado**

“Es aquel donde las oficinas centrales realizan todas las operaciones. No existen otras oficinas o sucursales y si existen no pueden tomar decisiones sin la previa autorización de la oficina principal o central.” (Elizondo, 2010 p. 58)

- **Departamento de cartera descentralizado**

Es aquél donde las sucursales operan en forma independiente, razón por la cual realiza la totalidad de las funciones relativas a su actividad basadas en las políticas y en procedimientos de la dirección general de cartera y bajo el lógico control de ésta.

1.6.1.3. Ventajas de la descentralización

La descentralización del departamento que maneja la cartera de crédito permite un mejor servicio al cliente, pues se facilita el trato directo y personal con éste. Por esta razón, cuando el número de clientes crece bastante, se debe descentralizar. “Permite mejorar la eficiencia de la empresa, pues al tener un mejor conocimiento del diente, de sus cualidades y capacidad económica, en caso de dificultades en la recuperación de la cartera, se puede actuar en forma rápida y oportuna.” (Checkley, 2013 p. 178)

Tanto en la concesión del crédito como en la gestión de cobranza se debe competir para ofrecer al cliente lo mejor y solo se puede competir en estos aspectos si se tiene un conocimiento de las prácticas comerciales de las regiones y la descentralización permite conocer estos factores.

Se puede ejercer un mayor control de la cartera y de la cobranza a nivel local, debido a la atención que se puede dar al deudor, lo que facilita la oportuna atención a todos los reclamos que presente el cliente, lo cual incidirá favorablemente en una eficiente cobranza. (Aznar, 2010, p. 28)

1.6.1.4. Desventajas de la descentralización

- Aumento de costos de operación, pues exige personal y equipos adicionales.
- Tendencia a establecer diferentes medios de control.
- Tendencias al exceso de especialización.
- Incertidumbre de cuánta autoridad debe delegarse, para que sea adecuada con la necesidad de ejercer un control general suficiente.

1.6.1.5. Cobro de deudas

Cobrar deudas puede ser una tarea estimulante, al mismo tiempo que difícil. Sin embargo, no es muy común encontrar personas que tengan una cultura de pago impecable. Ahora presentamos pautas básicas, pero importantes, que pueden ayudar a desarrollar esa tarea con mayor facilidad. (Elgueta, 2010, p. 96)

El cobrar una deuda involucra recuperar activos y para ello muchas veces se requiere de personas que nos enseñen y capaciten para llevar a cabo esta incómoda tarea, utilizando el arte de sugerir al deudor moroso las razones y las formas por las cuales debe cancelar la deuda, y volverse en cliente percibiendo nuevamente nuestros beneficios.

Generalmente pagar deudas es una práctica incómoda que muchos quieren evitar. Sin embargo, del lado del cobrador, en estas situaciones pueden ser aún más difíciles. “Algunas personas o empresas utilizan especialistas en la gestión del cobro de deudas, las cuales se proveen de herramientas legales y otras estrategias para lograr su objetivo.” (Checkley, 2013 pp. 47-48, 178)

Puede decirse que cobrar deudas es todo un arte. Requiere que el cobrador tenga una personalidad imponente al igual que carismática. “El buen cobrador es todo un artista y un psicólogo de la persuasión. Normalmente estas cualidades son producto de un bagaje de experiencias relacionadas, pero también los buenos cobradores se destacan siendo novatos por la impresión que provoca su personalidad.” (Escoto, 2011, pp. 179,205)

El cobrar es pues todo un arte, donde se mezcla la psicología, la sociología, las finanzas y sobre todo, aquellos misterios profundos del comportamiento humano que hasta hoy siguen

sorprendiendo al mundo (Ortiz, 2010, p. 183). Expone algunos buenos consejos que se pueden aplicar en la carrera y ser un buen cobrador de deudas.

- Tener pasión por gestionar cuentas.
- Si sientes temor en cobrar alguna deuda en particular, repite muchas veces que puedes hacerlo, practica la autosugestión como herramienta de motivación intrínseca.
- Comienza a cobrar el mismo día que vencen las deudas. No seas impaciente, pero también no dejes pasar mucho tiempo, pues el deudor puede pensar que te olvidaste de cobrarle y destinar el dinero comprometido para otra cosa.
- No te alteres si el deudor pone trabas para pagar su deuda. Trata de averiguar las razones reales que generan esa respuesta y se conciliador como primera reacción. Al final, un deudor moroso podría ser un gran cliente en el futuro.
- Ignora la tentación de volverte un detective de tu deudor. Esto sólo trae problemas de desconfianza. Si el deudor es moroso, busca sólo la información necesaria para ejecutar la deuda.

1.6.1.6. Recuperación de cartera vencida

A la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito. (Sotomayor, 2012, p. 53)

Uno de los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no simplemente oír podemos obtener la solución de la cuenta.

Además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos de la cobranza. Es indispensable cambiar la actitud de ser cobrador para convertirnos en Negociadores. Los pasos importantes a seguir en una cobranza son:

- **Reconocimiento:** El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

- **Aceptación:** Una vez logrado lo anterior, como Gestores Efectivos debemos lograr la aceptación de la cuenta por parte de nuestro cliente. Si la cuenta se encuentra sumamente morosa puede ser que el cliente nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importantísimo, conseguir que el cliente indique que está dispuesto a pagar.
- **Importe:** Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que, si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro.
- **Tiempo:** Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo. Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago.
- **Ejecución y Seguimiento:** Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que, si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo. (Sotomayor, 2012, p. 155)

1.6.1.7. Cobranza Difícil

- **Clientes Morosos**
Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual se debe tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, “es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la negociación.” (Brachfield, 2009, p. 179)
- **Acciones ante las objeciones**
 - Acepte de la mejor forma las objeciones.
 - Admita la lógica de las objeciones
 - Nunca eluda la objeción
 - Aísle y separe cada una de las objeciones
 - Entienda el significado antes de contestarlas
 - No tema decir que no sabe y que resolverá después
 - Nunca se pase de listo
 - Sea concreto y conciso cuando responda
 - Nunca manifieste temor
 - Sea sincero

- Jamás pierda la paciencia
- Nunca se burle del cliente. (Brachfield, 2008, p. 189)

Es necesario que entendamos que el éxito en la cobranza depende de nuestras actitudes, la comprensión y el conocimiento que tengamos de nuestro cliente.

- **Tiempos de crédito**

Los tiempos de crédito se refiere al plazo que se otorga a los clientes para el pago de la mercadería, este puede variar de acuerdo a las políticas establecidas por las diferentes empresas, así de 30 días, 60 días, 90 días, 120 días, etc.

- **Medios de cobranza**

Para (Adarve Corporación Jurídica, 2008), en cualquier sistema de cobranza las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas: recordatorios, insistencia o persecución, acción o medidas drásticas. Se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranza, debe tener dentro de sus prácticas de control, actividades como envío de estados de cuenta mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

Tipos de medios de cobranza

- Personal
- Telefónica
- Mail
- Carta de Cobranza
- Transferencia Depósitos
- Pagarés
- Cheques (Arteaga, 2013, p. 93)

1.6.1.8. Gestión empresarial

La Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo. La gestión funciona a través de personas y equipos de trabajo para lograr resultados.

Cuando se promociona a una persona dentro de una empresa, es necesario que también se promocionen también sus responsabilidades y no caer en ciclos sin sentido donde las mismas personas hacen las mismas cosas todo el tiempo (Gomero, 2006, p. 125). La gestión empresarial se basa principalmente en cuatro funciones según Domínguez Rubio, que son:

- **Planificación:** se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos
- **Organización:** donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto
- **Dirección:** implica un elevado nivel de comunicación de los administradores hacia los empleados, para crear un ambiente adecuado de trabajo, para aumentar la eficiencia del trabajo.
- **Control:** este podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal (Navarro, 2011, p. 413).

Anteriormente la gestión era vista como la función de satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero. Pero en la actualidad ha cambiado esa perspectiva, desde la competencia y la función de la oferta en el mercado. Se dice que mientras más tecnología exista, más amplio será el campo de la gestión, sin embargo, la automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las expectativas de la sociedad han puesto en descubierto las carencias que tienen los directivos dentro de las empresas. (Brun, Elvira, & Puig, 2008, p. 55)

La gestión, al igual que muchas otras funciones dentro de la empresa, se basa en cuatro herramientas principales otorgadas por Eco negocios, que son:

Plan de negocios: Un plan de negocios es una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa o proyecto con un sistema de planeación tendiente alcanzar metas determinadas. El plan define las etapas de desarrollo de un proyecto de empresa y es una guía que facilita la creación o el crecimiento de esta.

Estructura del negocio: La estructura de negocios se refiere directamente a las responsabilidades que le corresponden a cada persona dentro de una empresa y los tipos y estructuras de negocios que se establecen regularmente, tales como: propiedad individual, sociedades, limitada y corporaciones.

Contabilidad: El uso de la contabilidad dentro de la gestión es muy importante, es por eso que el gestor, deberá tener altos conocimientos de contabilidad, para poder llevar a cabo sus funciones como gestor.

Lista de comprobación: Esta herramienta elaborada en forma de cuestionario por la Agencia Federal para el Desarrollo de la Pequeña Empresa es una guía, que sirve para ayudarle a preparar un plan de negocios completo y para determinar si sus ideas se pueden realizar, y así convertir sus sueños en realidad (Jorge Fornasari, 2006, p. 110)

1.6.1.9. Análisis financiero

“El análisis financiero es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, diagnóstico de la situación actual y predicción de eventos futuros y que, en consecuencia, se orienta hacia la obtención de objetivos previamente definidos.” (Domínguez, 2010, pág. 200).

Además, es parte integrante de los nuevos métodos de dirección, ya que abarca todos los aspectos de la actividad de la empresa y detecta la influencia de las condiciones en las que se alcanzaron sus resultados.

El pilar fundamental del análisis financiero está contemplado en la información que proporcionan los estados financieros de la empresa, teniendo en cuenta las características de los usuarios a quienes van dirigidos y los objetivos específicos que los originan, entre los más conocidos y usados se encuentran: el Balance General o Estado de Situación, el Estado de Resultados (también llamado de Pérdidas y Ganancias) y el Estado de Origen y Aplicación de Fondos.

El balance general, conocido también como estado de situación, tiene como objetivo mostrar la situación financiera de la organización económica en una fecha fija, por eso es considerado un estado estático. “El estado de ganancia o pérdida, conocido también como estado de resultado, muestra el desempeño de una organización económica durante un período determinado, o sea que permite apreciar si una entidad obtuvo ganancia o pérdida en sus operaciones.” (Anaya, 2013, p. 215)

Este es considerado un estado dinámico, ya que se refiere a un período determinado. El estado de origen y aplicación de fondos muestra las variaciones que han ocurrido en la posición financiera de la organización económica de un periodo a otro, por lo que también es considerado un estado dinámico.

Estos estados financieros mencionados anteriormente constituyen la base esencial para la realización del análisis económico – financiero en cuestión. El análisis de estados financieros es el proceso crítico dirigido a evaluar la posición financiera, presente y pasada, y los resultados de las operaciones de una empresa, con el objetivo primario de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

En otra definición “El proceso de análisis consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros para deducir una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones. En consecuencia, la función esencial del análisis de los estados financieros, es convertir los datos en información útil, razón por la que el análisis de los estados financieros debe ser básicamente decisional.” (Eslava, 2010, p. 116)

De acuerdo con esta perspectiva, a lo largo del desarrollo de un análisis financiero, los objetivos perseguidos deben traducirse en una serie de preguntas concretas que deberán encontrar una respuesta adecuada. De igual manera el término análisis financiero se utiliza para describir el tipo de análisis que se ocupa únicamente de los flujos monetarios reales procedentes de (costo) o dirigidos a (remuneración) determinados individuos o grupos de individuos dentro de la sociedad, como son agricultores, empresas privadas, empresas públicas y otros. (Elgueta, 2010, p. 85)

1.6.1.10. Indicadores financieros

“Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias.” (Anaya, 2013, p. 129)

Los resultados así obtenidos por sí solos no tienen mayor significado; sólo cuando los relacionamos unos con otros y los comparamos con los de años anteriores, para así formarnos una idea acerca del comportamiento de algún aspecto específico de esta.

Estándares de comparación

- “Estándares mentales del analista, es decir, su propio criterio sobre lo que es adecuado o inadecuado.
- Indicadores de la misma empresa en años anteriores.
- Indicadores calculados con base en los presupuestos de la empresa.
- Indicadores promedio del sector industrial del cual hace parte la empresa analizada.”
(Viscoine, 2009, p. 78)

Los indicadores financieros se clasifican en:

Indicadores de liquidez: A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la Empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo; lo que presta una gran utilidad ya que permite establecer un conocimiento como se encuentra la liquidez de esta, teniendo en cuenta la estructura corriente.

Indicadores De Actividad: Tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos. Constituyen un importante complemento de las razones de liquidez; debido que miden la duración del ciclo productivo y del periodo de cartera.

Indicadores Endeudamiento: Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera se trata de establecer el riesgo que incurren tales acreedores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento para la empresa.

Indicadores De Rentabilidad: Miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar costos y gastos, transformando así las ventas en utilidades. Estos indicadores son un instrumento que permite al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa, mediante la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo.

1.6.1.11. Rentabilidad Empresarial

La rentabilidad empresarial es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. Puede definirse genéricamente como la relación entre los resultados obtenidos y la inversión realizada. (Ramírez, 2013, pp. 48-53)

Al concretar dichos resultados y dicha inversión se obtienen dos tipos de rentabilidad: económica y financiera. De esta forma, la rentabilidad económica relaciona el resultado económico (resultado antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total, por lo que es un indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones, mientras que la rentabilidad financiera relaciona el resultado neto con los recursos propios.

- **Eficiencia**

Una de las condiciones vitales para la supervivencia de cualquier emprendimiento con o sin afán de lucro es realizar una utilidad material que le permita continuar desarrollando sus fines a lo largo del tiempo. La consigna es obtener una diferencia positiva entre lo logrado y lo gastado, que podrá ampliarse en tanto seamos capaces de acotar lo último y de expandir lo primero. (Ortiz, 2010, p. 139)

Estas consideraciones agregan un par de pinceladas al paisaje previo. Por una parte, el registro de lo actuado deberá incluir, además de esto, cuánto costó y cuándo se hizo, porque estos datos nos permitirán continuar con la evaluación de su eficiencia. Por la otra, como claramente lo expresa la definición de la norma, esa eficiencia involucra una relación entre lo efectivamente realizado y lo efectivamente gastado. (Checkley, 2013, p. 178).

Por tanto, es erróneo hablar de máxima eficiencia. Podríamos, en su lugar, referirnos a una relación óptima entre costos y resultados o, para simplificar, de óptima eficiencia. Tengamos también en cuenta que esta relación sólo puede definirse en función de un lugar geográfico y de un momento histórico, ya que sobre ella inciden la tecnología, los métodos de trabajo, las competencias de las personas y muchos otros factores que, como bien sabemos, fluctúan día tras día y de país en país.

- **Rendimiento**

Por su parte (Escoto, 2011, p. 179), señala que el rendimiento es sencillamente como suena e indica La Real Academia Española es la proporción entre el producto o el resultado obtenido y los medios utilizados. De otra forma englobando todo se dice que el rendimiento es simplemente la medición de la productividad aplicada a recursos humanos o equipos.

- **Competitividad**

Competitividad es un término relativo, ya que siempre está en función del entorno de negocio de una empresa; es una comparación exigente con las empresas rivales, habitualmente referida a la posición y futuro de la empresa en el mercado; esto es, la capacidad de los productos o servicios para competir con ventaja en el mercado, a unos precios que permitan la retribución adecuada de todos los factores de producción que han intervenido en su elaboración. La competitividad se podría interpretar como la respuesta del entorno a la gestión llevada a cabo en la empresa. (Domínguez, 2010, p. 186).

1.7. Hipótesis

El nivel de recuperación de cartera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda está determinada por el grado de cumplimiento de obligaciones crediticias de los socios.

1.8. Operacionalización de Variables

En la siguiente tabla se describen las variables de investigación en relación a sus indicadores y a las técnicas e instrumentos a ser utilizados para su cuantificación o cualificación.

Tabla 1-1: Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	VARIABLES	CONCEPTO	INDICADORES	TÉCNICAS
Independiente	Grado de cumplimiento de obligaciones crediticias	El cumplimiento de obligaciones crediticias por parte de los socios de la institución financiera comprende el pago puntual de las cuotas establecidas en los créditos otorgados.	% nivel de satisfacción de los socios % comunicación preventiva del vencimiento del plazo % afectación del COVID 19 en el cumplimiento de obligaciones % riesgo crediticio -cartera en mora	Cuestionario de Encuesta Indicadores de cartera
Dependiente	Nivel de recuperación de cartera	La recuperación de cartera vencida consiste en rescatar los adeudos pendientes por créditos que otorgan las instituciones financieras, para lo cual se realizan procedimientos a fin de establecer convenios de pago u ofertas para la liquidación de la responsabilidad de pago.	% de control al proceso de recuperación de cartera % cumplimiento del proceso de concesión de crédito. % cumplimiento de inspecciones % riesgo crediticio - morosidad ampliada	Cuestionario de encuesta Indicadores de cartera

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque

Enfoque Mixto Cualitativo y Cuantitativo

El presente proyecto se desarrolla en el enfoque cualitativo se centra en la recopilación de información documentada. Luego, la información obtenida es analizada de una manera interpretativa, subjetiva, impresionista o incluso diagnóstica, mediante la cual permitirá establecer la relación existente entre las variables de investigación como es la recuperación de cartera vencida y la rentabilidad en la Cooperativa Minga Ltda.

Por tanto, la investigación tiene un enfoque cualitativo porque determinará cuáles son los procedimientos para mejorar la gestión de recuperación de cartera que a su vez permitirá medir la rentabilidad de la Cooperativa Minga Ltda. El propósito es explicar los diferentes enfoques que se utilizan en la investigación y que representan la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos.

2.2. Tipo de Investigación

2.2.1. *Investigación exploratoria*

Es una metodología más flexible de mayor amplitud dispersión y estudio poco estructurado. Con la finalidad de sondear un problema poco investigado o desconocido en un contexto particular. (Tamayo, 2011, p. 99)

La investigación realizada, inicia por el nivel Exploratorio puesto que existen imprecisiones que impiden sacar conclusiones sobre los detalles más relevantes, por ello se desarrollarán métodos y se obtendrán hipótesis, que permitirá sondear el problema en su contexto a través de la búsqueda de datos documentados para contextualizar el problema y estudiar las variables.

2.2.2. Investigación descriptiva

Permite predicciones rudimentarias de medición precisa que requiere de conocimientos suficientes para muchas investigaciones de este nivel que tienen interés de acción social, con la finalidad de clasificar elementos y estructuras, modelos de comportamiento, según ciertos. (Tamayo, 2011, p. 101)

La investigación también se guiará por el nivel descriptivo pues las variables del problema observadas serán caracterizadas por su metodología flexible, que aborda el nivel con profundidad y clasifica elementos y estructuras permitiendo medir los resultados de forma precisa.

2.2.3. Investigación de campo

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos). (Sampier & Coautores, 2002, p. 53)

La presente investigación será de campo debido a que se trabaja directamente, con el personal encargado del proceso de Recuperación de Cartera y los directivos de la Cooperativa “Minga Ltda”, personas que se encuentran inmersas en las actividades operativas de la empresa, los mismos que están en la capacidad de proporcionar la información requerida.

2.2.4. Investigación bibliográfico documental

Tiene el propósito de detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias). (Bunge, 2005, p. 56)

Esta investigación está respaldada en diferentes documentos bibliográficos y/o documentales, dando así validez al marco teórico y en efecto a toda la información escrita del proyecto, esta modalidad permitirá ampliar y profundizar los diferentes enfoques de diversos autores. Pudiendo así realizar varias comparaciones que permitan concretar el conocimiento.

2.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

2.3.1. Técnicas

Encuesta: En el proceso de recolección de la información se aplicará la técnica de la Encuesta dirigida a las personas consideradas dentro de la población para conocer los criterios con los que manejan el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa “Minga Ltda”.

Entrevista: En base a una muestra previamente cuantificada, se aplicará una entrevista al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. Su finalidad será el definir las perspectivas que tienen en torno a las estrategias a desarrollarse para los procesos de recuperación de cartera.

Observación: Se realizará la observación de los balances generados por la Cooperativa con la finalidad de conocer la situación actual y definir de acuerdo a ello las políticas para la recuperación de cartera.

2.3.2. Instrumentos

Guion estructurado de encuesta: Se elaborará un cuestionario con preguntas cerradas, mismo que será entregado en hojas a los encuestados. Se determinará previamente la forma de abordar al encuestado, a fin de darle a conocer los objetivos de la encuesta y la manera correcta en la que debe responder el cuestionario.

Guion estructurado de entrevista: Se plantea previamente un conjunto de preguntas a ser contestadas por los entrevistados, así como una matriz para la cuantificación ágil de los resultados. Se determinará previamente la forma de abordar al encuestado, a fin de darle a conocer los objetivos de la entrevista. La encuesta será dirigida al personal del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda.

2.4. Técnicas de Procesamiento de Datos

Las técnicas de investigación son utilizadas para recopilar información sobre la realidad del fenómeno en estudio. Resultan útiles al momento de analizar a fondo un fenómeno de un determinado ambiente. Cada técnica tiene su respectivo instrumento de evaluación.

Técnica	Instrumento
Encuesta	- Guía de encuesta
Entrevista	- Guía de entrevista
Observación	- Ficha de observación

2.4.1. Población 1

2.5. Población y Muestra

De acuerdo a la naturaleza del tema del proyecto cabe aplicar el muestreo no probabilístico, debido al carácter cualitativo de la investigación, considerando que de acuerdo al criterio del investigador la población estará comprendida por el personal del departamento de Crédito y los Directivos de la cooperativa “Minga Ltda”, porque son las personas que se encuentran directamente relacionadas con el proceso de recuperación de cartera.

Población	Frecuencia
Departamento de crédito	2
Departamento contable	3
Total	5

2.5.1. Muestra 1

De acuerdo con el universo planteado en la investigación no se trabajó con una muestra, se realizó el estudio con todos los individuos involucrados en el estudio a quienes se les aplicará los instrumentos de recolección de la información.

2.5.2. Población 2

La encuesta se realizó a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. matriz ubicada en la ciudad de Riobamba, los cuales suman un total 7633 socios a los cuales se les aplicó los instrumentos con los cuales se recabará la información necesaria para el desarrollo del proyecto de investigación planteado.

2.5.3. Muestra 2

FÓRMULA:

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

E=	0,05
N=	7633
n=	?

Aplicación de la fórmula:

$$\bullet n = \frac{Z^2 P Q N}{E^2 (N-1) + Z^2 P Q}$$
$$\bullet n = \frac{(1,96)^2 (0,50)(0,50)(7633)}{(0,05)^2 (7633-1) + (1,96)^2 (0,50)(0,50)}$$
$$\bullet n = \frac{7330,733}{20,04}$$

$$n = \mathbf{365,80}$$

- Tamaño de muestra: 366 personas a encuestar.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de resultados

3.1.1. *Resultados de la entrevista realizada al Gerente General de la COAC “Minga Ltda” matriz Riobamba*

GUÍA DE ENTREVISTA	
Nombre del entrevistado: Ing. Jorge Chucho Lema	Cargo u ocupación: Gerente General
Nombre del entrevistador: Cesar Zambrano	
Lugar: Matriz COAC Minga Ltda. Riobamba	Fecha: 17-12-2021
Modalidad: Presencial	Hora: 10h00
Objetivo de la entrevista: Obtener información sobre las principales actividades y procedimientos del área de créditos de la institución para identificar sus condiciones actuales y desarrollar estrategias necesarias para mejorar los procesos de recuperación de cartera.	
Cuestionario:	
1. ¿Cuál es la problemática más visible en torno a la recuperación de cartera? R: La pandemia COVID 19 afectó directamente a nuestros socios y clientes en sus economías personales, provocando la dificultad de nuestra recuperación de cartera.	
2. ¿Con qué frecuencia los directivos, empleados, socios y demás interesados son informados sobre los resultados de la información financiera de la institución? R: De manera mensual se realizan informes, los cuales son de conocimiento de todo nuestro personal como de directivo.	
3. ¿Existen estudios y análisis financieros que conduzcan a saber la situación de la Cooperativa? R: Estudios no existen pero sin embargo se realiza análisis financiero para verificar la situación actual de la cooperativa y en base a ello tomar decisiones.	
4. ¿De qué forma investigan los mecanismos o formas para mejorar los procesos de recuperación de cartera? R: Se calcula la cartera vencida a recuperar. Proponer acuerdos de pago en base a la situación económica del cliente. Comunicación directa con los deudores y dar a conocer las condiciones para la recuperación.	
5. ¿Qué tipo de medidas de control interno se aplican a los procesos de recuperación de cartera? R: Mensualmente se reciben observaciones de parte de auditoría interna en la cual el área de negocios trabaja para minimizar dichos riesgos.	
6. ¿Se aplican indicadores financieros en la institución, como medio de evaluación? R: En base a los indicadores financieros emitidos por el área de riesgos y área financiera se toma decisión para el beneficio de la cooperativa.	
7. ¿Existe la calificación idónea del personal a cargo del otorgamiento de créditos?	

R: El personal en el área de créditos está en constante capacitación con el objetivo de realizar una colocación de créditos eficiente, verificando la capacidad de pago de cada socio.
8. ¿Se realizan evaluaciones a los empleados del área de créditos?
R: El área de negocios tiene comunicación diaria con todo el personal de créditos verificando su desempeño en beneficio del ocio y de la cooperativa.
9. ¿Se encuentra contabilizada y debidamente asegurada la cartera de créditos?
R: La Cooperativa Minga Ltda. ubicada en el segmento 3 a diciembre 2021 debe cumplir con el 100% en provisiones de esta manera provisionando toda la cartera improductiva que mantiene la cooperativa.
10. ¿Cuál es el procedimiento sobre la cartera vencida?
R: La cartera E es decir la cartera problemática se procede a castigar sin embargo el castigo de la misma no exige el cobro por parte de la cooperativa.
11. ¿La institución cuenta con un Plan de Manejo de Emergencias ante el COVID 19, que integre estrategias y acciones para minimizar los efectos negativos en socios y colaboradores de la entidad?
R: En el año 2021 se ha venido trabajando un plan de emergencia para ponerlo en ejecución en el año 2022 junto con la planificación estratégica 2022-2024.
12. ¿Qué estrategias se han tomado frente al escenario provocado por el COVID 19, para garantizar que la institución siga prestando servicios financieros con la calidad debida?
R: Durante las restricciones por la pandemia del COVID 19, hemos seguido laborando con normalidad, para brindar atención a nuestros socios y garantizar el crecimiento de sus ahorros y nuestro respaldo a través del otorgamiento de créditos.
13. ¿La institución cuenta con medidas necesarias para proteger la salud de sus colaboradores, y socios, evitando el contagio del COVID 19?
R: Hemos aplicado todo tipo de medidas de bioseguridad, como medición de temperatura para el ingreso de los colaboradores y socios, hemos colocado alcohol en cada oficina y espacio laboral. Y periódicamente se realizan pruebas PCR al personal de la institución.

3.1.2. Resultados de la encuesta aplicada a los colaboradores de la COAC “Minga Ltda” matriz Riobamba

Objetivo: Recolectar información relevante para el desarrollo de estrategias tendientes al mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera de la institución.

1. ¿La COAC Minga Ltda matriz Riobamba cuenta con un reglamento de crédito actualizado?

Tabla 2-3: Existencia de reglamento de crédito

	f	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

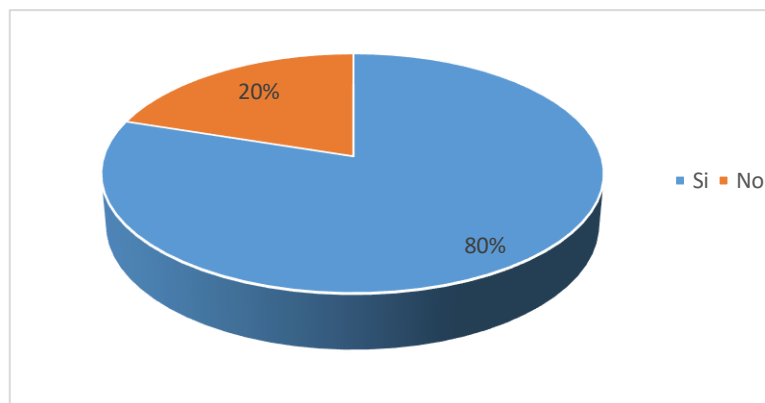


Gráfico 1-2: Existencia de reglamento de crédito actualizado

Fuente: Tabla 2-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede observar que el 80% encuestado asegura que la Cooperativa cuenta con un reglamento de crédito actualizado, mientras que el 20% restante asegura lo contrario. De aquí la importancia de contar con un manual de crédito que se ajuste a las condiciones y situación actual de la cooperativa ya que de esta manera se asegura la disposición de aspectos generales que regulan la actividad crediticia, sobre la definición de operaciones de crédito, las principales actividades, requisitos para tramitar créditos, plazos, tasas de interés y demás normas de crédito para las diferentes divisiones que tienen que ver con el manejo de actividades crediticias de la institución.

2. ¿Existen políticas y procedimientos específicos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los socios de la Cooperativa?

Tabla 3-3: Existencia de Políticas y Procedimientos

	f	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

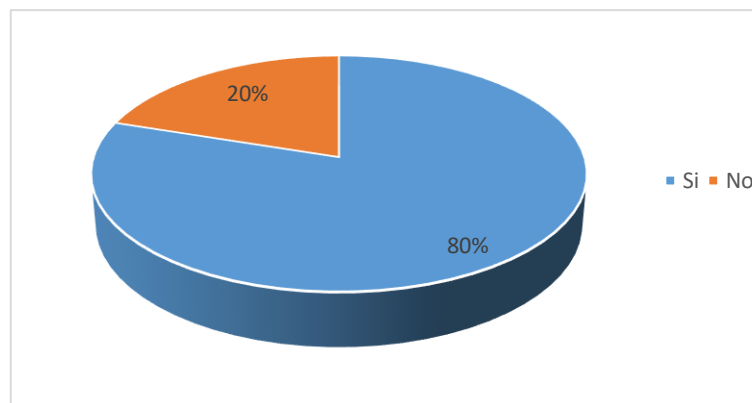


Gráfico 2-3: Existencia de Políticas y Procedimientos

Fuente: Tabla 3-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Luego de la tabulación de encuestas se obtuvo que el 80% de los encuestados afirman que existen políticas y procedimientos específicos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los socios de Cooperativa, mientras el 20% asegura que dichas políticas y procedimientos no existen.

De aquí la importancia contar con políticas y procedimientos específicos para cada área, puesto que, en conjuntamente constituyen una hoja de ruta para las diferentes operaciones que se desarrollan en el área de créditos, de forma que simplifican procesos internos, mejoran la toma de decisiones y el cumplimiento de las diferentes leyes y regulaciones.

3. ¿Se mantienen políticas de cobranza que agilicen el retorno del efectivo?

Tabla 4-3: Existencia de Políticas de Cobranza

	f	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

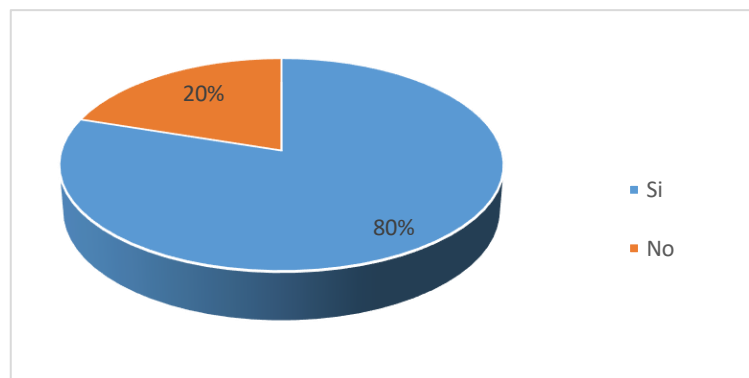


Gráfico 3-3: Existencia de Políticas de Cobranza

Fuente: Tabla 4-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: De los resultados obtenidos se muestra que el 80% de los encuestados aseguran que en la institución se mantienen políticas de cobranza que agilitan el retorno del efectivo, mientras que el 20% afirma lo contrario. Por ello es importante asegurar no solo el establecimiento de políticas de cobranza claras y precisas, si no, también, es necesario determinar medidas de control que garanticen el cumplimiento de dichas políticas, de esta manera se puede alcanzar eficientemente los resultados esperados.

4. ¿Se cumple de forma adecuada con el proceso para la concesión de un crédito?

Tabla 5-3: Cumplimiento del proceso de concesión de crédito

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

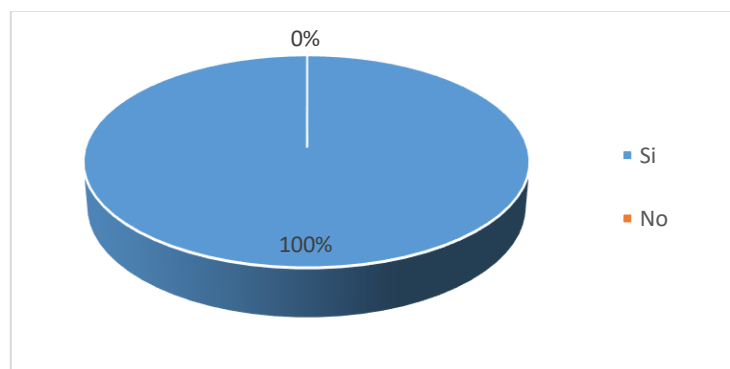


Gráfico 4-3: Cumplimiento del proceso de concesión de crédito

Fuente: Tabla 5-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados obtenidos de la encuesta el 100% coinciden en que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. matriz Riobamba, cumple de forma adecuada con el proceso para la concesión de un crédito. Lo que evidencia eficiencia en dicho proceso se está cumpliendo de forma eficiente, lo que puede inferir de forma positiva para la recuperación de cartera y además incrementa la liquidez de la institución.

Además que se reducen riesgos al analizar adecuadamente la capacidad de pago del cliente y su solvencia económica para el cumplimiento de la obligación crediticia.

5. ¿Se realizan inspecciones previas a la concesión de créditos?

Tabla 6-3: Cumplimiento de inspecciones

	f	%
Si	4	80%
No	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

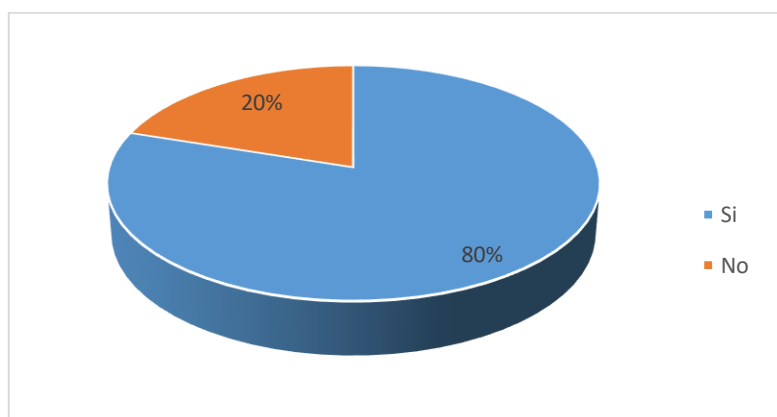


Gráfico 5-3: Cumplimiento de inspecciones

Fuente: Tabla 6-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta el 80% asegura que se realizan inspecciones previas a la concesión de créditos, y por el contrario el 20%, afirma que este procedimiento no se desarrolla. Es esencial que se cumpla con el proceso de inspección antes de otorgar un crédito, ya que es un medio de comprobación de la veracidad de la información presentada por el solicitante.

6. ¿Se realiza seguimiento para verificar el destino del crédito?

Tabla 7-3: Seguimiento Post crédito

	f	%
Si	3	60%
No	2	40%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

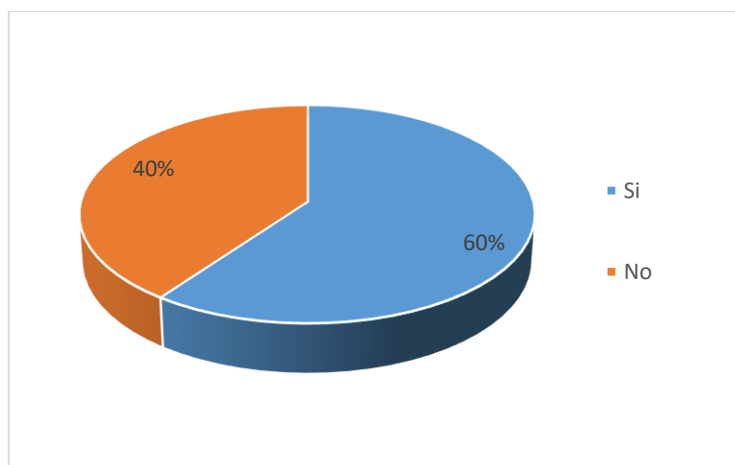


Gráfico 6-3: Seguimiento Post crédito

Fuente: Tabla 7-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados obtenidos de la encuesta, se puede observar que el 60% afirman que se cumple con el proceso de seguimiento para verificar el destino del crédito, y el 40% asegura que no se da seguimiento post crédito. Por ello es importante para la entidad que se establezca en sus políticas de crédito el seguimiento post crédito, de forma que se pueda constatar su destino y con esto se pueda asegurar su recuperación planificada.

7. ¿Se clasifican a los socios según su capacidad de pago?

Tabla 8-3: Clasificación de socios

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

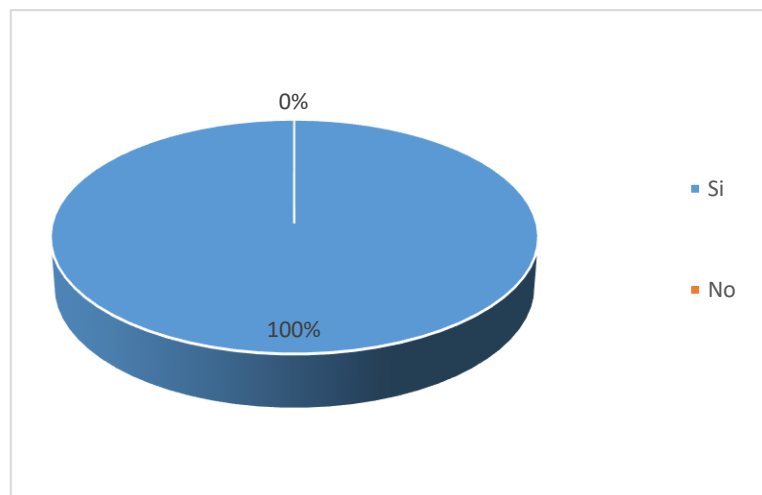


Gráfico 7-3: Clasificación de socios

Fuente: Tabla 8-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Luego de la tabulación de encuestas se obtuvo que el 100% concuerdan en que durante el proceso de concesión de crédito se clasifican a los socios según su capacidad de pago. Esto es importante puesto que de esta manera se puede contar con una base de datos actualizada con información relevante y oportuna de los distintos socios de la Cooperativa, a fin de conocer las condiciones propicias que garanticen la recuperación de cartera.

8. ¿La Cooperativa le proporciona las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades?

Tabla 9-3: Facilidades para cumplimiento de funciones

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	0	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

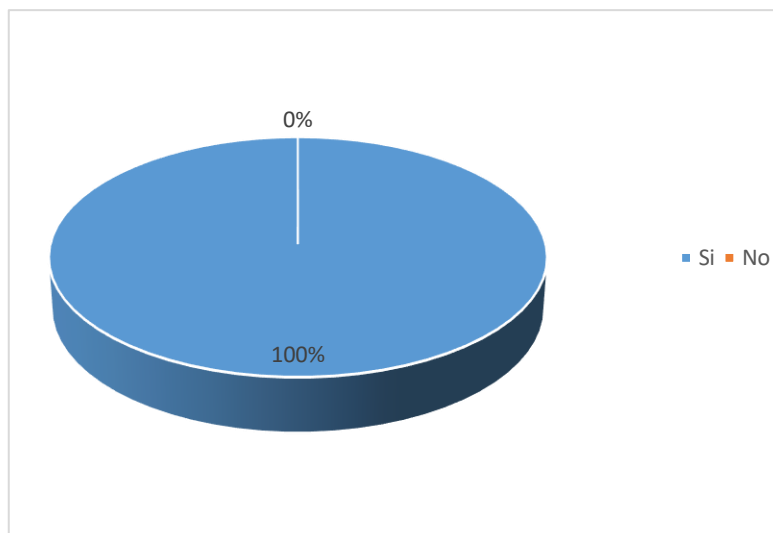


Gráfico 8-3: Facilidades para cumplimiento de funciones

Fuente: Tabla 9-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Luego de la tabulación de encuestas se obtuvo que el 100% afirma que la Cooperativa les proporciona las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Esto es muy importante, ya que si no se brindan las facilidades a los empleados para poder ejercer sus funciones, no se lograría un desempeño adecuado de los mismos afectando a los resultados y consecución de objetivos.

9. ¿Los documentos de créditos son monitoreados de forma frecuente para verificar su vigencia y se encuentran debidamente resguardados?

Tabla 10-3: Revisión de documentos de crédito

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

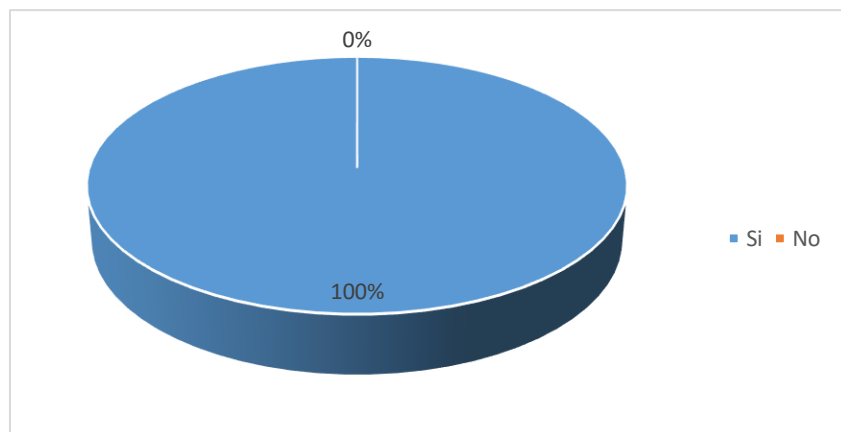


Gráfico 9-3: Revisión de documentos de crédito

Fuente: Tabla 10-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados del área de créditos de la Cooperativa Minga Ltda. matriz Riobamba, se pudo evidenciar el control existente sobre los documentos de créditos ya que estos están siendo monitoreados de forma frecuente verificando así su vigencia y debida seguridad, lo cual es importante puesto que los documentos de crédito son los respaldos y sirven de sustento legal de todas las operaciones que se realizan en esta área.

10. ¿Existe control y evaluación sobre los procesos relacionados con la recuperación de cartera?

Tabla 11-3: Control al proceso de recuperación de cartera

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

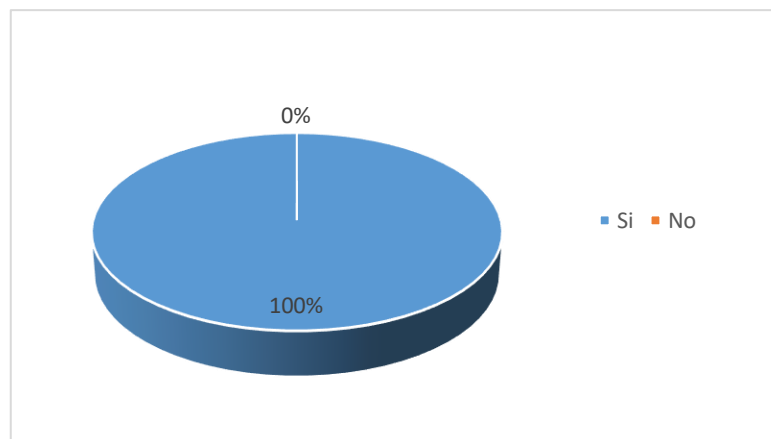


Gráfico 10-3: Control al proceso de recuperación de cartera

Fuente: Tabla 11-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: De los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede observar que el 100% de los encuestados afirman que se existe control y evaluación sobre los procesos relacionados con la recuperación de cartera. Aspecto de considerable importancia puesto que los procesos de recuperación de cartera requieren un control minucioso, ya que su correcta ejecución permite garantizar la recuperación del capital colocado a través de los diferentes créditos otorgados por la cooperativa.

11. ¿Considera usted que el surgimiento del COVID 19 repercutió negativamente en la recuperación de cartera de la Cooperativa?

Tabla 12-3: Impacto del COVID 19 en la recuperación de cartera

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

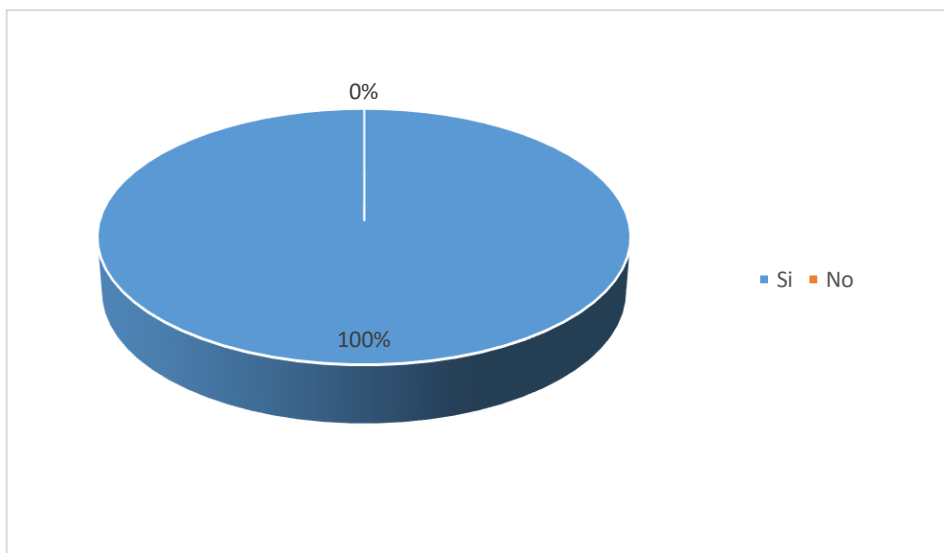


Gráfico 11-3: Impacto del COVID 19 en la recuperación de cartera

Fuente: Tabla 12-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se puede observar en los resultados de la encuesta, el 100% de los encuestados están de acuerdo en que el surgimiento del COVID 19 repercutió negativamente en la recuperación de cartera de la Cooperativa, esto debido a la grave afectación a nivel económica tras las restricciones impuestas por la cuarentena obligatoria que impidió laborar con normalidad causando además el quiebre de diversos negocios.

12. ¿Se realizan estudios y análisis financieros que permitan diseñar estrategias para mejorar la gestión financiera?

Tabla 13-3: Aplicación de análisis financiero

	f	%
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

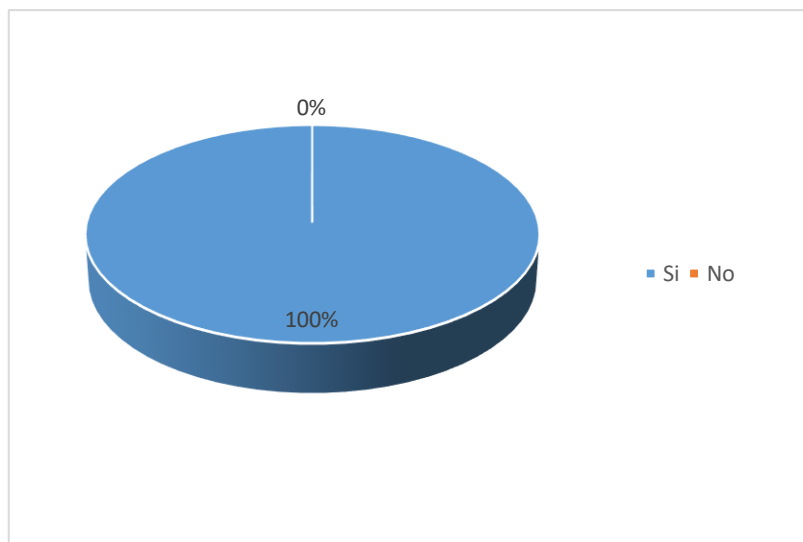


Gráfico 12-3: Aplicación de análisis financiero

Fuente: Tabla 13-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Luego de la tabulación de encuestas se obtuvo que el 100% de los encuestados aseguran que si se realizan estudios y análisis financieros para el diseño de estrategias para mejorar la gestión financiera de la institución.

13. ¿Cómo califica usted la gestión financiera actual en la COAC Minga Ltda. matriz Riobamba?

Tabla 14-3: Nivel de gestión financiera

	f	%
Sobresaliente	4	80%
Buena	1	20%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

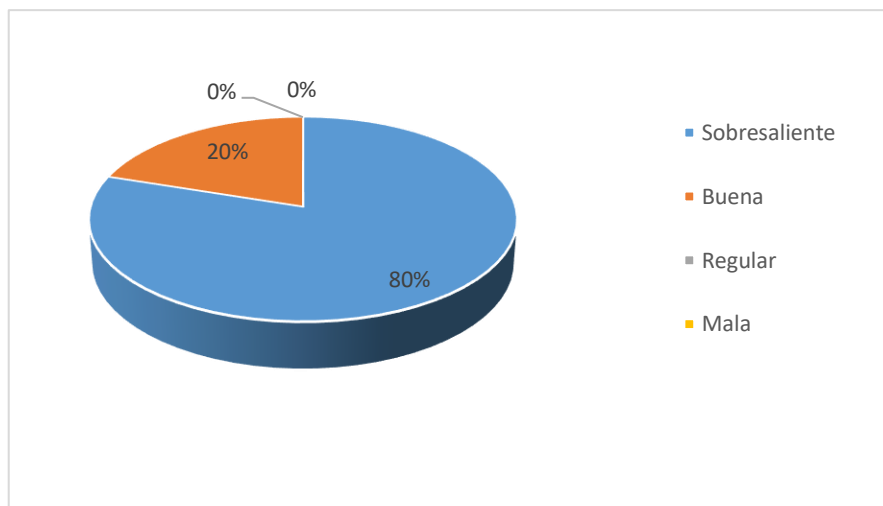


Gráfico 13-3: Nivel de gestión financiera

Fuente: Tabla 14-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se puede observar en los resultados de la encuesta, el 80% de los encuestados califica la gestión financiera de Cooperativa Minga Ltda. matriz Riobamba, como sobresaliente y un 20% asegura lo contrario. Es importante mejorar la gestión financiera ya que esta constituye un pilar esencial para la institución, ya que a través de esta se dirige y gestiona los recursos disponibles, su buena administración garantizará que la institución siga funcionando de manera rentable, contribuyendo a su desarrollo y crecimiento continuo.

3.1.3. Resultados de la encuesta aplicada a los socios de la COAC “Minga Ltda”, matriz Riobamba

Objetivo: Obtener información sobre el impacto financiero causado por el COVID 19 en los socios de la cooperativa, y conocer la incidencia en la recuperación de cartera de la institución a fin de diseñar estrategias que contribuyan a mejorar los procesos internos.

1. ¿Cómo califica la atención que recibe usted como socio de la Cooperativa Minga Ltda.?

Tabla 15-3: Nivel de atención a los socios

	f	%
Excelente	170	46%
Buena	105	29%
Regular	70	19%
Mala	21	6%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

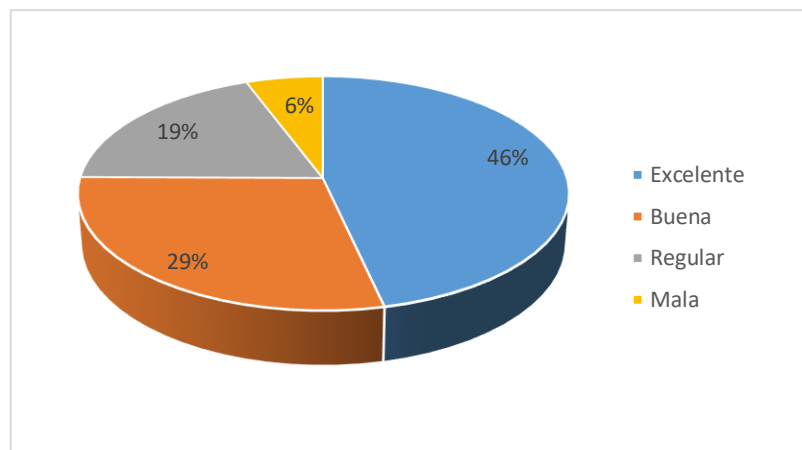


Gráfico 14-3: Nivel de atención a los socios

Fuente: Tabla 15-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados de la encuesta aplicada a socios de la Cooperativa se obtuvo que un 46% califica la atención brindada por la institución como excelente; un 29% la califica como buena; el 19% califica como regular y apenas un 6% la califica como mala atención.

De esto se puede observar que la mayoría de los socios de la cooperativa están conformes con la atención brindada por cooperativa, sin embargo hay cierto porcentaje que se encuentra inconforme. Por lo que se deben implementar estrategias que permitan mejorar los índices de satisfacción de los socios.

2. ¿Considera usted que los créditos solicitados son evaluados con agilidad?

Tabla 16-3: Agilidad en los procesos de crédito

	f	%
Si	289	79%
No	77	21%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

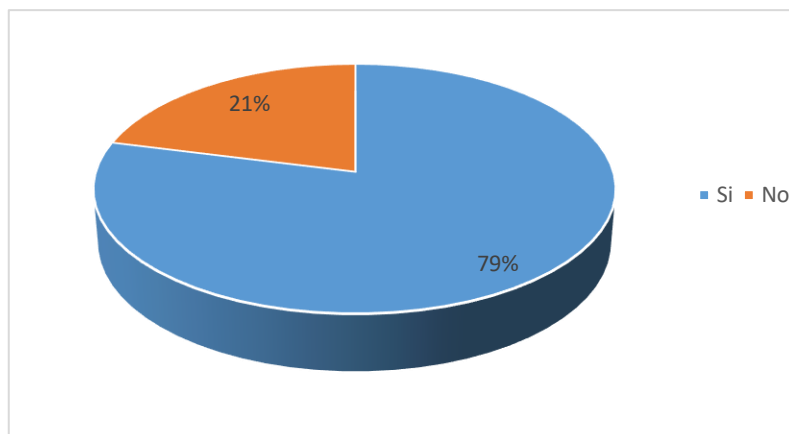


Gráfico 15-3: Agilidad en los procesos de crédito

Fuente: Tabla 16-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Del total encuestado el 79% considera que los créditos solicitados son evaluados de forma ágil por el personal de la cooperativa, y el 21% afirma lo contrario. Dejando ver que algunos socios no se sienten satisfechos en relación a la agilidad a la hora de evaluar las solicitudes de crédito presentadas por ellos. Por lo que se debe analizar y evaluar este proceso para identificar falencias que no permiten su eficiencia absoluta.

3. ¿Al momento de solicitar un crédito recibe asesoramiento adecuado e información suficiente por parte de la institución?

Tabla 17-3: Asesoramiento institucional a los socios

	f	%
Si	287	78%
No	79	22%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

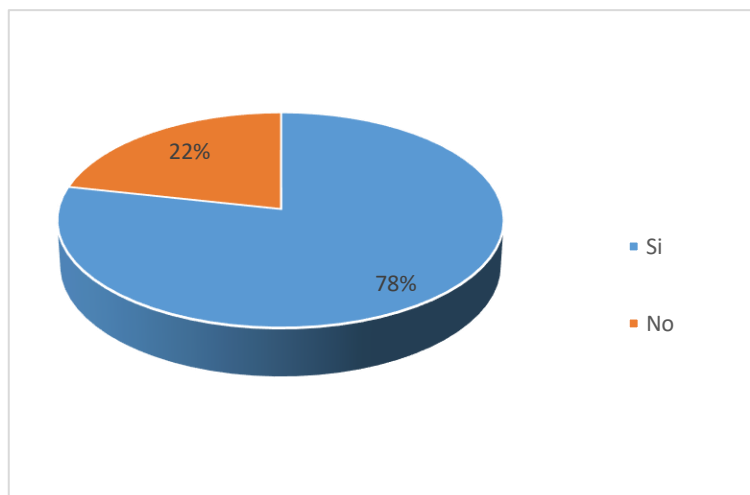


Gráfico 16-3: Asesoramiento institucional a los socios

Fuente: Tabla 17-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se puede observar en los resultados obtenidos el 78% de los encuestados asegura que al momento de solicitar un crédito recibe asesoramiento adecuado e información suficiente por parte de la institución, y 22% afirma lo contrario. Esto evidencia una debilidad en la atención brindada a los socios por parte del personal de la cooperativa.

4. ¿Usted es comunicado periódicamente por parte de la Cooperativa sobre el vencimiento del plazo para cubrir su deuda?

Tabla 18-3: Comunicación de la institución hacia los socios

	f	%
Si	259	71%
No	107	29%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

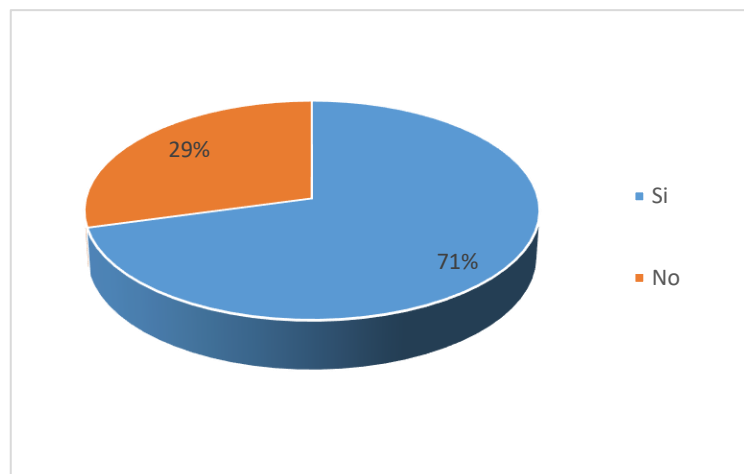


Gráfico 17-3: Comunicación de la institución hacia los socios

Fuente: Tabla 18-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Del total encuestado el 71% asegura ser comunicado periódicamente por parte de la Cooperativa sobre el vencimiento del plazo para cubrir su deuda, y un 29% asegura lo contrario. Por lo que se debe mejorar el sistema actual de comunicación interna y externa de la cooperativa, para garantizar la correcta difusión de la información, esto sobre todo en relación a los plazos para cumplir las obligaciones, puesto que influyen directamente en el proceso de recuperación de cartera.

5. ¿Recibe usted estados de cuenta de forma mensual por parte de la Cooperativa?

Tabla 19-3: Notificación de los estados de cuenta a los socios

	f	%
Si	215	59%
No	151	41%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

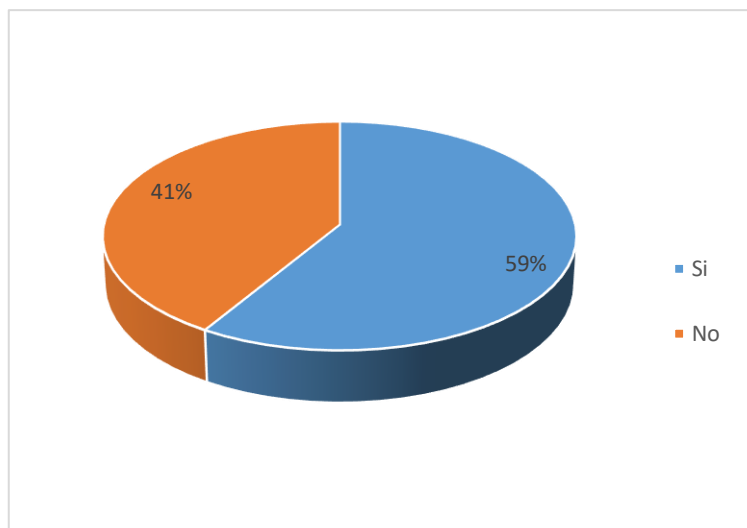


Gráfico 18-3: Notificación de los estados de cuenta a los socios

Fuente: Tabla 19-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Del total encuestado el 51% asegura recibir sus estados de cuenta de forma mensual por parte de la Cooperativa, y un 41% asegura lo contrario. Por lo que se debe establecer políticas claras y específicas sobre la información a comunicar a los socios, el tiempo en que se realizarán y demás aspectos relacionados, de forma que se garantice una adecuada comunicación e información a los socios.

6. ¿Cuál era su situación económica antes del confinamiento por la pandemia del COVID 19?

Tabla 20-3: Nivel económico de los socios antes del COVID 19

	f	%
Buena	143	39%
Estable	127	35%
Regular	85	23%
Mala	11	3%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

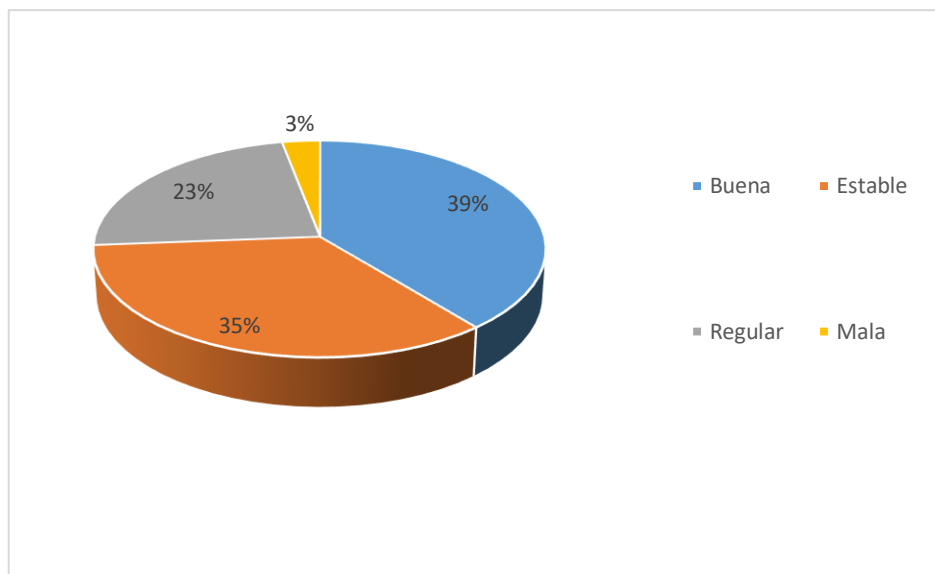


Gráfico 19-3: Nivel económico de los socios antes del COVID 19

Fuente: Tabla 20-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 39% de los encuestados aseguran que su situación económica antes del confinamiento por la pandemia del COVID 19 era buena; el 35% asegura haber tenido una situación económica estable; el 23% afirma que su situación económica ya era regular antes de la pandemia; y, apenas un 3% presentaba una mala economía.

De estos resultados se evidencia que la mayoría de socios de la cooperativa mantenía un nivel económico adecuado permitiendo cumplir con sus diferentes actividades y obligaciones como el cumplimiento de deudas.

7. ¿Considera usted que el COVID 19 afectó sus ingresos provocando limitaciones económicas e impidió el normal cumplimiento de sus obligaciones crediticias?

Tabla 21-3: Impacto del COVID 19 en los ingresos de los socios

	f	%
Si	333	91%
No	33	9%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

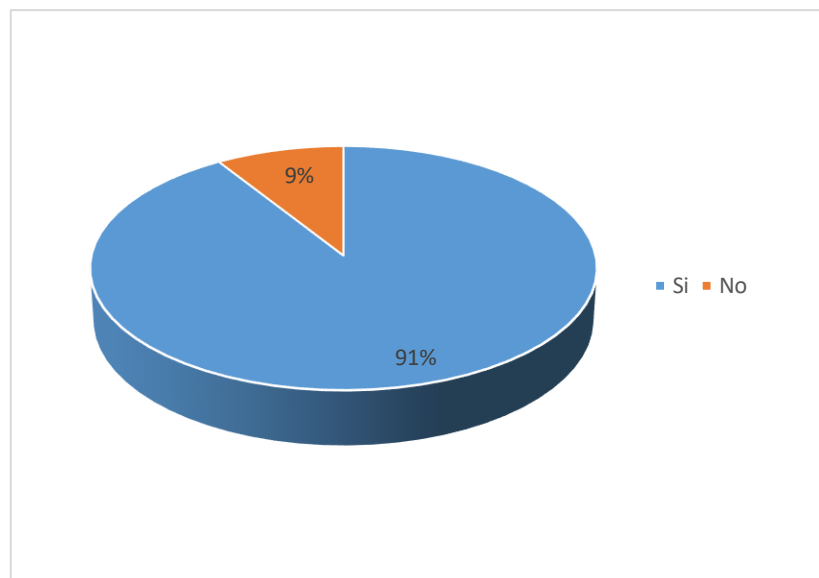


Gráfico 20-3: Impacto del COVID 19 en los ingresos de los socios

Fuente: Tabla 21-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se puede observar la gran mayoría de encuestados el 91% asegura que el COVID 19 afectó sus ingresos provocando limitaciones económicas e impidió el normal cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

8. ¿En qué condiciones considera usted que los ingresos actuales llegan a su hogar cada mes?

Tabla 22-3: Condiciones actuales de los ingresos de los socios

	f	%
Con mucha facilidad	115	31%
Con facilidad	74	20%
Con poca facilidad	79	22%
Con poca dificultad	59	16%
Con dificultad	35	10%
Con mucha dificultad	4	1%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

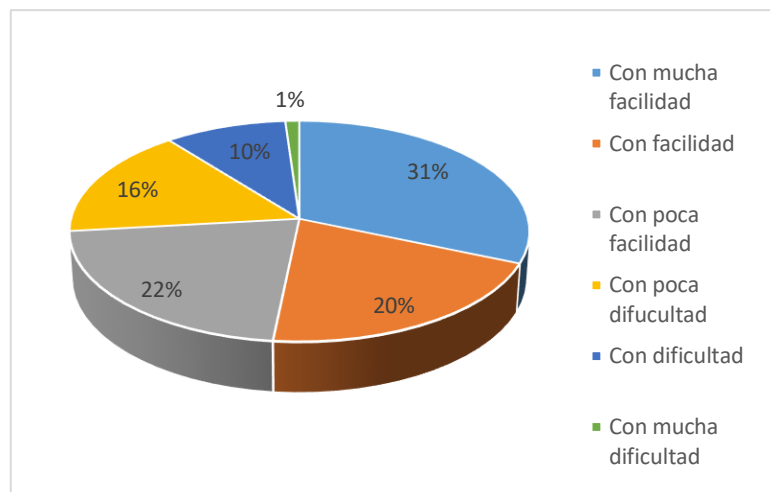


Gráfico 21-3: Condiciones actuales de los ingresos de los socios

Fuente: Tabla 22-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede evidenciar que el 31% de los encuestados asegura que los ingresos a su hogar se consiguen con mucha facilidad; el 20% asegura que se consiguen con facilidad; el 22% asegura conseguir los ingresos con poca facilidad; el 16% asegura que los ingresos llegan a su hogar con poca dificultad; el 10% afirma que sus ingresos se obtienen con dificultad; y, el 1% asegura que sus ingresos son logrados con mucha dificultad.

Esto deja ver que actualmente la economía de los socios no se encuentra totalmente quebrada ya que la mayoría asegura lograr sus ingresos con facilidad, por lo que podrían cubrir sus deudas de forma normal, sin embargo para aquellos socios cuya economía es limitada se debe brindar mayores facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones.

9. ¿Cree usted que el escenario económico para el cumplimiento de sus obligaciones financieras hubiese sido idóneo si no hubiera surgido la pandemia del COVID 19?

Tabla 23-3: Afectación en el cumplimiento de obligaciones de los socios

	f	%
Si	322	88%
No	44	12%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

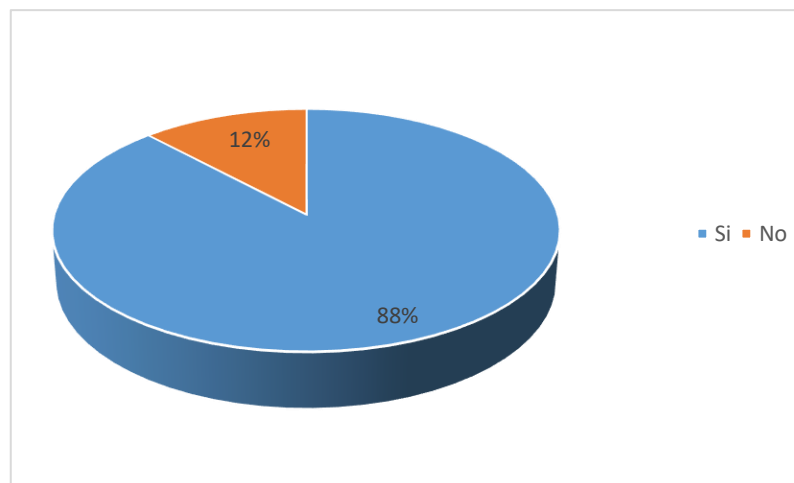


Gráfico 22-3: Afectación en el cumplimiento de obligaciones de los socios

Fuente: Tabla 23-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 88% de los encuestados aseguran que el escenario económico para el cumplimiento de sus obligaciones financieras hubiese sido idóneo si no hubiera surgido la pandemia del COVID 19 y apenas el 12% asegura que el cumplimiento de sus obligaciones financieras no se vio afectado por la pandemia. Esto demuestra que la pandemia del COVID 19 afectó a la gran mayoría de los socios impidiendo cumplir puntualmente con el pago de sus obligaciones con la institución.

10. ¿Considera usted que la Cooperativa Minga Ltda ha garantizado en todo momento la continuidad de sus servicios financieros y ha resguardado la salud de sus socios y usuarios de forma segura y eficiente?

Tabla 24-3: Eficiencia y Eficacia institucional

	f	%
Si	292	80%
No	74	20%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

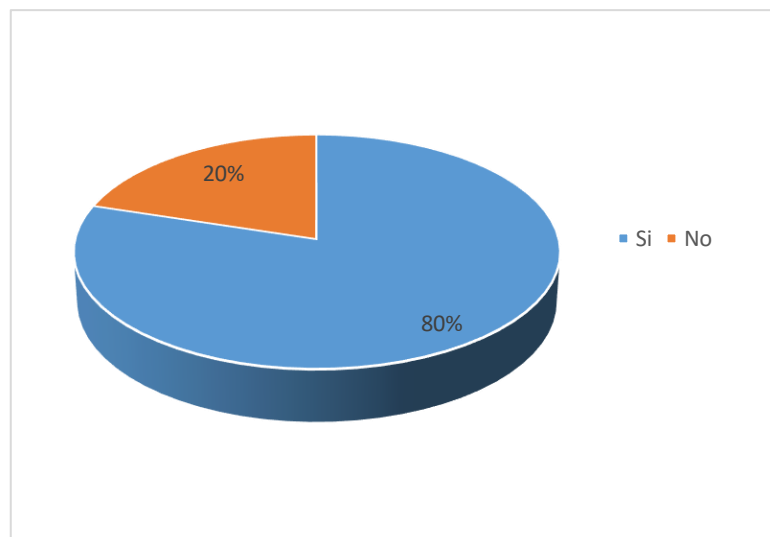


Gráfico 23-3: Eficiencia y Eficacia institucional

Fuente: Tabla 24-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede evidenciar que el 80% del total de socios encuestados consideran que la Cooperativa Minga Ltda ha garantizado en todo momento la continuidad de sus servicios financieros y ha resguardado la salud de sus socios y usuarios de forma segura y eficiente, y el 20% no está de acuerdo con esta afirmación. Por lo que se debe asegurar que todos los socios tengan conocimiento de las actividades y funcionamiento de la cooperativa, es decir mejorar la comunicación externa.

11. ¿Recibió usted algún tipo de medida de alivio financiero por parte la Cooperativa Minga Ltda., tras el confinamiento por el COVID 19?

Tabla 25-3: Beneficios de alivio financiera otorgados por la institución

	f	%
Si	274	75%
No	92	25%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

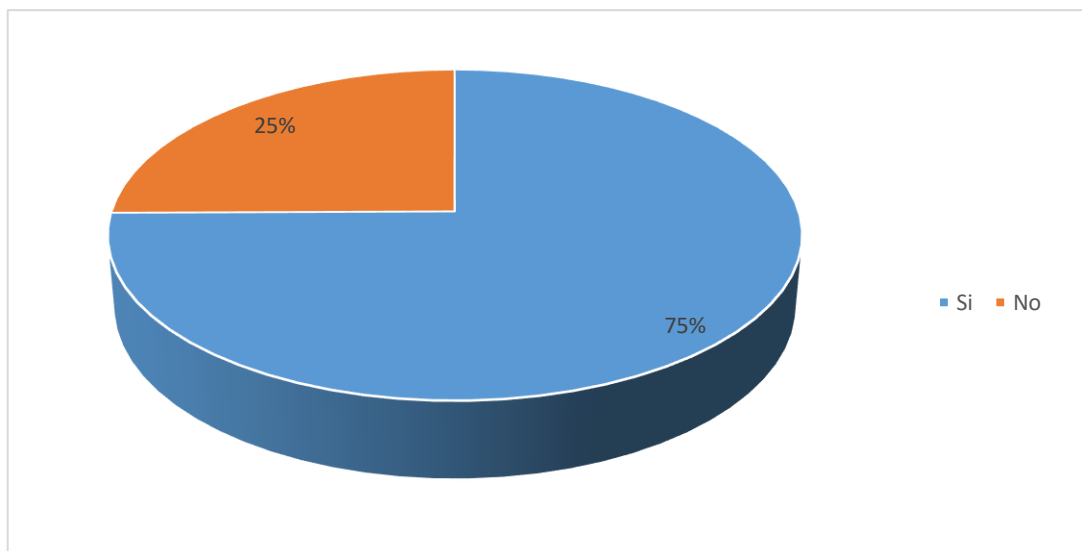


Gráfico 24-3: Beneficios de alivio financiera otorgados por la institución

Fuente: Tabla 25-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 75% de los encuestados aseguran haber recibido algún tipo de medida de alivio financiero por parte la Cooperativa Minga Ltda., tras el confinamiento por el COVID 19, y el 25% asegura lo contrario. Esto pudo deberse al desconocimiento de las facilidades de alivio financiero que la entidad puso a disposición de sus socios en su debido momento.

12. ¿La Cooperativa Minga Ltda mantiene a su disposición la reestructuración de créditos, el refinanciamiento de la deuda o diferimiento de cuotas, como beneficio para mitigar la situación causada por el COVID 19?

Tabla 26-3: Cumplimiento de disposiciones fiscales

	f	%
Si	277	76%
No	89	24%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

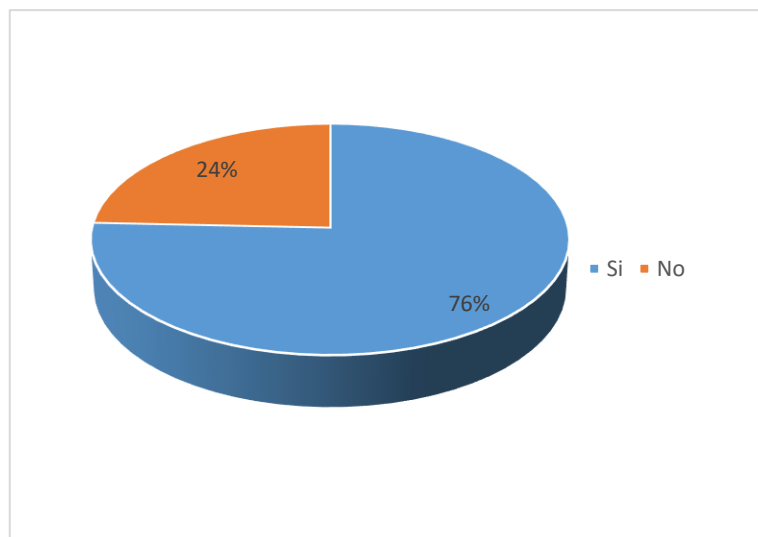


Gráfico 25-3: Cumplimiento de disposiciones fiscales

Fuente: Tabla 26-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Como se observa en los resultados obtenidos de la encuesta aplicada el 76% de los encuestados aseguran que la Cooperativa Minga Ltda apuesto a su disposición la reestructuración de créditos, el refinanciamiento de la deuda o diferimiento de cuotas, como beneficio para mitigar la situación causada por el COVID 19, y el 24% afirma que esto no es verídico, quizá por el desconocimiento o falta de comunicación de la cooperativa con sus socios para darles a conocer estas opciones.

13. ¿Considera que la Cooperativa Minga Ltda, brinda a sus socios las garantías y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones pendientes?

Tabla 27-3: Facilidades institucionales para el cumplimiento de obligaciones

	f	%
Si	319	87%
No	47	13%
Total	366	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

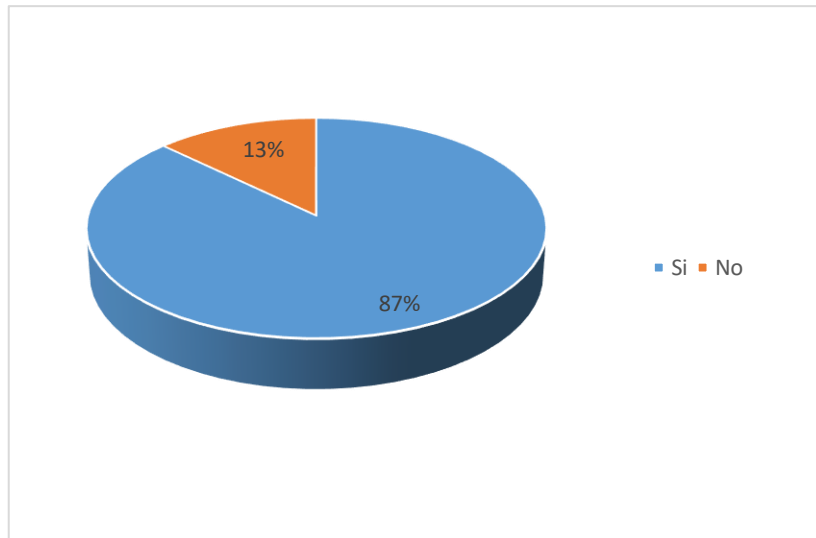


Gráfico 26-3: Facilidades institucionales para el cumplimiento de obligaciones

Fuente: Tabla 27-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Análisis: Según los resultados obtenidos de la encuesta aplicada se puede evidenciar que la mayoría de los encuestados un 87% afirma que la Cooperativa Minga Ltda. brinda a sus socios las garantías y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones pendientes. Lo que contribuye a mejorar el proceso de recuperación de cartera.

3.2. Desarrollo de la Propuesta

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA



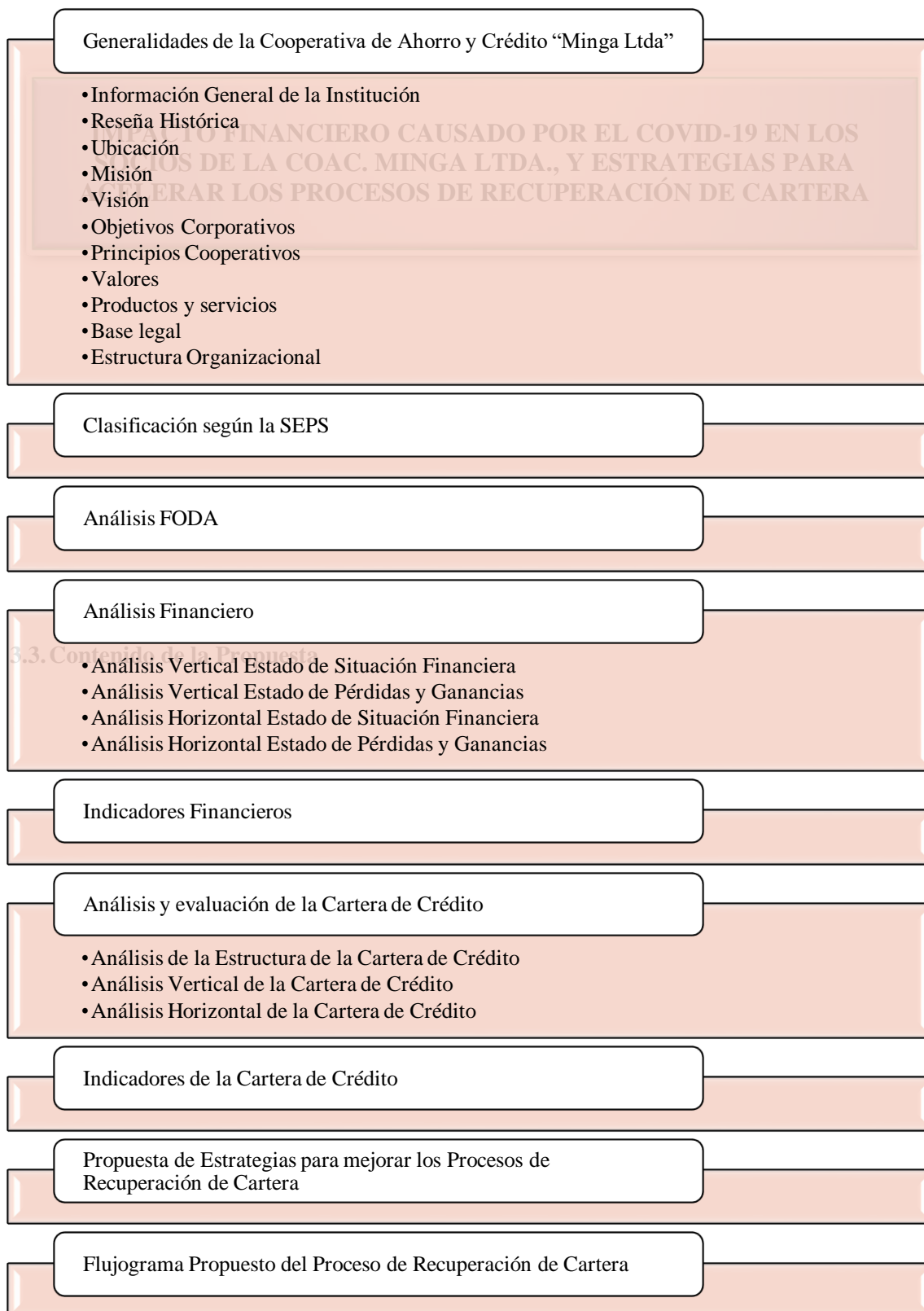


Gráfico 27-3: Contenido de la Propuesta

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

3.3.1. Generalidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Minga Ltda”, matriz Riobamba.

Información General de la Institución

Razón Social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. matriz Riobamba
Actividad:	Intermediación financiera
Fecha de constitución:	Se crea el 30 de mayo de 1997, mediante Acuerdo Ministerial No. 694 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social y registrada con el Número de Orden 6012 en la Dirección Nacional de Cooperativas.
RUC:	0690074761001
Dirección:	Rio Chanchan 18-33 y Chile
Agencias:	10 agencias y 2 ventanillas a nivel nacional.
Teléfono:	032-730-810
E-mail:	mingaltda@coopminga.com
Representante Legal:	Ing. Jorge Vicente Chucho Lema
Contador(a):	Ing. Nancy Damian

Reseña Histórica

Se crea el 30 de mayo de 1997, mediante Acuerdo Ministerial No. 694 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social y registrada con el Número de Orden 6012 en la Dirección Nacional de Cooperativas.

El 7 de mayo de 2013 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS aprueba el Estatuto Social de la COAC MINGA Ltda., mediante Resolución No. SEPS-ROEPS-2013-000726.

Nace en la cuna de la nacionalidad ecuatoriana, Colta, en la década de los 80, como resultado de la búsqueda de mejores condiciones de servicio de intermediación financiera a los que no tenían acceso en la banca tradicional; fundada con valores y principios de la cultura kichwa, inicia como una pequeña caja de ahorro y crédito de la AIIECH (actual COMPOCIIIECH en Majipamba), donde se comienza a tener socios y socias de diversas comunidades y cantones de la provincia de Chimborazo, única y exclusivamente Indígenas evangélicos.

Ubicación

Calles:	Rio Chanchán 1833 entre Villarroel y Chile
Parroquia:	Lizarzaburu
Cantón:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo
Sector:	Urbano

Misión

La COAC MINGA Ltda., es una entidad del sector financiero de la Economía Popular y Solidaria que promueve, fortalece y financia a través de actividades de intermediación financiera, con la redistribución responsable de recursos económicos, mejorando la calidad de vida de nuestros asociados e incentivando la cultura del ahorro y el acceso al crédito.

Visión

En el 2024 la COAC MINGA Ltda., será una entidad financiera con responsabilidad social, comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados, brindando productos y servicios de intermediación financiera, eficientes con valores y principios cooperativos.

Objetivos Corporativos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MINGA” Ltda., tiene determinados los siguientes objetivos corporativos y específicos para los próximos tres años:

Objetivo General

Brindar servicios financieros flexibles, a través de una cultura de ahorro y endeudamiento responsable que permita a nuestros asociados mejorar sus condiciones y calidad de vida.

Objetivos Específicos

1. Consolidar la solvencia de la cooperativa, como entidad financiera y de desarrollo de los socios y la comunidad con servicios de calidad, fortaleciendo el posicionamiento y la capitalización de la cooperativa.

2. Mejorar la calidad de vida de nuestros asociados a través de un portafolio de productos y servicios que cubran las expectativas y necesidades del cliente interno, externo y la comunidad en general a través de los servicios con valor agregado.
3. Mejorar la gobernabilidad y eficiencia de gestión institucional, a través de una adecuada planificación, valorando la importancia de la voluntad política entre directivos, ejecutivos y colaboradores como elementos decisivos para iniciar un programa de reforma institucional.
4. Afianzar un talento humano competente innovador y comprometido con los objetivos institucionales.
5. Garantizar la sostenibilidad y el crecimiento financiero de la Cooperativa, a través de productos y servicios financieros competitivos, oportunos dentro del mercado financiero local y regional.
6. Contar con infraestructura estandarizada a nivel nacional para brindar servicios de calidad a nuestros asociados.

Principios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “MINGA” Ltda., a más de los Principios Cooperativos declarados por la Alianza Cooperativa Internacional, también establece y determina como suyos los siguientes principios:

Puntualidad: La COAC “MINGA” Ltda., trabaja según los objetivos y metas planteadas en el tiempo establecido, cumpliendo así con sus obligaciones de forma oportuna.

Adhesión voluntaria y abierta: La COAC “MINGA” Ltda., permite el ingreso o retiro, sin discriminación alguna al socio, esta es la puerta de entrada al sistema cooperativo.

Trabajo en equipo: La COAC “MINGA” Ltda., promueve una actitud fraterna, participativa y no individualista, involucrando a todos sus miembros para ofrecer un servicio de calidad y calidez a sus asociados.

Responsabilidad Social: La COAC “MINGA” Ltda., contribuye al mejoramiento de la calidad y condiciones de vida de sus socios, a través de la concesión de créditos flexibles a la medida y alcance de sus posibilidades; y de la comunidad en general a través del servicio oportuno, eficiente y eficaz.

Eficiencia: La COAC “MINGA” Ltda., tiene la visión de optimizar los recursos disponibles con el menor desperdicio posible, cumpliendo con metas y objetivos propuestos por la alta dirección.

Credibilidad y Confianza: La COAC “MINGA” Ltda., es clara con sus productos y servicios ofrecidos al cliente, generando confianza y capacidad de imagen a nivel interno y externo.

Valores Corporativos

El comportamiento ético, responsable, leal, imparcial de los funcionarios, empleados, directivos y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “MINGA” Ltda., en sus actos dentro de la institución como fuera de ella, garantizará que las actividades que se realicen sean bajo un marco de honestidad.

La conducta y accionar de todos y cada uno de los miembros de la institución, se regirá bajo los valores institucionales que se describen a continuación:

Honestidad: Consideramos trascendental cultivar este valor en todas las actividades de nuestra Cooperativa y especialmente, con nuestros asociados, directivos y colaboradores, la cual se traduce en la transparencia en las relaciones, tanto al interior como al exterior de la organización.

Transparencia: Este valor es entendido como el compromiso que establece la COAC “MINGA” Ltda., con sus socios, directivos, colaboradores, sus familias y con la sociedad en general, para dar a conocer todos sus actos a nivel empresarial, es decir, que toda la información que existe y resulta de la gestión está disponible para que accedan a ella en los escenarios definidos para tal fin o en el momento que consideren pertinente.

Responsabilidad: La gestión empresarial en la COAC “MINGA” Ltda., está basada en el cumplimiento ético de los y obligaciones adquiridas con sus socios, sus familias y la sociedad, dando respuestas adecuadas a sus necesidades, avanzando siempre más allá de la obligación estricta, igualmente asumiendo las consecuencias de los actos, resultado de las decisiones tomadas y la disposición a rendir cuenta sobre estos.

Igualdad: Nuestra Cooperativa reconoce la diversidad de las personas y es consciente que todos nuestros socios tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades de ejercerlos, sin ser limitados por aspectos propios de género, etnia, credo o posición socioeconómica, por ello son tratados de forma justa y sin discriminación alguna.

Respeto: Se ejerce cuando mostramos aprecio y cuidado por el valor que tienen todos nuestros socios, directivos y colaboradores, respetando sus derechos y su dignidad, al igual en nuestra gestión empresarial al no impactar el ambiente que nos rodea.

Sentido de Pertenencia: Todos los integrantes de la COAC “MINGA” Ltda., cuentan con un alto grado de identidad y compromiso, manifestado en el cumplimiento de nuestras normas internas, la participación democrática, el control social en la gestión y el aprovechamiento de los productos financieros y servicios que se brindan.

Solidaridad: Nuestra Cooperativa está comprometida con la creación de una relación humana de mutuo apoyo para la solución de problemas sentidos de nuestros socios, directivos, colaboradores, sus familias, y la comunidad en general.

Rentabilidad: El concepto de rentabilidad en nuestra cooperativa se amplía no sólo al aspecto económico sino a su compatibilidad con la rentabilidad social, donde se le da la prevalencia al capital humano desarrollando una gestión encaminada al mejoramiento de las condiciones y calidad de vida de nuestros asociados.

Responsabilidad Social y Empresarial: La COAC “MINGA” Ltda., hace una contribución activa al mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros asociados, contribuyendo al mejoramiento social, económico y medioambiental de nuestro país, con el objetivo de ser respetuosos del impacto que generan nuestras actividades empresariales, con el fin de ser más competitivos y ofrecer un valor agregado en nuestros productos y servicios.

Confianza: La confianza, de hecho es el fruto que se obtiene del cumplimiento rutinario y sostenido de los demás valores institucionales, y es tal vez el valor máspreciado de la COAC “MINGA” Ltda., pues este es el que le permite vivir. La confianza está expresada en la seguridad que tienen los socios al entregarnos el manejo de sus recursos económicos y al manejo responsable de los mismos.

Compromiso: Apropiarnos de las responsabilidades adquiridas, exige fortalecer la gobernabilidad, entendida como la capacidad y compromiso de los consejos directivos para enfrentar los cambios y generar condiciones para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Sin duda que elevar la convicción y compromiso, es un proceso continuo de mejoramiento, en ello juega un rol importante la capacitación y los sistemas de comunicación como herramientas que generan implicación social, pues sin ello, toda programación será una propuesta cargada de buena voluntad social.

Productos y Servicios Financieros

Microcrédito: Financiamiento otorgado a personas naturales o jurídicas, destinado a financiar actividades productivas, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago lo constituye el resultado de las ventas o ingresos generados por dichas actividades.

Crédito de Consumo: Financiamiento otorgado a personas naturales con relación de dependencia, necesidades que serán destinadas al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva.

Minga Fe: Financiamiento a personas naturales, destinado a financiar actividades productivas, de producción, comercialización o servicios, con tasas preferenciales para la reactivación económica.

Inversiones Minga: Este tipo de ahorro está destinado para todas las personas que deseen confiar sus ahorros en nuestra Institución generando mayor rentabilidad dentro de un tiempo determinado.

Minga Mirak: Es un Ahorro Programado, para personas naturales o jurídicas que tengan disponibilidad de recursos económicos para ahorrar de manera proyectada para el cumplimiento de sus objetivos.

Mi Organización: Es un producto de Ahorro a la Vista, dirigido a socios/as con personería jurídica, permitiendo manejar sus recursos de manera responsable.

Base legal : La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda fue creada mediante Acuerdo Ministerial N° 694 otorgado por el Ministerio de Bienestar Social y registrada con el Número de Orden 6012 en la Dirección Nacional de Cooperativas. A partir de esto, la institución rige su actividad a la siguiente base legal:

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su reglamento
- Ley de Régimen Tributario Interno y su reglamento
- Ley de Seguridad Social
- Código Orgánico Monetario y Financiero
- Código de Trabajo
- Estatutos y Normativa Interna de la Cooperativa

Estructura Organizacional

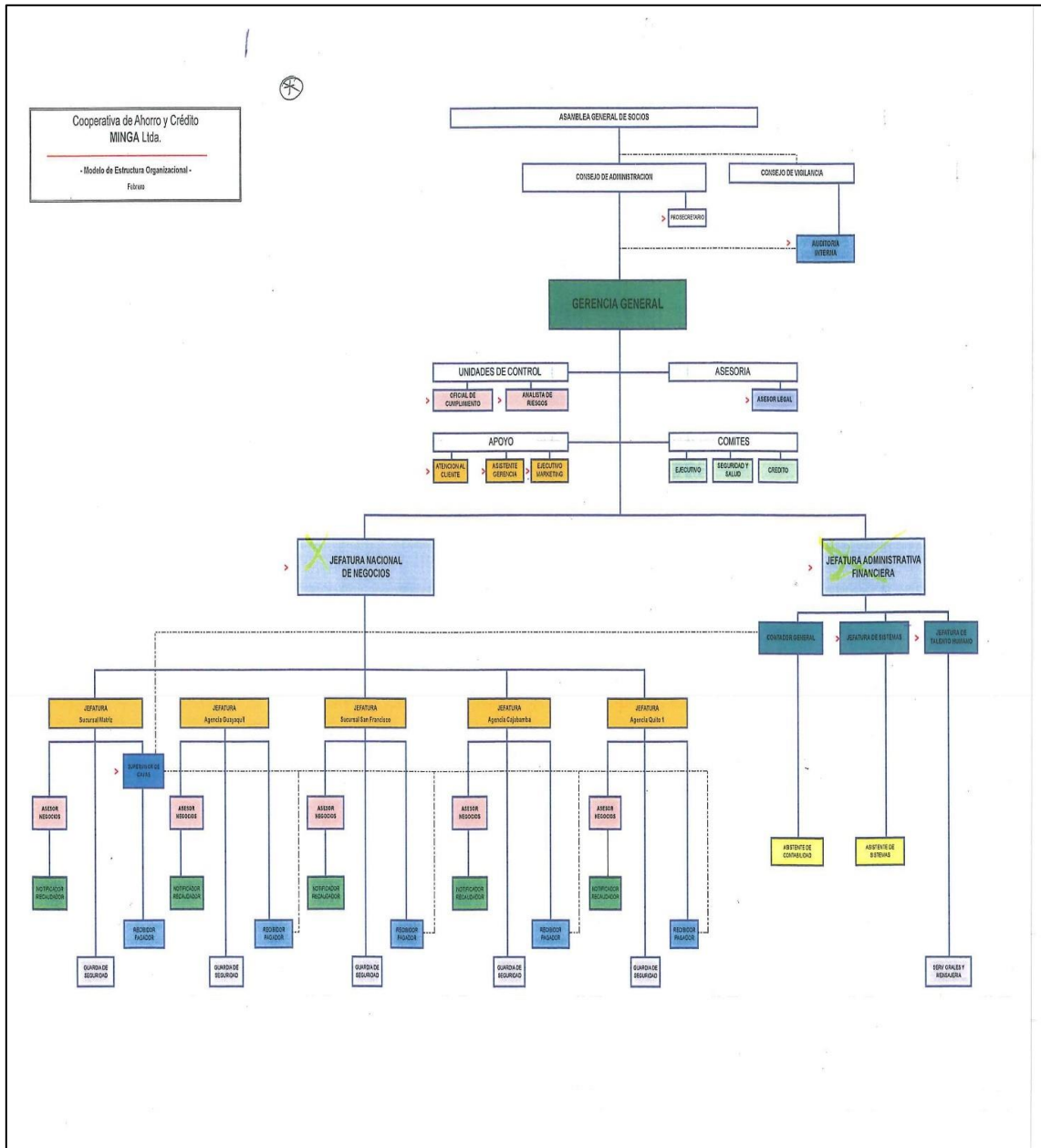


Gráfico 28-3: Estructura Orgánica COAC minga Ltda. matriz Riobamba

Fuente: COAC Minga Ltda

3.3.2. Clasificación de la COAC Minga Ltda. según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Tabla 28-3: Segmentación de Cooperativas

Segmento	Activos (USD)
1	Desde \$80.000.000,00 en adelante.
2	Desde \$20.000.000,00 hasta \$80.000.000,00
3	Desde \$5.000.000,00 hasta \$20.000.000,00
4	Desde \$1.000.000,00 hasta \$5.000.000,00

5	Hasta \$1.000.000,00 Cajas de Ahorro, Bancos Comunes, Cajas Comunes.
---	---

Fuente: Resolución No. 521-2019-F de 14 de junio de 2019. De la Junta de LA Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En la resolución citada anteriormente se establece además que la ubicación de las entidades del sector financiero popular y solidario en los segmentos a los que corresponda, se actualizará a partir del 1 de junio de cada año, de acuerdo con el valor de los activos reportados al Organismo de Control en los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año inmediato anterior.

Las entidades que a partir de junio de cada año se ubicaren en un segmento inferior, deberán mantener su accionar y actividad de conformidad con las normas del segmento del cual provienen, durante un año a partir del cambio de segmento."

Ajustándose a la normativa anterior la COAC Minga Ltda. a 2021 se encuentra en el segmento 3 con activos totales de \$18,783,860.18 en el año 2020.

3.3.3. Análisis FODA

Tabla 29-3: Análisis FODA COAC Minga Ltda. matriz Riobamba

	ASPECTOS INTERNOS	ASPECTOS EXTERNOS
	FORTALEZAS (Para impulsarlas)	OPORTUNIDADES (Para aprovecharlas)
ASPECTOS POSITIVOS (+)	F1. Servicios de giros nacionales e internacionales F2. Edificio administrativo propio F3. Tasa de interés atractiva incentiva la captación de recursos monetarios (depósitos a plazo) F4. Convenio con el Banco Central del Ecuador - SPI F5. Requisitos mínimos para pertenecer a la cooperativa. F6. Apertura accesible de cuentas F7. Ubicación estratégica de la Cooperativa F8. Personal Capacitado.	O1. Atractivo mercado financiero. O2. Vinculación con organismos de integración cooperativa. O3. Alianzas estratégicas con entidades fraternas O4. Implementación de nuevas tecnologías y procesos para aumentar la eficiencia y calidad de los productos y servicios. O5. Captación de socios en nuevos nichos de mercados. O6. Crecimiento, desarrollo y expansión geográfica de la Cooperativa. O7. Fortalecer el Branding institucional.
	DEBILIDADES	AMENAZAS

	(Para eliminarlas)	(Para evitarlas)
ASPECTOS NEGATIVOS (-)	D1. Falta de compromiso con la institución en el nivel directivo. D2. Sistema informático precario D3. Alta rotación y movilidad del personal D6. Personal sin perfil y experiencia para el desempeño del cargo de coordinaciones D7. Falta de compromiso e involucramiento del personal. D9. Flujo de información y comunicación inadecuada. D10. Compromisos políticos, religiosos y personales de los directivos D11. Carencia de conocimientos de administración, finanzas y economía popular y solidaria de los directivos D12. Prácticas ineficientes de gobernabilidad D13. Distribución física inadecuada de las oficinas Administrativas. D14. Activos sobrevalorados en las cuentas de los Estados Financieros D15. Activos fijos improductivos (casa y terreno) D16. Estructura organizacional no definida D17. Poca eficiencia del área de negocios y cobranzas D18. Falta de servicios a través de canales electrónicos. D19. Actualización de la normativa interna D20. Falta de capacitación al personal, principalmente en tecnologías de crecimiento y atención a los socios D21. Alto índice de morosidad generado por falta de seguimiento y mala colocación de la cartera D22. Poco posicionamiento institucional en el mercado financiero local D23. Alto gasto por cumplimiento normativo en provisión, por deterioro de cartera. D24. Alto grado de siniestralidad por COVID	A1. Decrecimiento de la economía genera menor liquidez, capacidad de compra y de ahorro A2. Creciente control por parte del gobierno sobre costos y tasas de interés, tiende a reducir el margen de rentabilidad A3. El poder de la competencia en el sector financiero es muy fuerte, especialmente por los bancos y Cooperativas del segmento 1 A4. La baja captación de las remesas disminuye la liquidez de la economía. A5. Delincuencia organizada y estafas (robos electrónicos) A6. Creación de nuevas entidades de intermediación financiera A7. Desconocimiento por parte de los socios/as de todos los productos y servicios que oferta la Cooperativa. A8. Riesgo crediticio alto A9. Pérdida de confianza en el sistema cooperativo de ahorro y crédito, por fraudes y liquidación de entidades fraternas A10. Especulación, mala información – pánico financiero A11. Deslealtad de entidades fraternas. A12. Impuntualidad de los proveedores A13. Riesgo de reputación A14. Canibalismo cooperativista. A15. Inestabilidad Política Institucional. A16. Rebrote COVID y/o surgimiento de nuevas pandemias. A17. Entrada y salida de migrantes indocumentados. A18. Cambio de políticas institucionales por desastres naturales A19. Incremento de porcentaje de seguros por concepto de siniestralidad elevada. A20. Ingreso de capitales extranjeros directos con tasas mínimas. A21. Implementación de políticas, ordenanzas emitidas por los gobiernos autónomos descentralizados en las cuales funcionan las Agencias de la Cooperativa. A22. Alto índice de desempleo.

		A23. Contaminación ambiental en los puntos de atención en donde se desarrollan nuestras actividades.
--	--	--

Fuente: COAC Minga Ltda. matriz Riobamba

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

3.3.4. Análisis Financiero

Para el diseño de estrategias en la recuperación de cartera, es importante realizar un análisis financiero, ya que por medio de este estudio se podrá interpretar la información contable de la institución a fin de diagnosticar su situación actual y en base a esto establecer estrategias que permitan mejorar la gestión de cartera de crédito, corregir deficiencias, prevenir riesgos y aprovechar oportunidades. En este sentido a continuación se presenta los resultados de las técnicas y procedimientos del estudio financiero realizado:

Análisis Vertical

En el desarrollo del análisis financiero, es importante realizar el análisis vertical de los principales estados financieros. Ya que este análisis permite determinar el peso o porcentaje que tiene cada cuenta dentro del estado financiero analizado y de esta manera se puede identificar la composición y estructura del mismo.


En tal sentido el análisis vertical aplicado a los estados financieros de la COAC Minga Ltda emitidos en los boletines financieros de la SEPS, permite determinar si se mantiene una distribución equitativa de las cuentas acorde a las necesidades presentes en la institución.

Para el análisis vertical del Balance General se considera al Total Activo como valor de la cuenta base, y se aplica de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Análisis Vertical} = \frac{\text{Valor de la cuenta } X}{\text{Valor de la cuenta Base}} * 100$$

3.3.4.1. Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

Tabla 30-3: Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

	<p>COAC MINGA LTDA. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA EJERCICIO 2019-2020 Expresado en DÓLAR</p>
---	--

COD.	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR / 2019	%	VALOR / 2020	%
1	ACTIVO	4,639,123.40	100%	5,572,848.14	100%
11	FONDOS DISPONIBLES	1,120,767.76	24.16%	743,976.07	13.35%
1101	Caja	28,110.94	0.61%	17,225.90	0.31%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1,091,836.82	23.54%	726,750.17	13.04%
1104	Efectos de cobro inmediato	820.00	0.02%	0.00	0.00%
13	INVERSIONES	276,314.50	5.96%	300,000.00	5.38%
1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	276,314.50	5.96%	300,000.00	5.38%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1,754,818.99	37.83%	2,579,890.36	46.29%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	450,944.06	9.72%	1,314,132.55	23.58%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1,260,103.45	27.16%	1,601,823.52	28.74%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1,266.68	0.03%	-19,177.81	-0.34%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	42,568.23	0.92%	-239,185.46	-4.29%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2,316.64	0.05%	3,327.47	0.06%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	2,994.71	0.06%	2,994.71	0.05%
1452	Cartera de microcrédito vencida	67,519.80	1.46%	15,087.48	0.27%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-72,894.58	-1.57%	-99,112.10	-1.78%
16	CUENTAS POR COBRAR	-10,881.04	-0.23%	125,110.76	2.25%
1602	Intereses por cobrar inversiones	2,791.09	0.06%	2,791.09	0.05%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	16,054.04	0.35%	43,851.77	0.79%
1614	Pagos por cuenta de socios	7,565.04	0.16%	18,644.18	0.33%
1690	Cuentas por cobrar varias	-34,941.44	-0.75%	74,352.93	1.33%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-2,349.77	-0.05%	-14,529.21	-0.26%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	397,522.94	8.57%	371,518.45	6.67%
1801	Terrenos	244,815.00	5.28%	244,815.00	4.39%
1802	Edificios	92,831.60	2.00%	92,831.60	1.67%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	62,272.35	1.34%	62,272.35	1.12%
1806	Equipos de computación	139,572.22	3.01%	152,694.45	2.74%
1807	Unidades de transporte	83,389.35	1.80%	83,389.35	1.50%
1899	(Depreciación acumulada)	-225,357.58	-4.86%	-264,484.30	-4.75%
19	OTROS ACTIVOS	1,100,580.25	23.72%	1,452,352.50	26.06%
1901	Inversiones en acciones y participaciones	31,027.25	0.67%	33,501.31	0.60%
1904	Gastos y pagos anticipados	16,151.84	0.35%	-76,247.20	-1.37%
1905	Gastos diferidos	6,161.33	0.13%	3,874.24	0.07%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	20,347.08	0.44%	14,510.43	0.26%
1908	Transferencias internas	958,248.48		1,440,769.22	
1990	Otros	70,366.92	1.52%	42,419.11	0.76%
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-1,722.65	-0.04%	-6,474.61	-0.12%

2	PASIVOS	-3,870,150.36	83.42%	-4,853,401.31	-87.09%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	-2,533,415.91	-54.61%	-2,435,564.73	-43.70%
2101	Depósitos a la vista	-1,017,400.32	-21.93%	-1,049,204.57	-18.83%
2103	Depósitos a plazo	-1,270,706.13	-27.39%	-1,133,474.52	-20.34%
2105	Depósitos restringidos	-245,309.46	-5.29%	-252,885.64	-4.54%
25	CUENTAS POR PAGAR	172,176.76	3.71%	585,936.69	10.51%
2501	Intereses por pagar	-43,105.75	-0.93%	-29,623.11	-0.53%
2503	Obligaciones patronales	292,683.79	6.31%	629,813.62	11.30%
2504	Retenciones	-24,659.71	-0.53%	88,994.01	1.60%
2590	Cuentas por pagar varias	-52,741.57	-1.14%	-103,247.83	-1.85%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-883,687.10	-19.05%	-1,133,353.71	-20.34%
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	-883,687.10	-19.05%	-1,133,353.71	-20.34%
29	OTROS PASIVOS	-625,224.11	-13.48%	-1,870,419.56	-33.56%
2908	Transferencias internas	-608,901.92		-1,871,203.31	
2990	Otros	-16,322.19	-0.35%	783.75	0.0141%
3	PATRIMONIO	-769,025.08	16.58%	-719,498.87	-12.91%
31	CAPITAL SOCIAL	-354,802.86	-7.65%	-359,870.61	-6.46%
3103	Aportes de socios	-354,802.86	-7.65%	-359,870.61	-6.46%
33	RESERVAS	-1,067,357.60	-23.01%	-1,065,411.25	-19.12%
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	-656,895.45	-14.16%	-714,834.40	-12.83%
3303	Especiales	-409,733.49	-8.83%	-349,848.19	-6.28%
3310	Por resultados no operativos	-728.66	-0.02%	-728.66	-0.01%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	-115,168.48	-2.48%	-115,168.48	-2.07%
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	-115,168.48	-2.48%	-115,168.48	-2.07%
36	RESULTADOS	768,303.86	16.56%	820,951.47	14.73%
3602	(Pérdidas acumuladas)	479,526.54	10.34%	431,843.61	7.75%
3604	(Pérdida del ejercicio)	288,777.32	6.22%	389,107.86	6.98%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	-4,639,175.44	-100%	-5,572,900.18	-100.00%

Fuente: COAC Minga Ltda

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Interpretación del análisis vertical de los Estados de Situación Financiera de los años 2019 – 2020.

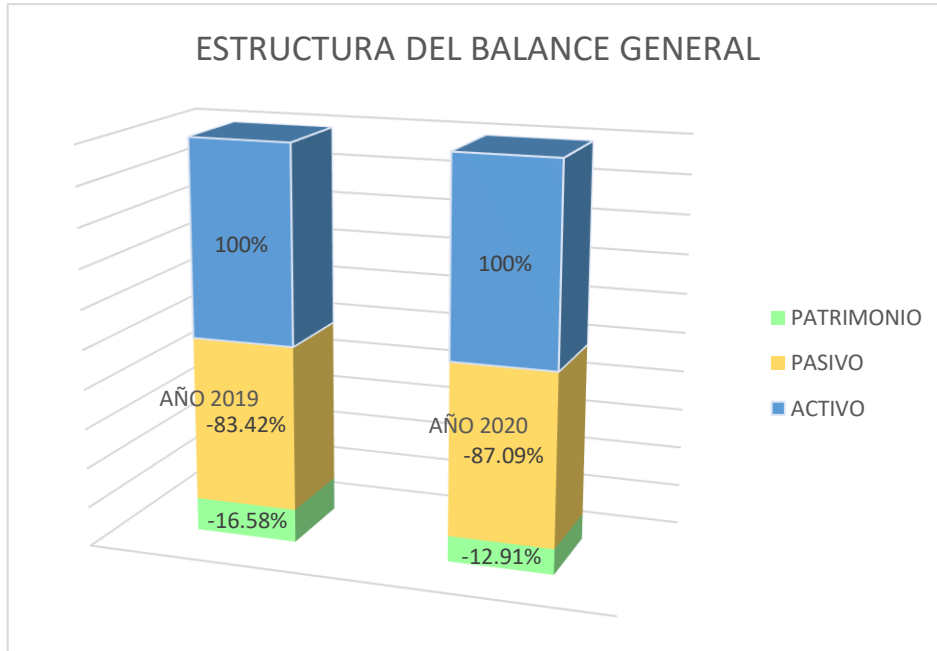


Gráfico 29-3: Estructura del Balance General

Fuente: Tabla 29-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda en el año 2019 presenta una estructura financiera, conformada por el -83.42% del Pasivo y el -16.58% del Patrimonio, que conforman el Activo del año 2019. Mientras que en el año 2020 el Activo fue constituido con el -87.09% de Pasivo y un -12.91% de Patrimonio. De esta manera se observa que la institución a disminución sus obligaciones e incrementado en el financiamiento propio de un año a otro.

ACTIVO

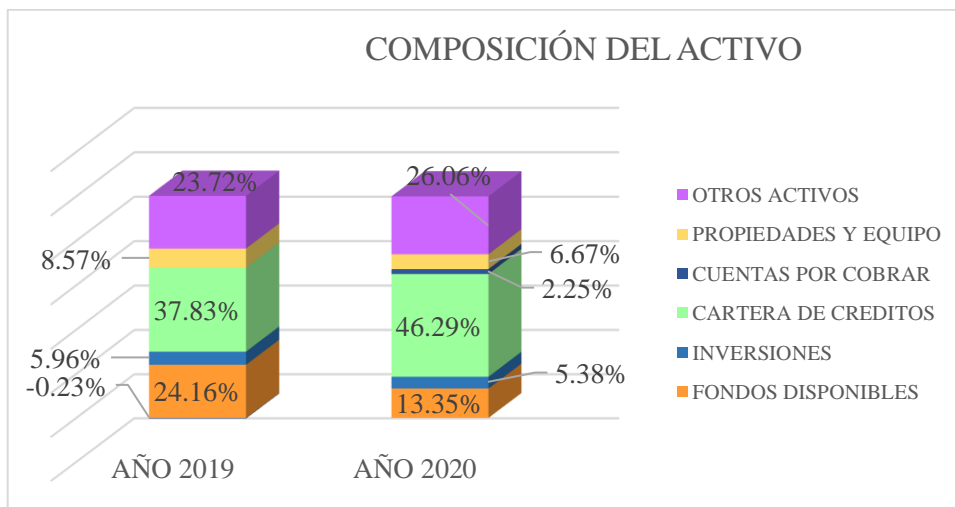


Gráfico 30-3: Composición del Activo

Fuente: Tabla 29-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Como se puede observar en los datos obtenidos del análisis vertical de los balances de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. En cuanto al Activo de los balances analizados se tiene un valor de \$4,639,123.40 en el año 2019 y un valor de \$5,572,848.14 en el año 2020.

Dentro del Activo del año 2019, la subcuenta Cartera de créditos con un 37.83% representa mayor aporte al Activo y a esta subcuenta le contribuye en su mayor parte la Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer con un 9.72% y la Cartera de microcrédito por vencer con el 27.16%. El segundo aporte para el Activo son los fondos disponibles con un aporte de 24.16%, seguido de otros activos con 23.72%, las propiedades planta y equipo representan 8.57%, las inversiones representan el 5.96%, y las cuentas por cobrar el -0.23%.

Respecto el Activo del año 2020, de igual forma que en el año anterior la subcuenta Cartera de créditos representa el mayor aporte al Activo con un 46.29%, siendo las cuentas específicas más relevante la Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer con un 23.58%, y la Cartera de microcrédito por vencer con el 28.74% de participación. Los otros activos representan el 26.06%, de los activos, seguido de los Fondos disponibles que participa con el 13.35%, las Propiedades, planta y equipo, participan con el 6.67%, las inversiones representan el 5.38%, y las cuentas por cobrar representan apenas un 2.25% del Activo.

PASIVO

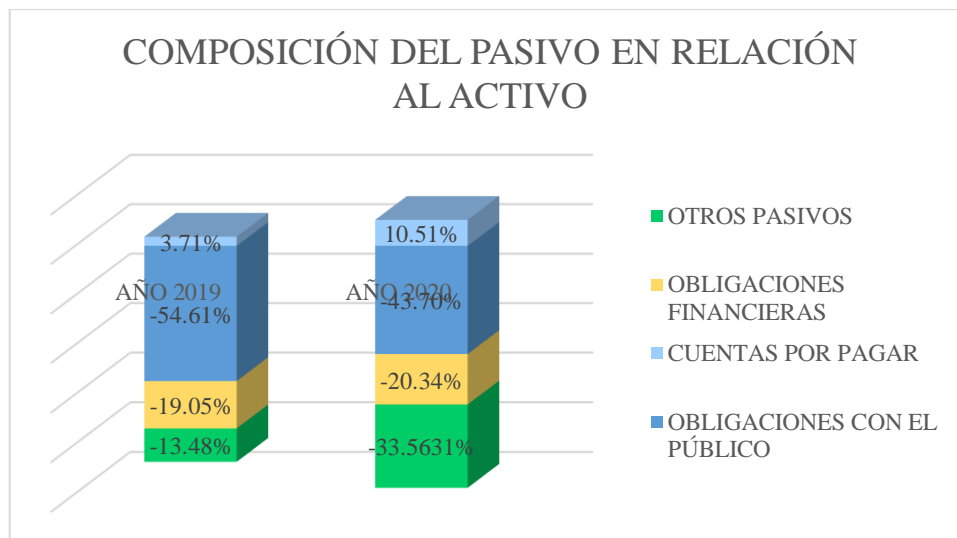


Gráfico 31-3: Composición del Pasivo en relación al Activo

Fuente: Tabla 29-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Como se observa dentro de las cuentas del Pasivo correspondiente al año 2019, se determina que las Obligaciones con Público representan mayor valor con el -54.61%, porcentaje que se compone

por los Depósitos a plazo con un -27.39% y los Depósitos a la vista con un -21.93%, y los Depósitos restringidos con el -5.29%.

Por otra parte las Obligaciones Financieras reflejan un -19.05%, de participación del total de Activos, constituido totalmente por el aporte de las Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario.

Dentro del Pasivo se encuentra además Otros Pasivos que en el 2019 representan el -13.48%. Así también se tienen las Cuentas por Pagar con un porcentaje de participación de 3.71%, siendo las Obligaciones patronales la subcuenta con mayor representación dentro de esta con el 6.31%

En cuanto a los resultados obtenidos del año 2020, dentro de las cuentas del Pasivo, la cuenta con mayor representación son las Obligaciones con Público ya que representan el -43.70%, porcentaje que se compone en mayor parte los Depósitos a plazo con un -20.34%, seguido de los por los Depósitos a la vista con un -18.83% y con un aporte menor de los Depósitos restringidos con el -4.54%.

En el segundo lugar de aportación se encuentran Otros Pasivos con un porcentaje de participación de -33.56%. Seguido de las Obligaciones Financieras que reflejan un -20.34% de participación del total de Activos, constituido totalmente por el aporte de las Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario. Además se encuentra dentro del Pasivo las Cuentas por Pagar con un porcentaje de participación de 10.51%, cuya subcuenta con mayor valor fueron las Obligaciones patronales con el 11.30% de representación.

PATRIMONIO

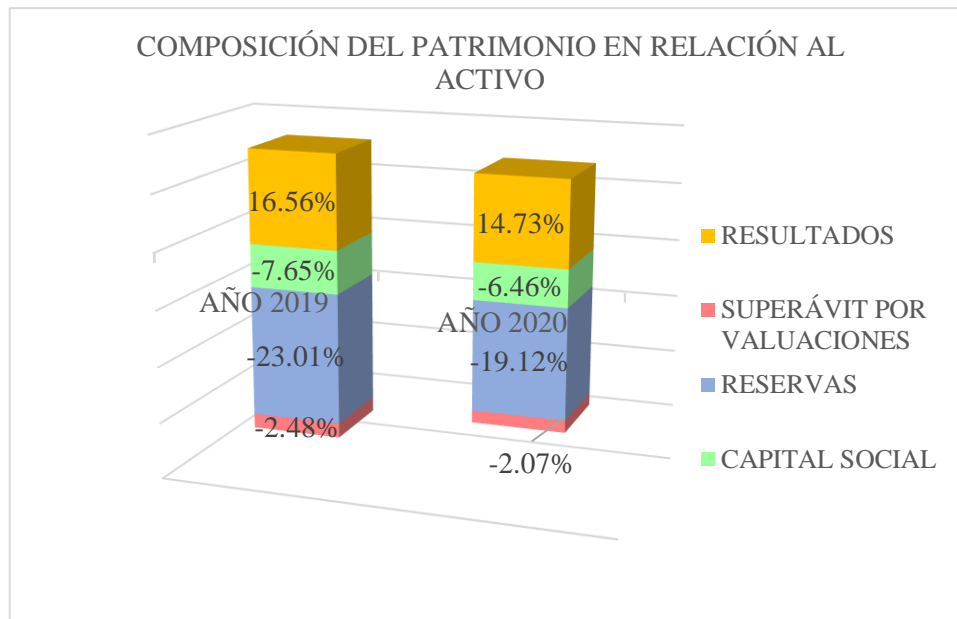


Gráfico 32-3: Composición del Patrimonio en relación al Activo

Fuente: Tabla 29-3


Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Como se puede observar el Patrimonio del año 2019 presenta una contribución al Activo de -16.58%, con mayor porcentaje de participación de las cuentas: Reservas con un -23.01% y Resultados 16.56%, seguido por el Capital Social con el -7.65% y el Superávit por Valuación con el -2.48%.

En cuanto al año 2020 el Patrimonio representa una contribución al Activo de -12.91%, que al igual que el año anterior se compone en mayor parte por las Reservas con un -19.12% y los Resultados con 14.73%, seguido del Capital Social con -6.46%, y por último el Superávit por Valuación con -2.07%.

3.3.4.2. Análisis Vertical Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla 31-3: Análisis Vertical Estado de Pérdidas y Ganancias

 COAC MINGA LTDA. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS EJERCICIO 2019-2020 Expresado en DÓLAR					
COD	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR / 2019	%	VALOR / 2020	%
5	INGRESOS	-371,070.49	100%	-401,238.61	100%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-309,315.07	83.36%	-358,103.70	89.25%

5101	Depósitos	-7,636.17	2.06%	-26,716.52	6.66%
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	-19,378.41	5.22%	-16,457.67	4.10%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	-282,300.49	76.08%	-314,929.51	78.49%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	-7,589.94	2.05%	-24,381.54	6.08%
5404	Manejo y cobranzas	-228.33	0.06%	-0.85	0.00%
5490	Otros servicios	-7,361.61	1.98%	-24,380.69	6.08%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	-1,523.01	0.41%	-1,394.06	0.35%
5501	Utilidades en acciones y participaciones	-1,523.01	0.41%	-1,394.06	0.35%
56	OTROS INGRESOS	-52,642.47	14.19%	-17,359.31	4.33%
5601	Utilidad en venta de bienes	-21,428.57	5.77%	0.00	0.00%
5604	Recuperaciones de activos financieros	-13,698.00	3.69%	-10,659.89	2.66%
5690	Otros	-17,515.90	4.72%	-6,699.42	1.67%
4	GASTOS	659,847.81	-	790,346.47	-
			177.82%		196.98%
41	INTERESES CAUSADOS	131,932.15	-35.55%	173,979.97	-43.36%
4101	Obligaciones con el público	117,400.05	-31.64%	123,609.63	-30.81%
4103	Obligaciones financieras	14,532.10	-3.92%	50,370.34	-12.55%
44	PROVISIONES	26,889.36	-7.25%	36,707.13	-9.15%
4402	Cartera de créditos	26,889.36	-7.25%	19,775.73	-4.93%
4403	Cuentas por cobrar	0.00	0.00%	16,931.40	-4.22%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	483,258.69	-	577,719.73	-
			130.23%		143.98%
4501	Gastos de personal	212,356.75	-57.23%	222,276.06	-55.40%
4502	Honorarios	82,269.64	-22.17%	114,289.21	-28.48%
4503	Servicios varios	86,197.42	-23.23%	90,330.20	-22.51%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	65,885.58	-17.76%	84,589.95	-21.08%
4505	Depreciaciones	24,520.44	-6.61%	32,901.16	-8.20%
4506	Amortizaciones	1,039.72	-0.28%	3,279.23	-0.82%
4507	Otros gastos	10,989.14	-2.96%	30,053.92	-7.49%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5,953.29	-1.60%	516.42	-0.13%
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	698.72	-0.19%	516.42	-0.13%
4790	Otros	5,254.57	-1.42%	0.00	0.00%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	11,814.32	-3.18%	1,423.22	-0.35%
4815	Impuesto a la renta	11,814.32	-3.18%	1,423.22	-0.35%
	PÉRDIDA DEL EJERCICIO	288,777.32	-77.82%	389,107.86	-96.98%

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Interpretación del análisis vertical del Estado de Resultados de los años 2019 – 2020.

Estructura del Estado de Resultados

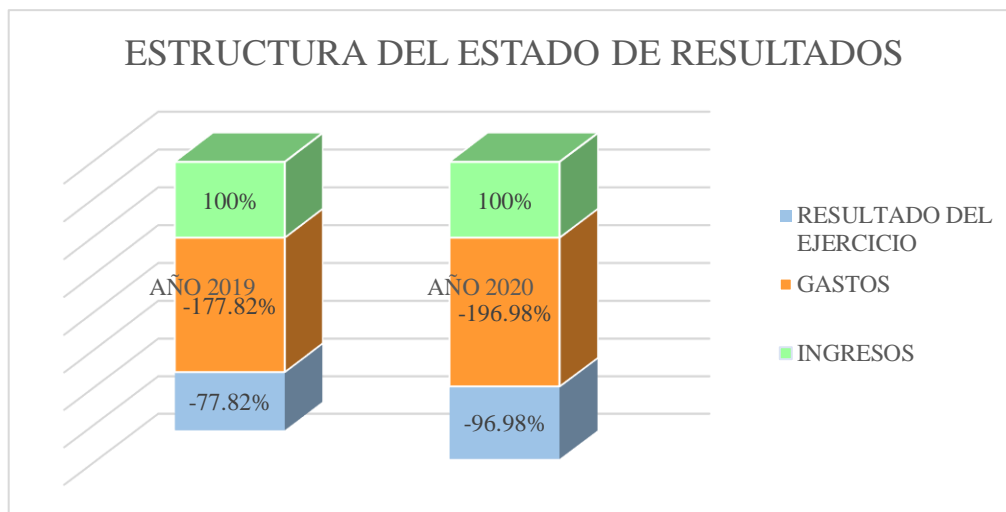


Gráfico 33-3: Estructura del Estado de Resultados

Fuente: Tabla 30-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Como se puede observar los porcentajes de representación en base al total de Ingresos del Estado de Resultados de la Cooperativa Minga Ltda, son los Gastos con una participación del -177.82% en el 2019 y -196.98% en el año 2020. Por otra parte los Resultados del Ejercicio mantuvieron un porcentaje de participación del -96.98% y -77.82% respectivamente, representado un déficit en dichos años. De esto se puede determinar que la institución mantiene saldo negativo en sus ingresos reflejando la ausencia de beneficio.

INGRESOS

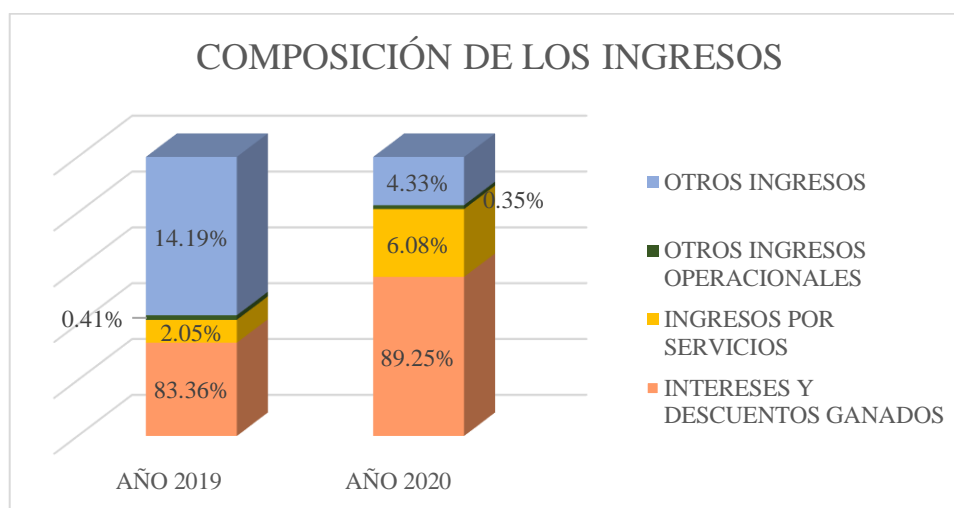


Gráfico 34-3: Composición de los Ingresos

Fuente: Tabla 30-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

En los años analizados, los ingresos totales en el año 2019, lo conforman las Subcuentas Intereses y Descuentos Ganados con una participación de 83.36%, seguido de Otros Ingresos con el 14.19%

de participación, los Ingresos por Servicios por su parte representan el 2.05% y por último se conforma de los ingresos operacionales con el 0.41% de participación.

Por su parte la cuenta de Intereses y Descuentos Ganados se conforma principalmente por el porte de los Intereses y descuentos de cartera de créditos, ya que representan el 76.08% de su total. Y los Otros Ingresos se constituyen en mayor parte por la Utilidad en venta de bienes con 5.77% de participación.

En el periodo 2020 se da una situación similar ya que los Ingresos están conformados por Intereses y Descuentos Ganados, Ingresos por Servicios, Otros Ingresos y Otros Ingresos operacionales cada uno con una participación de 89.25%, 6.08%, 4.33% y 0.35% respectivamente.

En cuanto a los Intereses y Descuentos Ganados del año 2020 al igual que el año anterior se conforman en mayor parte por el porte de los Intereses y descuentos de cartera de créditos con el 78.49% de participación. Y los Ingresos por Servicios en este año se constituyeron totalmente por Otros servicios con el 6.08%, de participación.

De lo anterior se puede establecer que la institución no ha logrado captar ingresos, reflejando saldos negativos en dichas cuentas, por lo que se debería mejorar los servicios brindados actualmente por la cooperativa, de forma que se garantice la obtención de ingresos y contribuyan a los resultados del ejercicio.

GASTOS

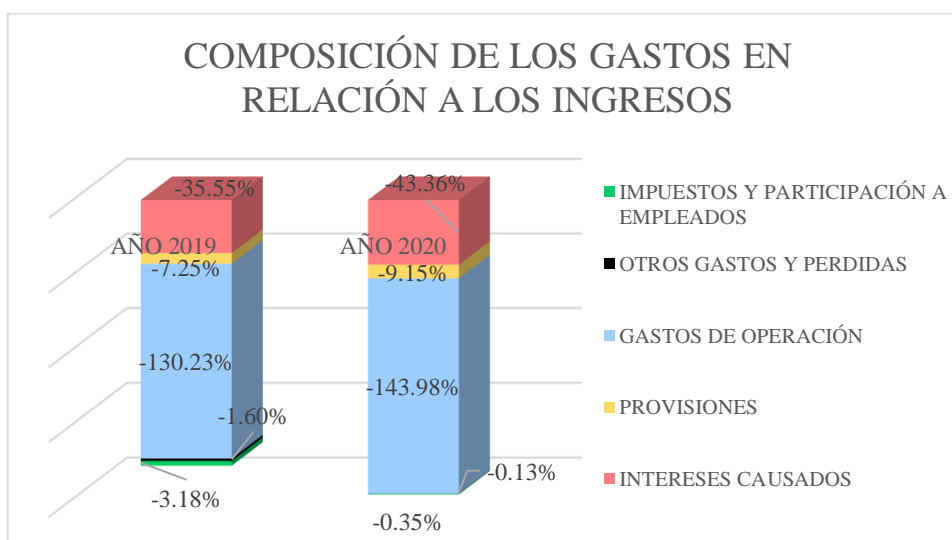


Gráfico 35-3: Composición de los Gastos en relación a los ingresos

Fuente: Tabla 30-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Los Gastos incurridos en el año 2019 son mayores que los ingresos captados por la Cooperativa. Analizando este grupo se determina que se conforma en su mayoría por los Gastos de Operación con el -130.23%, los Intereses Causados a su vez representan el -35.55%, seguido de las Provisiones que mantuvieron el -7.25% de participación, además se conformó con los Impuestos y Participación a Empleados con el -3.18% y por último con un -1.60% de participación se encuentran los Otros Gastos. De este grupo los Gastos de Operación son constituidos en gran parte por los Gastos de personal con el -57.23%, Honorarios con -22.17% y Servicios varios -23.23%, entre otros. Por su lado los Intereses Causados se conforman mayormente por Obligaciones con el Público que representan el -30.81%.

Respecto el periodo 2020 los Gastos se constituyeron de forma similar al año 2019, ya que representan la mayor parte los Gastos de Operación con el -143.98%, se observa además la participación de los Intereses Causados con el -43.36% y las Provisiones con el -9.15%. Así también los Impuestos y Participación a Empleados en este año representaron el -0.35% seguido finalmente de Otros Gastos con la participación mínima de -0.13%.

Al igual que en el 2019 en el año 2020 los Gastos de Operación se conformaron en su mayor parte por Gastos de personal, Honorarios y Servicios varios con el -55.40%, -28.48% y -22.51% respectivamente. Los Intereses Causados se conformaron casi en su totalidad por Obligaciones con el Público que representaron el -30.81%.

3.3.4.3. Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

Tabla 32-3: Análisis Horizontal Estado de Situación Financiera

 COAC MINGA LTDA. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA EJERCICIO 2019-2020 Expresado en DÓLAR					
COD.	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR / 2019	VALOR / 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIA- CIÓN RELATIVA
1	ACTIVO	4,639,123.40	5,572,848.14	933,724.74	20.13%
11	FONDOS DISPONIBLES	1,120,767.76	743,976.07	-376,791.69	-33.62%
1101	Caja	28,110.94	17,225.90	-10,885.04	-38.72%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	1,091,836.82	726,750.17	-365,086.65	-33.44%
1104	Efectos de cobro inmediato	820.00	0.00	-820.00	-100.00%
13	INVERSIONES	276,314.50	300,000.00	23,685.50	8.57%

1305	Mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	276,314.50	300,000.00	23,685.50	8.57%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1,754,818.99	2,579,890.36	825,071.37	47.02%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	450,944.06	1,314,132.55	863,188.49	191.42%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1,260,103.45	1,601,823.52	341,720.07	27.12%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1,266.68	-19,177.81	-20,444.49	-1614.02%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	42,568.23	-239,185.46	-281,753.69	-661.89%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2,316.64	3,327.47	1,010.83	43.63%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	2,994.71	2,994.71	0.00	0.00%
1452	Cartera de microcrédito vencida	67,519.80	15,087.48	-52,432.32	-77.65%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-72,894.58	-99,112.10	-26,217.52	35.97%
16	CUENTAS POR COBRAR	-10,881.04	125,110.76	135,991.80	1249.81%
1602	Intereses por cobrar inversiones	2,791.09	2,791.09	0.00	0.00%
1603	Intereses por cobrar de cartera de créditos	16,054.04	43,851.77	27,797.73	173.15%
1614	Pagos por cuenta de socios	7,565.04	18,644.18	11,079.14	146.45%
1690	Cuentas por cobrar varias	-34,941.44	74,352.93	109,294.37	-312.79%
1699	(Provisión para cuentas por cobrar)	-2,349.77	-14,529.21	-12,179.44	518.32%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	397,522.94	371,518.45	-26,004.49	-6.54%
1801	Terrenos	244,815.00	244,815.00	0.00	0.00%
1802	Edificios	92,831.60	92,831.60	0.00	0.00%
1805	Muebles, enseres y equipos de oficina	62,272.35	62,272.35	0.00	0.00%
1806	Equipos de computación	139,572.22	152,694.45	13,122.23	9.40%
1807	Unidades de transporte	83,389.35	83,389.35	0.00	0.00%
1899	(Depreciación acumulada)	-225,357.58	-264,484.30	-39,126.72	17.36%
19	OTROS ACTIVOS	1,100,580.25	1,452,352.50	351,772.25	31.96%
1901	Inversiones en acciones y participaciones	31,027.25	33,501.31	2,474.06	7.97%
1904	Gastos y pagos anticipados	16,151.84	-76,247.20	-92,399.04	-572.07%
1905	Gastos diferidos	6,161.33	3,874.24	-2,287.09	-37.12%
1906	Materiales, mercaderías e insumos	20,347.08	14,510.43	-5,836.65	-28.69%
1908	Transferencias internas	958,248.48	1,440,769.22	482,520.74	50.35%
1990	Otros	70,366.92	42,419.11	-27,947.81	-39.72%
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-1,722.65	-6,474.61	-4,751.96	275.85%
2	PASIVOS	-3,870,150.36	-4,853,401.31	-983,250.95	25.41%
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	-2,533,415.91	-2,435,564.73	97,851.18	-3.86%
2101	Depósitos a la vista	-1,017,400.32	-1,049,204.57	-31,804.25	3.13%

2103	Depósitos a plazo	-1,270,706.13	-1,133,474.52	137,231.61	-10.80%
2105	Depósitos restringidos	-245,309.46	-252,885.64	-7,576.18	3.09%
25	CUENTAS POR PAGAR	172,176.76	585,936.69	413,759.93	240.31%
2501	Intereses por pagar	-43,105.75	-29,623.11	13,482.64	-31.28%
2503	Obligaciones patronales	292,683.79	629,813.62	337,129.83	115.19%
2504	Retenciones	-24,659.71	88,994.01	113,653.72	-460.89%
2590	Cuentas por pagar varias	-52,741.57	-103,247.83	-50,506.26	95.76%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	-883,687.10	-1,133,353.71	-249,666.61	28.25%
2602	Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario	-883,687.10	-1,133,353.71	-249,666.61	28.25%
29	OTROS PASIVOS	-625,224.11	-1,870,419.56	-1,245,195.45	66.57%
2908	Transferencias internas	-608,901.92	-1,871,203.31	-1,262,301.39	67.46%
2990	Otros	-16,322.19	783.75	17,105.94	2182.58%
3	PATRIMONIO	-769,025.08	-719,498.87	49,526.21	-6.44%
31	CAPITAL SOCIAL	-354,802.86	-359,870.61	-5,067.75	1.43%
3103	Aportes de socios	-354,802.86	-359,870.61	-5,067.75	1.43%
33	RESERVAS	-1,067,357.60	-1,065,411.25	1,946.35	-0.18%
3301	Fondo Irrepartible de Reserva Legal	-656,895.45	-714,834.40	-57,938.95	8.82%
3303	Especiales	-409,733.49	-349,848.19	59,885.30	-14.62%
3310	Por resultados no operativos	-728.66	-728.66	0.00	0.00%
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	-115,168.48	-115,168.48	0.00	0.00%
3501	Superávit por valuación de propiedades, equipo y otros	-115,168.48	-115,168.48	0.00	0.00%
36	RESULTADOS	768,303.86	820,951.47	52,647.61	6.85%
3602	(Pérdidas acumuladas)	479,526.54	431,843.61	-47,682.93	-9.94%
3604	(Pérdida del ejercicio)	288,777.32	389,107.86	100,330.54	34.74%
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	-4,639,175.44	-5,572,900.18	-933,724.74	20.13%

Fuente: COAC Minga Ltda.

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Interpretación del análisis horizontal del Balance General de los años 2019 – 2020.

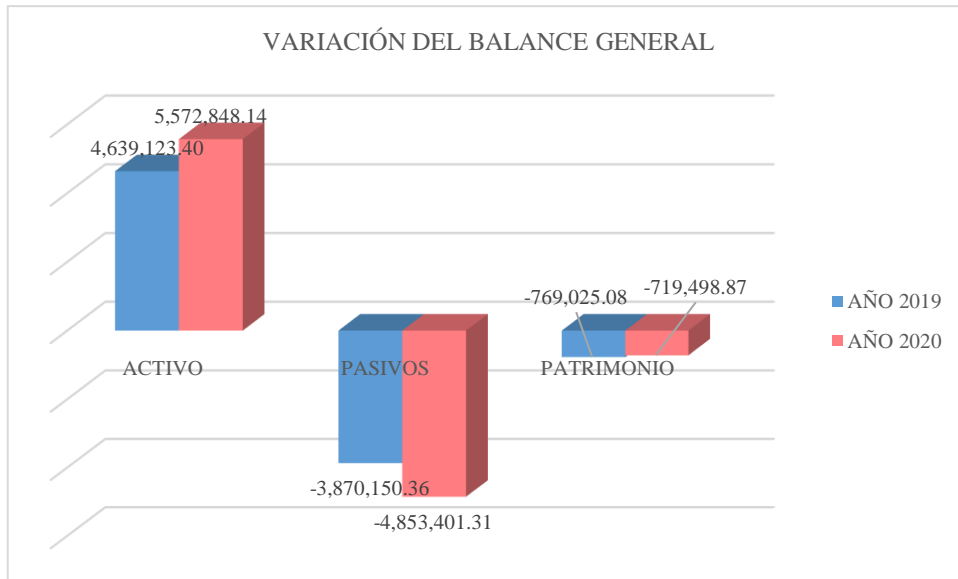


Gráfico 36-3: Variación del Balance General

Fuente: Tabla 31-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Como se puede observar en los resultados obtenidos del análisis horizontal de los Estados de Situación Financiera de los años 2019- 2020, presenta un crecimiento del Activo, Pasivo y Patrimonio de un año a otro en un 20.13%, 25.41% y -6.44%, respectivamente. Lo que permite evidenciar crecimiento de los activos, incremento de los pasivos y disminución del patrimonio.

ACTIVO

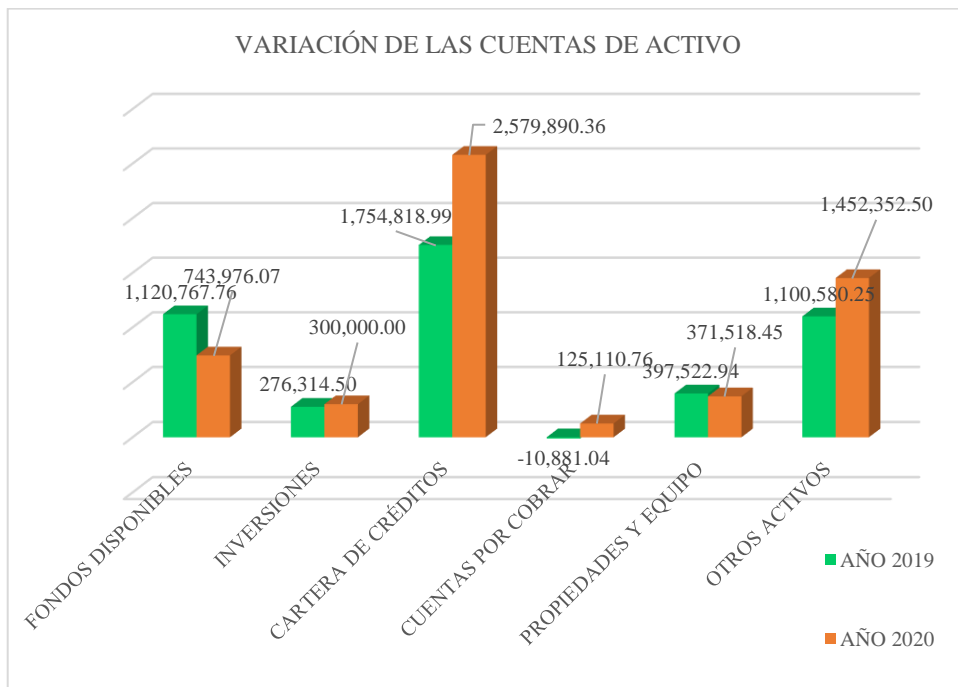


Gráfico 37-3: Variación de las Cuentas del Activo

Fuente: Tabla 31-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

El Activo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda, presentó un crecimiento para el año 2020, siendo las Cuentas por Cobrar la cuenta con mayor variación dentro del Activo con el 1249.81%, seguido de la Cartera de Créditos que presentó una variación del 47.02%, los Fondos Disponibles por otro lado variaron en un -33.62%, los Otros Activos incrementaron de un año a otro presentando una variación de 31.96%, las Inversiones variaron en un 8.57% y las Propiedades y Equipo presentaron una variación del -6.54%.

En lo que respecta a las Cuentas Por Cobrar presentó un incremento en el último año a razón del incremento exorbitante en la cuenta de Provisión para Cuentas Por Cobrar ya que presentó una variación del 518.32%. Y del incremento en los Intereses por Cobrar de Cartera de Créditos con el 173.15% de variación. Lo que indica que la institución amplía en gran parte las provisiones para contrarrestar las cuentas incobrables.

Del mismo modo los Fondos Disponibles presentaron una disminución para el año 2020 debido a las variaciones negativas de Caja, Bancos y otras instituciones financieras y Efectos de cobro inmediato que fluctuaron en un -38.72%, -33.44% y -100.00% respectivamente, resultados que afectan la liquidez de la Cooperativa.

Las Inversiones por su lado han mejorado de un año a otro, gracias al incremento de las inversiones Mantenido hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario, presentando una variación de 8.57% para el 2020.

A respecto de la Cartera De Créditos, las cuentas que mayor variación presentaron fueron la Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses con una variación negativa de -1614.02%, la Cartera de microcrédito que no devenga intereses con el -661.89% de variación, y la Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer con un 191.42% de variación. Lo que indica que la Cooperativa disminuyó considerablemente sus cuentas improductivas y concedió mayor número de créditos de consumo en el año 2020.

El grupo de las Propiedades y Equipo, no presenta variación en las cuentas de Terrenos, Edificios y Muebles, enseres y equipos de oficina pero si varió en las cuentas de Equipos de computación con el 9.40% y Depreciación acumulada con el 17.36%.

PASIVO

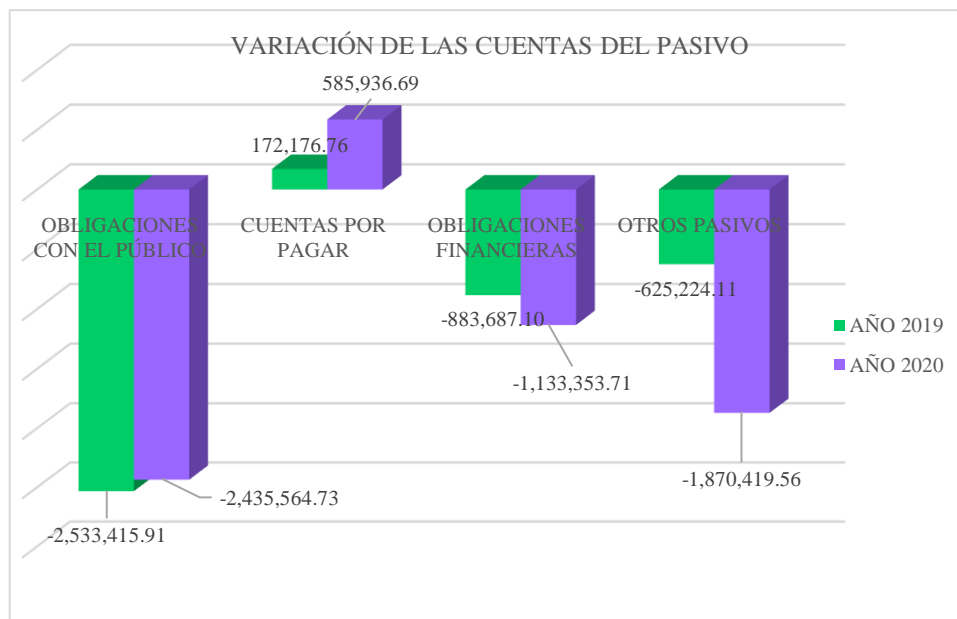


Gráfico 38-3: Variación de las Cuentas del Pasivo

Fuente: Tabla 31-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

El Pasivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. incremento su valor en menos debido al crecimiento de las subcuentas: Cuentas Por Pagar que presentó una variación de 240.31% con un valor de 585,936.69, las Obligaciones Financieras con un valor de -2,435,564.73 y una variación de 28.25%, las Obligaciones Con El Público el -3.86%. Los Otros pasivos variaron en un 66.57%.

Entre las Cuentas Por Pagar que mayor variación presentaron fueron Obligaciones patronales, Retenciones y Cuentas por pagar varias con un 115.19%, -460.89% y 95.76% de variación respectivamente. Las Obligaciones con El Público la cuenta que presentó mayor variación fueron los Depósitos a Plazo con el -10.80%. Y en cuanto a las Obligaciones financieras su variación se dio por el incremento de las Obligaciones con instituciones financieras del país y sector financiero popular y solidario.

PATRIMONIO

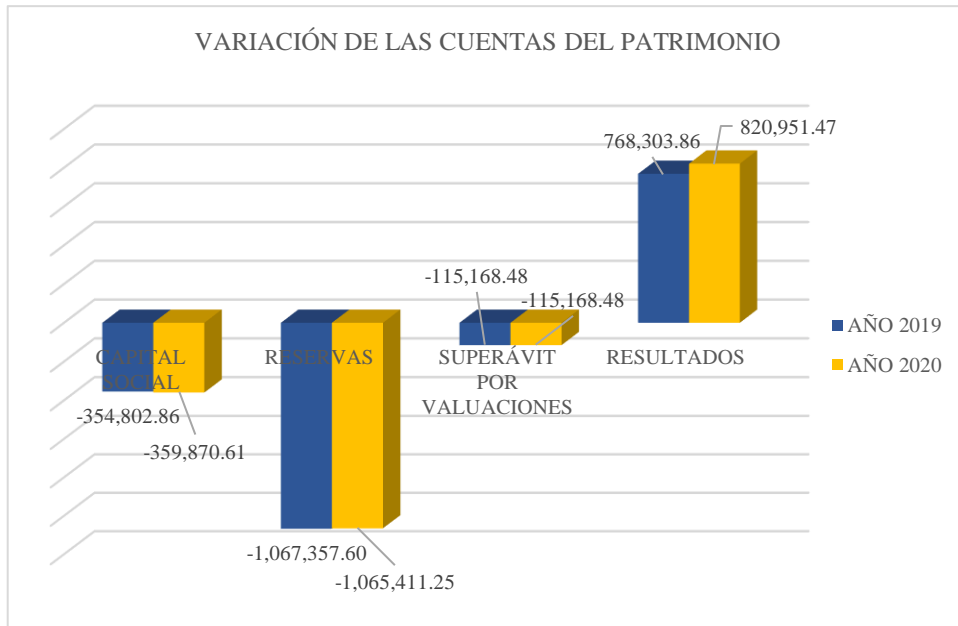


Gráfico 39-3: Variación de las Cuentas del Patrimonio

Fuente: Tabla 31-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

El Patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. disminuye, esto debido principalmente a la variación de los Resultados ya que en el 2019 se obtuvo un valor en pérdidas de \$288,777.32 y un valor de \$389,107.86 en el 2020. Representando una variación general de 6.85%, las cuentas de Capital social presentan una variación de 1.43%, Reservas el -0.18% y Superávit por valuaciones no presenta variación de un año a otro.

3.3.4.4. Análisis Horizontal Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla 33-3: Análisis Horizontal Estado de Pérdidas y Ganancias

 COAC MINGA LTDA. ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS EJERCICIO 2019-2020 Expresado en DÓLAR					
COD.	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR / 2019	VALOR / 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
5	INGRESOS	-371,070.49	-401,238.61	-30,168.12	8.13%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	-309,315.07	-358,103.70	-48,788.63	15.77%
5101	Depósitos	-7,636.17	-26,716.52	-19,080.35	249.87%
5103	Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	-19,378.41	-16,457.67	2,920.74	-15.07%

5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	-282,300.49	-314,929.51	-32,629.02	11.56%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	-7,589.94	-24,381.54	-16,791.60	221.23%
5404	Manejo y cobranzas	-228.33	-0.85	227.48	-99.63%
5490	Otros servicios	-7,361.61	-24,380.69	-17,019.08	231.19%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	-1,523.01	-1,394.06	128.95	-8.47%
5501	Utilidades en acciones y participaciones	-1,523.01	-1,394.06	128.95	-8.47%
56	OTROS INGRESOS	-52,642.47	-17,359.31	35,283.16	-67.02%
5601	Utilidad en venta de bienes	-21,428.57	0.00	21,428.57	-100.00%
5604	Recuperaciones de activos financieros	-13,698.00	-10,659.89	3,038.11	-22.18%
5690	Otros	-17,515.90	-6,699.42	10,816.48	-61.75%
4	GASTOS	659,847.81	790,346.47	130,498.66	19.78%
41	INTERESES CAUSADOS	131,932.15	173,979.97	42,047.82	31.87%
4101	Obligaciones con el público	117,400.05	123,609.63	6,209.58	5.29%
4103	Obligaciones financieras	14,532.10	50,370.34	35,838.24	246.61%
44	PROVISIONES	26,889.36	36,707.13	9,817.77	36.51%
4402	Cartera de créditos	26,889.36	19,775.73	-7,113.63	-26.46%
4403	Cuentas por cobrar	0.00	16,931.40	16,931.40	100.00%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	483,258.69	577,719.73	94,461.04	19.55%
4501	Gastos de personal	212,356.75	222,276.06	9,919.31	4.67%
4502	Honorarios	82,269.64	114,289.21	32,019.57	38.92%
4503	Servicios varios	86,197.42	90,330.20	4,132.78	4.79%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	65,885.58	84,589.95	18,704.37	28.39%
4505	Depreciaciones	24,520.44	32,901.16	8,380.72	34.18%
4506	Amortizaciones	1,039.72	3,279.23	2,239.51	215.40%
4507	Otros gastos	10,989.14	30,053.92	19,064.78	173.49%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	5,953.29	516.42	-5,436.87	-91.33%
4703	Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	698.72	516.42	-182.30	-26.09%
4790	Otros	5,254.57	0.00	-5,254.57	-100.00%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	11,814.32	1,423.22	-10,391.10	-87.95%
4815	Impuesto a la renta	11,814.32	1,423.22	-10,391.10	-87.95%
	PÉRDIDA DEL EJERCICIO	288,777.32	389,107.86	100,330.54	34.74%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Interpretación del análisis horizontal del Estado de Resultados de los años 2019-2020

VARIACIÓN GENERAL

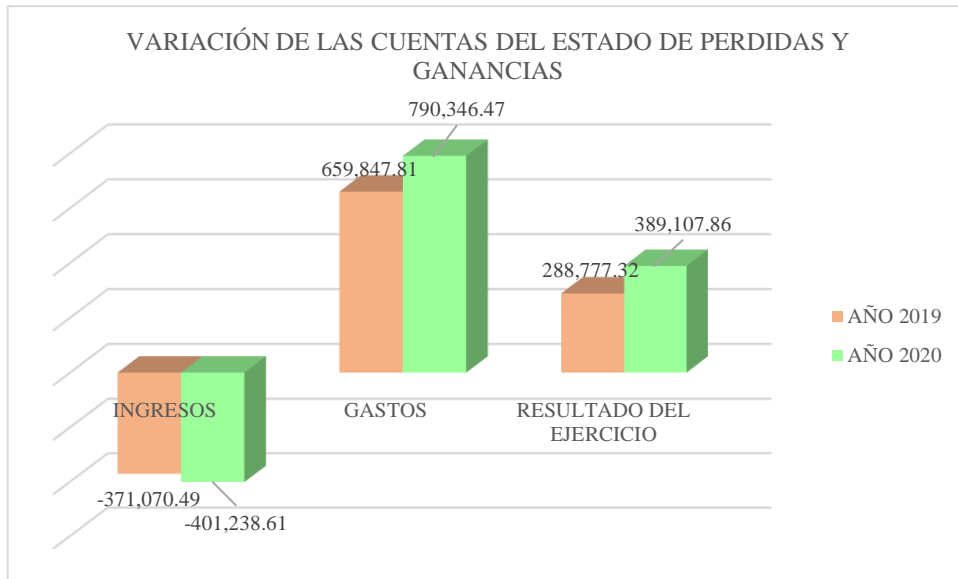


Gráfico 40-3: Variación de las Cuentas del Estado de Resultados

Fuente: Tabla 32-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Como se muestra en los resultados del análisis horizontal la cuenta de Ingresos mantuvo un valor de \$-371,070.49 en el año 2019 y un valor de \$-401,238.61 en el año 2020 reflejando una variación relativa de 8.13, por otra parte los Gastos variaron en un 19.78% y el Resultado del Ejercicio es el que mayor variación presenta con el 34.74% de variación.

INGRESOS

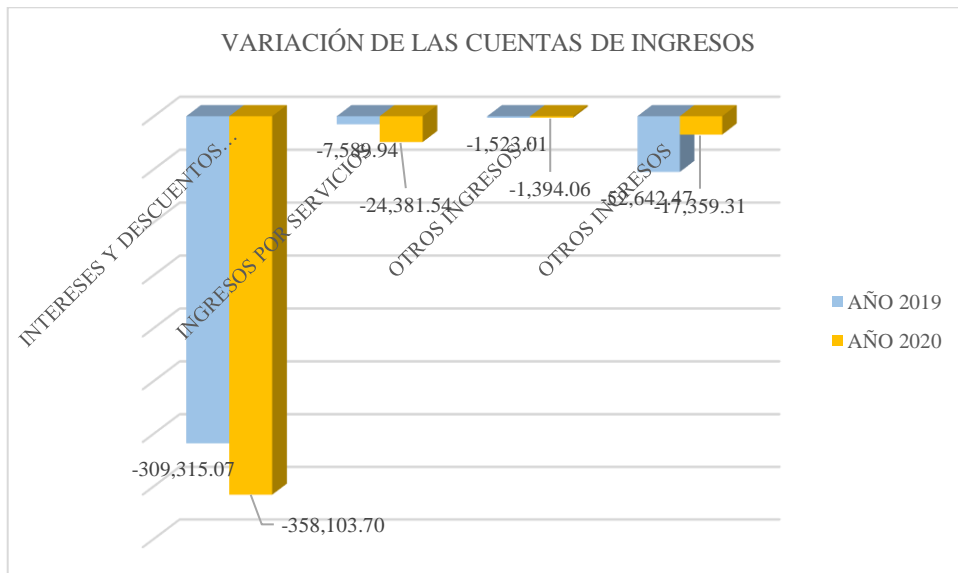


Gráfico 41-3: Variación de las cuentas de Ingresos

Fuente: Tabla 32-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

En los años analizados, de las cuentas de Ingresos la subcuenta con mayor variación fue los Ingresos por Servicios que incrementaron su valor negativo de un año a otro presentando una variación de 221.23%, siendo la subcuenta Otros servicios la de mayor variación con el 231.19%.

Los Otros Ingresos en cambio disminuyeron su valor negativo generando una variación de -67.02%, a igual que los Otros ingresos operacionales presentaron una variación negativa de -8.47%.

Intereses y Descuentos Ganados incrementaron su valor negativo con un porcentaje de 15.77%, cuyas cuentas reflejaron la siguiente variación relativa: Depósitos 249.87%, Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores -15.07% y los Intereses y descuentos de cartera de créditos 11.56%.

GASTOS

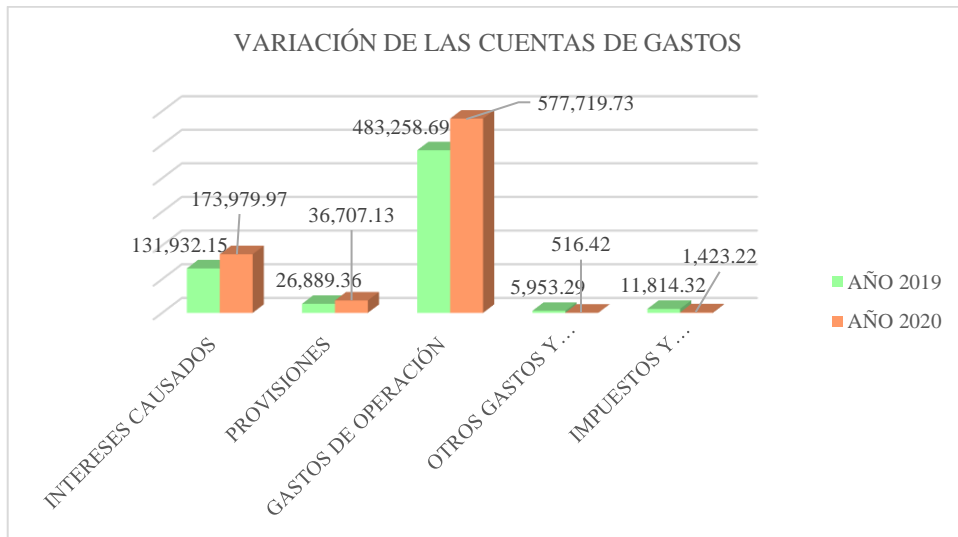


Gráfico 42-3: Variación de las cuentas de Gastos

Fuente: Tabla 32-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Los Gastos al año 2020 aumentaron, a raíz de los Intereses Causados e Impuestos, Provisiones y Gastos de Operación que subieron en un 31.87%, 36.51% y 19.55% con respecto al año 2019.

Los Otros gastos y perdidas y los Impuestos y participación a empleados presentan una disminución de -91.33% y -87.95%.

3.3.5. Indicadores Financieros

A continuación se muestran los resultados de los principales indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda matriz:

Tabla 34-3: Principales Financieros Indicadores SEPS

INDICADOR	AÑO 2019	AÑO 2020	DIFERENCIA AB-SOLUTA	VARIACIÓN
Liquidez corriente	-88.96%	-67.45%	21.51%	-24.18%
Morosidad Ampliada	6.65%	-9.18%	-15.83%	-238.15%
Intermediación Financiera	-76.69%	-118.20%	-41.51%	54.12%
ROA	-22.22%	-21.38%	0.84%	-3.78%
ROE	134.06%	165.61%	31.56%	23.54%

Fuente: COAC Minga Ltda. matriz Riobamba

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

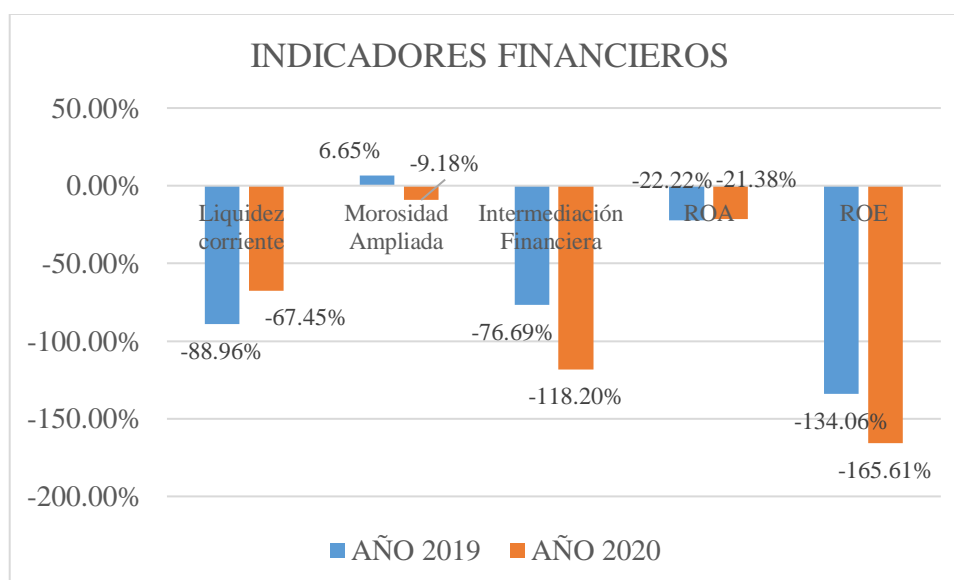


Gráfico 43-3: Variación de los Principales Indicadores Financieros

Fuente: Tabla 33-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Interpretación: Como se observa en el gráfico algunos de los indicadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. no son favorables para la institución, ya que presentan valores negativos como el indicador de Liquidez Corriente que refleja que la entidad no tiene capacidad para responder a requerimientos de efectivo inmediatos ya sea por parte de sus depositantes o requerimientos de encaje. El ROA muestra que la entidad no puede generar suficientes ingresos impidiendo el fortalecimiento del patrimonio. Al igual que el ROE refleja que no existen recursos suficientes para cubrir la remuneración a los accionistas. Por otro lado el indicador de Intermediación financiera indica que la entidad no ha sido eficiente en la colocación de préstamos en función a la

cantidad de depósitos a la vista y a plazo que receipta. En cuanto al indicador de Morosidad Ampliada a disminuido en un -238.15%, lo que indica que a disminuido los problemas en la recuperación de cartera.

3.3.6. Análisis y evaluación de la Cartera de Crédito

3.3.6.1. Análisis de la Estructura de la Cartera de Crédito

Tabla 35-3: Análisis de la Estructura de la Cartera de Crédito

COD.	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR / 2019	%	VALOR / 2020	%
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1,754,818.99	100.00%	2,579,890.36	100.00%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	450,944.06	25.70%	1,314,132.55	50.94%
140205	De 1 a 30 días	23,565.04	1.34%	51,157.12	1.98%
140210	De 31 a 90 días	46,993.11	2.68%	113,395.89	4.40%
140215	De 91 a 180 días	65,159.86	3.71%	134,608.69	5.22%
140220	De 181 a 360 días	99,190.07	5.65%	248,602.89	9.64%
140225	De más de 360 días	216,035.98	12.31%	766,367.96	29.71%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1,260,103.45	71.81%	1,601,823.52	62.09%
140405	De 1 a 30 días	95,524.99	5.44%	149,441.18	5.79%
140410	De 31 a 90 días	168,218.24	9.59%	229,001.68	8.88%
140415	De 91 a 180 días	211,272.74	12.04%	249,435.90	9.67%
140420	De 181 a 360 días	318,159.68	18.13%	359,126.41	13.92%
140425	De más de 360 días	466,927.80	26.61%	614,818.35	23.83%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1,266.68	0.07%	-19,177.81	-0.74%
142605	De 1 a 30 días	366.66	0.02%	-2,146.18	-0.08%
142610	De 31 a 90 días	366.66	0.02%	-2,419.14	-0.09%
142615	De 91 a 180 días	449.99	0.03%	-3,609.73	-0.14%
142620	De 181 a 360 días	83.37	0.00%	-4,966.68	-0.19%
142625	De más de 360 días	0.00	0.00%	-6,036.08	-0.23%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	42,568.23	2.43%	-239,185.46	-9.27%
142805	De 1 a 30 días	7,778.34	0.44%	-46,444.48	-1.80%
142810	De 31 a 90 días	7,246.19	0.41%	-39,764.18	-1.54%
142815	De 91 a 180 días	8,085.02	0.46%	-45,996.55	-1.78%
142820	De 181 a 360 días	11,595.15	0.66%	-53,290.64	-2.07%
142825	De más de 360 días	7,863.53	0.45%	-53,689.61	-2.08%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2,316.64	0.13%	3,327.47	0.13%
145005	De 1 a 30 días	0.00	0.00%	40.00	0.00%
145010	De 31 a 90 días	950.27	0.05%	-890.72	-0.03%
145015	De 91 a 180 días	1,026.73	0.06%	1,367.69	0.05%
145020	De 181 a 270 días	361.64	0.02%	1,526.71	0.06%
145025	De más de 270 días	-22.00	0.00%	1,283.79	0.05%

1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	2,994.71	0.17%	2,994.71	0.12%
145105	De 1 a 30 días	16.00	0.00%	16.00	0.0006%
145110	De 31 a 90 días	-1.00	-0.00006%	0.00	0.00%
145120	De 271 a 360 días	0.00	0.00%	-1.00	-0.00004%
145125	De 361 a 720 días	2,992.71	0.17%	0.00	0.0000%
145130	De más de 720 días	-13.00	0.00%	2,979.71	0.12%
1452	Cartera de microcrédito vencida	67,519.80	3.85%	15,087.48	0.58%
145205	De 1 a 30 días	1,392.00	0.08%	530.00	0.02%
145210	De 31 a 90 días	9,520.03	0.54%	-35,741.37	-1.39%
145215	De 91 a 180 días	6,704.35	0.38%	-6,523.16	-0.25%
145220	De 181 a 360 días	18,788.62	1.07%	14,220.15	0.55%
145225	De más de 360 días	31,114.80	1.77%	42,601.86	1.65%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-72,894.58	-4.15%	-99,112.10	-3.84%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-5,074.63	-0.29%	-6,301.67	-0.24%
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-1,704.43	-0.10%	-1,704.43	-0.07%
149920	(Cartera de microcréditos)	-66,115.52	-3.77%	-91,106.00	-3.53%

Fuente: Boletines Financieros SEPS

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

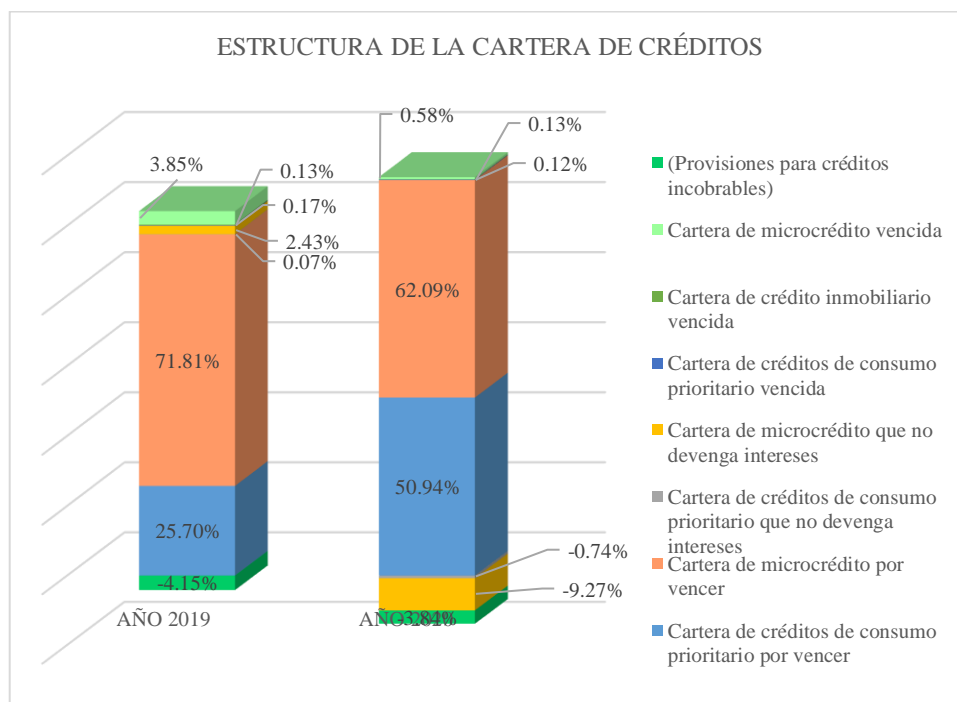


Gráfico 44-3: Estructura de la Cartera de Créditos

Fuente: Tabla 33-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Según los resultados del análisis del Balance General la Cartera De Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda. presentó una variación del 47.02% y dentro de la cartera de Créditos el subgrupo de Cartera de Microcrédito por vencer, representa el 71.81% dispone de mayor movimiento en el año 2019 mientras que en el 2020 presentó un aporte de 62.09%.

La Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer representa el 25.70% del total de la cartera en el 2019 y el 50.94% en el 2020. En cuanto a la Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses también se refleja una disminución en la aportación puesto que en el 2019 mantuvo un porcentaje del 0.07% y en el año 2020 este descendió al -0.74%. Al igual que la Cartera de microcrédito que no devenga intereses que pasó de aportar el 2.43% en año 2019 a aportar un porcentaje de -9.27%

La Cartera de créditos de consumo prioritario vencida no cambio el porcentaje de aportación ya que tanto en el 2019 como el 2020 represento el 0.13%, es decir no se incrementó la cartera vencida en créditos de consumo otorgados por la institución.

De igual forma la Cartera de microcrédito vencida disminuyó su aporte de 3.85% en el 2019 a 0.58% en el 2020.

Por otra parte la Cartera de crédito inmobiliario vencida también disminuyo su aporte de un periodo a otro ya que mantenía un aporte de 0.17%, en el 2019 y un aporte de 0.12% en el 2020, es decir se concedieron menos créditos inmobiliarios en el año 2020.

En cuanto a las Provisiones para créditos incobrables disminuyeron su valor de -4.15% en el 2019 al -3.84% en el 2020.

3.3.6.2. Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito

Tabla 36-3: Análisis Horizontal de la Cartera de Crédito

COD.	NOMBRE DE LA CUENTA	VALOR / 2019	VALOR / 2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1,754,818.99	2,579,890.36	825,071.37	47.02%
1402	Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	450,944.06	1,314,132.55	863,188.49	191.42%
140205	De 1 a 30 días	23,565.04	51,157.12	27,592.08	117.09%
140210	De 31 a 90 días	46,993.11	113,395.89	66,402.78	141.30%
140215	De 91 a 180 días	65,159.86	134,608.69	69,448.83	106.58%
140220	De 181 a 360 días	99,190.07	248,602.89	149,412.82	150.63%
140225	De más de 360 días	216,035.98	766,367.96	550,331.98	254.74%
1404	Cartera de microcrédito por vencer	1,260,103.45	1,601,823.52	341,720.07	27.12%
140405	De 1 a 30 días	95,524.99	149,441.18	53,916.19	56.44%
140410	De 31 a 90 días	168,218.24	229,001.68	60,783.44	36.13%
140415	De 91 a 180 días	211,272.74	249,435.90	38,163.16	18.06%
140420	De 181 a 360 días	318,159.68	359,126.41	40,966.73	12.88%

140425	De más de 360 días	466,927.80	614,818.35	147,890.55	31.67%
1426	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	1,266.68	-19,177.81	-20,444.49	-1614.02%
142605	De 1 a 30 días	366.66	-2,146.18	-2,512.84	-685.33%
142610	De 31 a 90 días	366.66	-2,419.14	-2,785.80	-759.78%
142615	De 91 a 180 días	449.99	-3,609.73	-4,059.72	-902.18%
142620	De 181 a 360 días	83.37	-4,966.68	-5,050.05	-6057.39%
142625	De más de 360 días	0.00	-6,036.08	-6,036.08	100.00%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	42,568.23	-	-281,753.69	-661.89%
			239,185.46		
142805	De 1 a 30 días	7,778.34	-46,444.48	-54,222.82	-697.10%
142810	De 31 a 90 días	7,246.19	-39,764.18	-47,010.37	-648.76%
142815	De 91 a 180 días	8,085.02	-45,996.55	-54,081.57	-668.91%
142820	De 181 a 360 días	11,595.15	-53,290.64	-64,885.79	-559.59%
142825	De más de 360 días	7,863.53	-53,689.61	-61,553.14	-782.77%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2,316.64	3,327.47	1,010.83	43.63%
145005	De 1 a 30 días	0.00	40.00	40.00	100.00%
145010	De 31 a 90 días	950.27	-890.72	-1,840.99	-193.73%
145015	De 91 a 180 días	1,026.73	1,367.69	340.96	33.21%
145020	De 181 a 270 días	361.64	1,526.71	1,165.07	322.16%
145025	De más de 270 días	-22.00	1,283.79	1,305.79	5935.41%
1451	Cartera de crédito inmobiliario vencida	2,994.71	2,994.71	0.00	0.00%
145105	De 1 a 30 días	16.00	16.00	0.00	0.00%
145110	De 31 a 90 días	-1.00	0.00	1.00	-100.00%
145120	De 271 a 360 días	0.00	-1.00	-1.00	100.00%
145125	De 361 a 720 días	2,992.71	0.00	-2,992.71	-100.00%
145130	De más de 720 días	-13.00	2,979.71	2,992.71	-23020.85%
1452	Cartera de microcrédito vencida	67,519.80	15,087.48	-52,432.32	-77.65%
145205	De 1 a 30 días	1,392.00	530.00	-862.00	-61.93%
145210	De 31 a 90 días	9,520.03	-35,741.37	-45,261.40	-475.43%
145215	De 91 a 180 días	6,704.35	-6,523.16	-13,227.51	-197.30%
145220	De 181 a 360 días	18,788.62	14,220.15	-4,568.47	-24.32%
145225	De más de 360 días	31,114.80	42,601.86	11,487.06	36.92%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-72,894.58	-99,112.10	-26,217.52	35.97%
149910	(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-5,074.63	-6,301.67	-1,227.04	24.18%
149915	(Cartera de crédito inmobiliario)	-1,704.43	-1,704.43	0.00	0.00%
149920	(Cartera de microcréditos)	-66,115.52	-91,106.00	-24,990.48	37.80%

Fuente: Boletines Financieros 2019 y 2020 SEPS

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

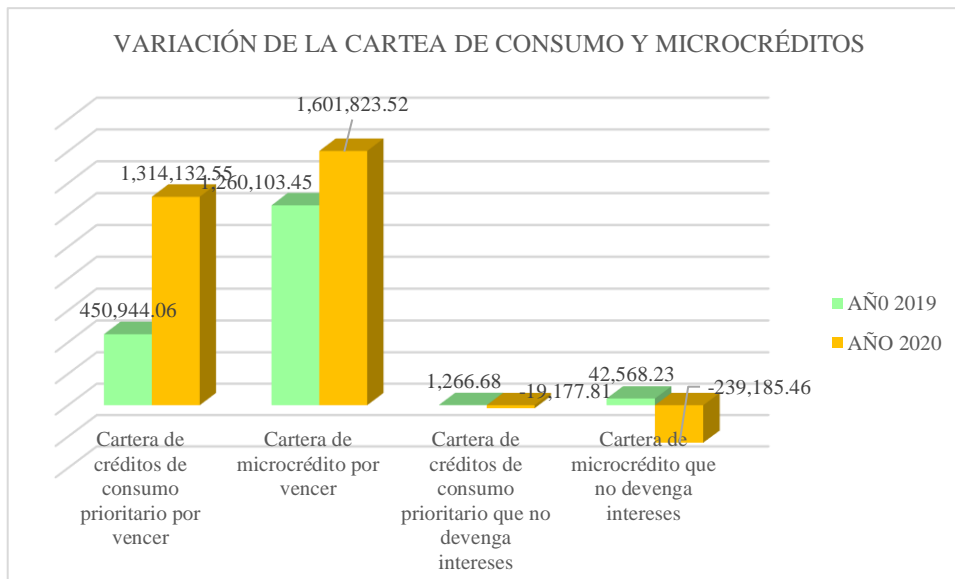


Gráfico 45-3: Variación de la Cartera de Consumo y Microcréditos

Fuente: Tabla 34-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

A través del análisis horizontal de la Cartera de Crédito, se puede evidenciar que se ha dado un incremento del 47.02%. Las cuentas que mayor variación presentan son la Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses, que disminuyó en un porcentaje de -1614.02%, siendo las subcuentas con mayor variación de esta los créditos De 91 a 180 días que variaron en un -902.18% y los créditos De 181 a 360 días que disminuyeron en un -6057.39%.

La Cartera de microcrédito que no devenga intereses de igual forma presentó una disminución de -661.89%, esto debido a la disminución en las subcuentas de De 1 a 30 días, De 31 a 90 días, De 91 a 180 días, De 181 a 360 días y De más de 360 días que disminuyeron en un porcentaje de -697.10%, -648.76%, -668.91%, -559.59% y -782.77% respectivamente.

Por otro lado, hubo un incremento en la Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer que en el 2019 tuvo un valor de \$450,944.06 y en el 2020 logró llegar a \$1,314,132.55, reflejando una variación relativa de 191.42%, esto debido al incremento en la concesión de créditos sobre todo en periodos De 181 a 360 días y De más de 360 días ya que variaron en un 150.63% y 254.74% respectivamente.

La Cartera de microcrédito por vencer también incremento para el año 2020 ya que presento una variación de 27.12% y esto gracias al crecimiento en los créditos De 1 a 30 días y De 31 a 90 días ya que variaron en un 56.44% y 36.13%, lo que evidencia que se otorgaron más microcréditos en este año, con estas características de plazo.

Las Provisiones para créditos incobrables incrementaron su valor para el año 2020 en un 35.97%, a razón del incremento en las provisiones de por Cartera de créditos de consumo prioritario y microcréditos con el 37.80% y 24.18% de variación, ya que su movimiento es igual al que presentan dichas carteras.

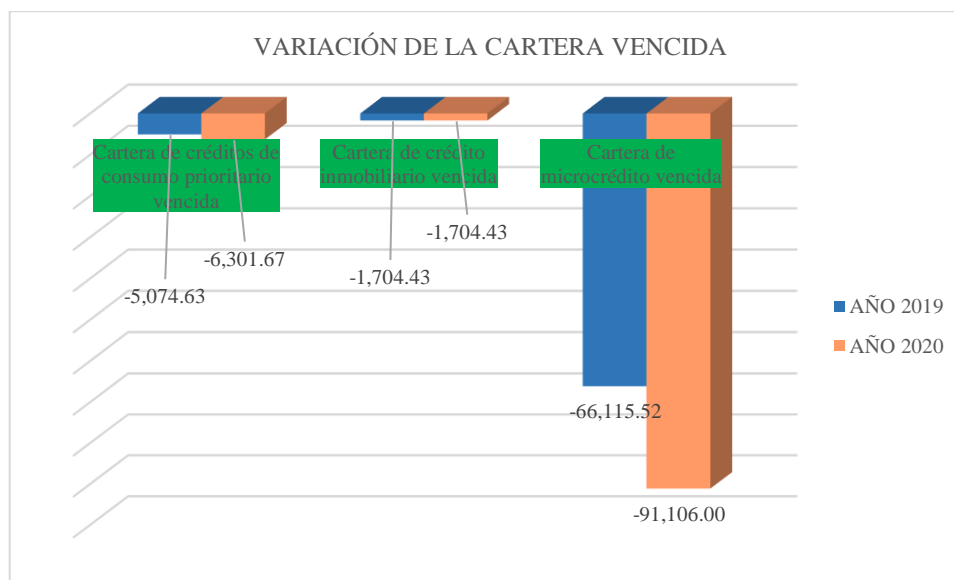


Gráfico 46-3: Variación de la Cartera Vencida

Fuente: Tabla 34-3

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)


La Cartera de créditos de consumo prioritario vencida dispone de un incremento de 43.63%, para el año 2020, esto debido al aumento de la cartera vencida en los créditos De 1 a 30 días con el 100.00% de variación, en la cartera De 91 a 180 días el 33.21%, en los De 181 a 270 días el 322.16% y en los créditos De más de 270 días el 5935.41%, siendo esta subcuenta la de mayor variación.

La Cartera de crédito inmobiliario vencida de un año a otro no presentó ninguna variación.

La Cartera de microcrédito vencida presentó una disminución para el 2020 de -77.65%, ya que la cartera vencida de créditos De 31 a 90 días y De 91 a 180 días disminuyeron en -475.43% y -197.30% respectivamente. Sin embargo se incrementó la cartera vencida De más de 360 días en un 36.92%.

3.3.7. Propuesta de Estrategias para mejorar los Procesos de Recuperación de Cartera

Para mantener una adecuada la recuperación de cartera con bajos niveles en la cartera vencida, es importante contar con estrategias que permitan mitigar riesgos en la recuperabilidad de cartera. Por ello, a continuación, se establecen estrategias para mejorar los procesos de recuperación de cartera.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA (Matriz Riobamba)	
ESTRATEGIA 1: Establecimiento de un plan de incentivos laborales para el área de créditos.		
OBJETIVO: Motivar al personal de créditos por el cumplimiento oportuno de metas establecidas mejorando la eficacia en la obtención de resultados.		
RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN:	Jefe de la Unidad de Créditos	
RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Jefe de Agencia	
TIPO DE FINANCIAMIENTO:	Propio	
TIEMPO:	Recomendado al final de cada mes	
RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS	Suministros y Equipos de Oficina, Equipos de Computo	
ACTIVIDADES:		
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar mensualmente el desempeño de los asesores de crédito. • Medir el cumplimiento de metas establecidas. • Establecer bonos adicionales, por el cumplimiento oportuno de las metas propuestas. • Establecer capacitación constante a los empleados con mejor desempeño. • Otorgar a los empleados la libertad de elegir sus horarios de trabajo siempre que responda en el cumplimiento de metas, compromisos laborales, reuniones de trabajo, y todo lo concerniente a su puesto dentro de la institución. 		



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
(Matriz Riobamba)

ESTRATEGIA 2: Realizar seguimiento post - crédito

OBJETIVO: Verificar el uso correcto de los préstamos otorgados a los socios de la cooperativa.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Asesores de Crédito

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: Jefe de la Unidad de Créditos

TIPO DE FINANCIAMIENTO: Propio

TIEMPO: Recomendado después de 20 días del desembolso del Préstamo Otorgado

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS Suministros de Oficina, Equipos de Cómputo, Vehículos

ACTIVIDADES:

- Asignar los recursos necesarios a la unidad de créditos para ejecutar las visitas necesarias a los socios deudores.
- Constatar la correcta inversión de los fondos, de acuerdo a lo establecido en la solicitud de crédito aprobada.
- Realizar informes de cada inspección, con detalle del destino de los fondos utilizados por los socios.
- Evaluar y analizar el cumplimiento del destino de los préstamos otorgados por la cooperativa



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
(Matriz Riobamba)

ESTRATEGIA 3: Evaluación de la gestión desempeñada en los procesos de concesión y recuperación de cartera

OBJETIVO: Medir la eficacia en el logro de los objetivos propuestos en el área de créditos entorno a la concesión y recuperación de cartera

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Jefe de la Unidad de Créditos

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: Jefe de Agencia

TIPO DE FINANCIAMIENTO: Propio

TIEMPO: Recomendado a fin de cada periodo mensual

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS: Suministros de Oficina, Equipos de Cómputo

ACTIVIDADES:

- Implementar el uso de los siguientes indicadores de gestión para el área de créditos:

Crecimiento de la cartera de créditos	$\frac{\text{Saldo Inicial de Cartera} - \text{Saldo Final de Cartera}}{\# \text{ de solicitudes de crédito ingresadas}} * 100$
---------------------------------------	---

Prevención en la recuperación de cartera	$\frac{\# \text{ de socios al día con los pagos}}{\# \text{ de notificaciones preventivas a clientes}} * 100$
--	---

Nivel de Recuperación de Cartera	$\text{Saldo Inicial de Cartera Vencida} - \text{Saldo Final de Cartera Vencida}$
----------------------------------	---



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
(Matriz Riobamba)

ESTRATEGIA 4: Evaluación del nivel de cumplimiento en los procesos de concesión y recuperación de cartera

OBJETIVO: Verificar el correcto y oportuno cumplimiento de procedimientos de crédito establecidos.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Jefe de la Unidad de Créditos

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: Jefe de Agencia

TIPO DE FINANCIAMIENTO: Propio

TIEMPO: Recomendado a fin de cada periodo mensual

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS Suministros de Oficina, Equipos de Cómputo

ACTIVIDADES:

- Definir indicadores para medir el cumplimiento de los procesos de concesión y recuperación de cartera.
- Evaluar la mejora continua en los procesos de concesión y recuperación de cartera
- Implementar el uso de los siguientes indicadores de gestión:

Eficiencia en Aprobación de Créditos	$\frac{\# \text{ de solicitudes aprobadas}}{\# \text{ de solicitudes de crédito ingresadas}}$
---	---

Agilidad en la Concesión de Créditos	$\frac{\# \text{ de días tardados en la aprobación}}{\# \text{ de días estimados para la aprobación}}$
---	--

Nivel de Negación de Créditos	$\frac{\# \text{ de solicitudes negadas}}{\# \text{ de solicitudes receptadas}}$
--------------------------------------	--

Cumplimiento en Colocación de Cartera	$\frac{\text{Total cartera otorgada}}{\text{Total cartera presupuestada}}$
--	--



**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
(Matriz Riobamba)**

ESTRATEGIA 5: Establecimiento de planes de motivación enfocado a los socios de la cooperativa

OBJETIVO: Promover la cultura de puntual cumplimiento de sus obligaciones a los socios para reducir el índice de morosidad.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN:	Jefe de la Unidad de Créditos
-------------------------------------	-------------------------------

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO:	Jefe de Agencia
------------------------------------	-----------------

TIPO DE FINANCIAMIENTO:	Propio
--------------------------------	--------

TIEMPO:	Recomendado a inicio de cada periodo
----------------	--------------------------------------

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS	Suministros de Oficina, Equipos de Cómputo
---	--

ACTIVIDADES:

- Asignar los recursos necesarios a la unidad de créditos para el desarrollo de esta estrategia.
- Realizar un plan de motivación a los socios, de acuerdo a los recursos disponibles.
- Clasificar a los socios, según su nivel de cumplimiento de obligaciones.
- Realizar campañas de premios para aquellos socios que cumplen de forma puntual sus obligaciones con la institución.
- Brindar mayores beneficios y facilidades de acceso a nuevos créditos o refinanciamientos a los socios que cumplen puntualmente sus pagos.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
(Matriz Riobamba)

ESTRATEGIA 6: Actualización diaria de los informes de los socios en mora

OBJETIVO: Conocer de forma constante cuáles son los socios que se encuentran en mora para tomar medidas y reducir el índice de morosidad.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Asesores de crédito

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: Jefe de la Unidad de Créditos

TIPO DE FINANCIAMIENTO: Propio

TIEMPO: Diariamente

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS Equipos de Cómputo, Vehículos

ACTIVIDADES:

- Descargarse de forma diaria los informes de los socios que se encuentran en mora.
- Clasificarlos de acuerdo al tiempo de mora que presenten.
- Tomar medidas para asegurar su cumplimiento como llamadas telefónicas o visitas personales al socio en mora.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA
(Matriz Riobamba)

ESTRATEGIA 7: Promover el refinanciamiento de los créditos otorgados

OBJETIVO: Brindar a los socios apoyo en el pago de sus obligaciones crediticias disminuyendo la sobrecarga que está generando el pago de la cuota de la deuda.

RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN: Asesores de Crédito

RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: Jefe de la Unidad de Créditos

TIPO DE FINANCIAMIENTO: Propio

TIEMPO: Cuando sea requerido

RECURSOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS Suministros y Equipos de Oficina, Equipos de Computo

ACTIVIDADES:

- Brindar asesoramiento a los socios sobre los beneficios del refinanciamiento de deuda.
- Llegar a un acuerdo con el socio para refinanciar la deuda.
- Modificar los términos iniciales del crédito como plazo, tasa de interés o sistema de amortización según sea el caso.
- Mejorar el índice de morosidad, al brindar alivio a los socios para el cumplimiento de sus obligaciones, proceso que se vio afectado tras la situación causada por el COVID 19.

3.3.8. *Flujograma Propuesto del Proceso de Recuperación de Cartera*

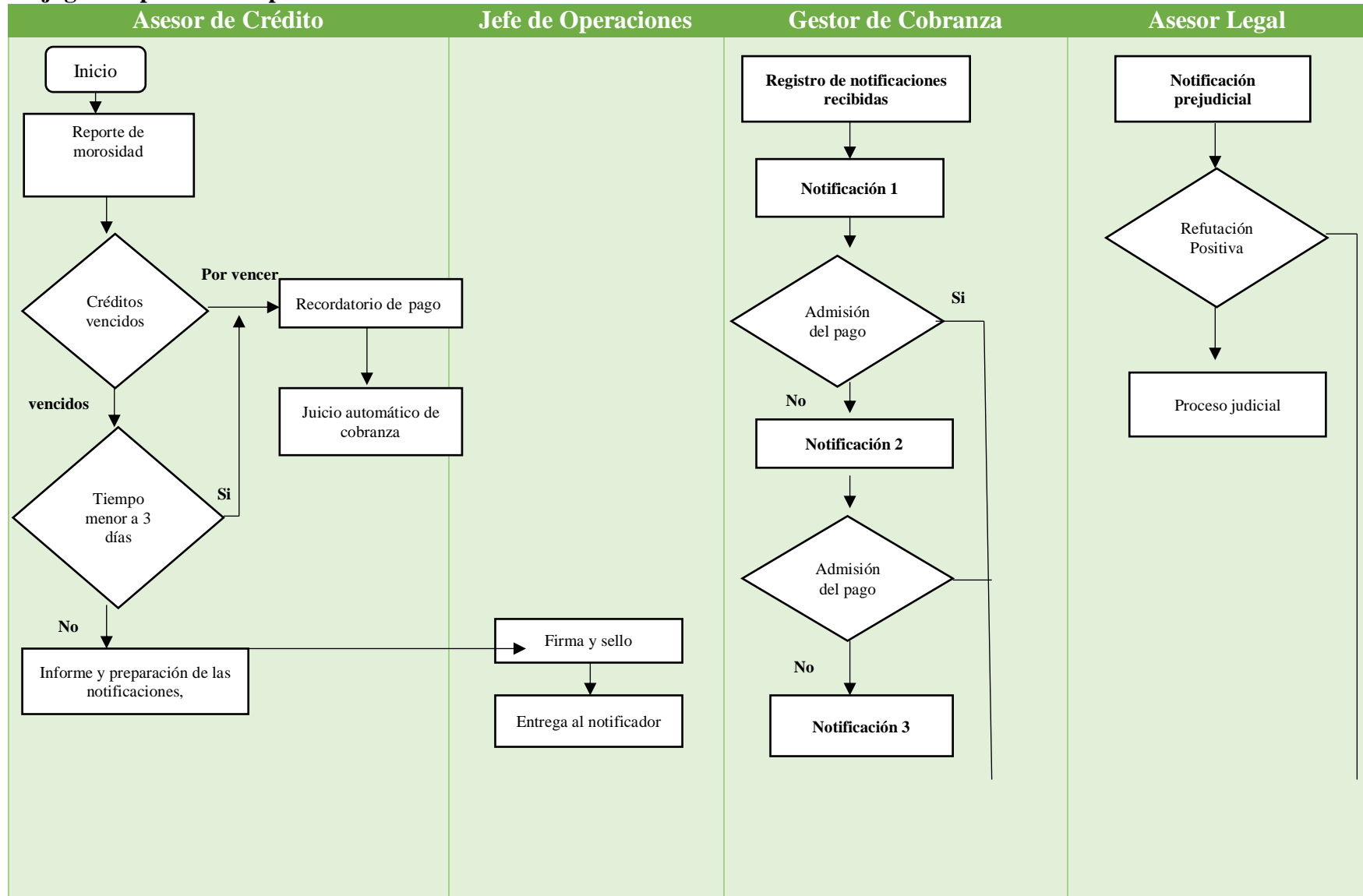
Para una correcta recuperación de cartera se propone un seguimiento y registro de las actividades que se han desarrollado y se muestran a continuación:

Tabla 37-3: Procedimientos para la Recuperación de Cartera

N.º	Procedimiento	Responsable	Tiempo Estimado	Resultados esperados
1	Monitoreo mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto.	Asesor de crédito	Mora preventiva 5 días antes a 0 días.	Prevención del retraso de la cuota por el socio.
2	Llamadas telefónicas al socio y garante.	Asesor de crédito	1 a 4 días	Compromiso de pago verbal
3	Visita al domicilio del socio.	Asesor de crédito	5 días	Compromiso de pago formal Notificar N. 1
4	Visita y llamadas telefónicas al socio y garantes.	Asesor de crédito	6 a 10 días	Compromiso de pago formal.
5	Visita al socio	Asesor de crédito	11 a 15 días	Entrega de carta al socio Notificación N. 2
6	Visita al garante	Asesor de crédito	11 a 15 días	Entrega de carta al garante Notificación N. 1
7	Visita al socio y garante	Asesor de crédito	16 a 30 días	Entrega de carta al deudor extrajudicial Notificación N. 3
8	Visita al socio y garante	Asesor de crédito Jefe de Operaciones	30 a 90 días	Entrega de la carta gerencial del proceso Judicial Notificación N. 4
9	Aplicación de acciones de recuperación.	Gestor de cobranzas	90 a 120 días	Recuperación del crédito visitas y notificaciones aplicando soluciones de pago.
10	Notificación al socio y garante del proceso legal	Asesor Legal Externo	Más de 120 días	Recuperación de cartera mediante el proceso legal

Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

Flujograma para la recuperación del crédito.



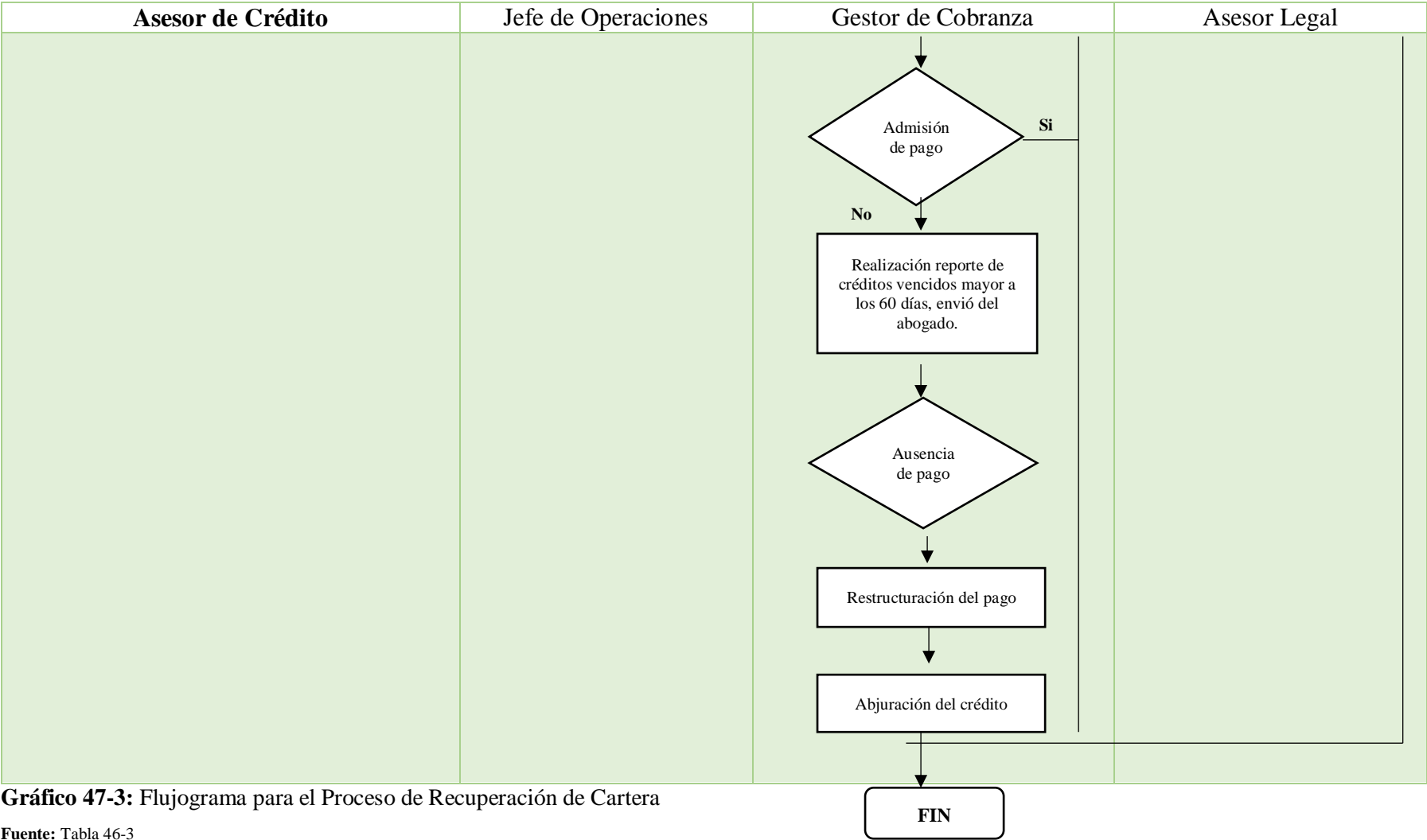


Gráfico 47-3: Flujograma para el Proceso de Recuperación de Cartera

Fuente: Tabla 46-3
 Elaborado por: Zambrano, C. (2022)

CONCLUSIONES

- La información teórica obtenida en diferentes fuentes bibliográficas permitió fundamentar el desarrollo de la investigación realizada, ya que se establecieron diversas definiciones y criterios relacionados con la cartera de créditos y sus diferentes procesos y actividades, y estas sirvieron como base para identificar la problemática socioeconómica causada por el COVID-19 en los socios de la COAC. Minga Ltda., y además guiaron la investigación hacia la identificación de debilidades sobre las que se propone estrategias para mejorar los procesos de recuperación de cartera.
- Las distintas técnicas e instrumentos de investigación aplicados como: la entrevista y las encuestas realizadas a los empleados del área de créditos y a los socios de la cooperativa, permitieron obtener información directa y relevante acerca del escenario económico de los socios para el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, dentro de los resultados se identificó que no existe un alto nivel de satisfacción de los usuarios, ya que algunos consideran que no existe asesoramiento adecuado y agilidad a la hora de evaluar las solicitudes de crédito, también se identificó que la mayoría de los socios mantenía una situación económica buena y estable antes del confinamiento por la pandemia del COVID 19 y aseguran que está afectó en la obtención de sus ingresos provocando limitaciones económicas e impidiendo cumplir puntualmente con el pago de sus obligaciones con la institución, lo que a su vez impactó en la recuperación de cartera de la cooperativa.
- A través de la evaluación financiera de los periodos económicos 2019 y 2020 se identificó el desempeño financiero general, permitiendo evidenciar que la institución tuvo pérdida en estos ejercicios económicos, esto debido a la baja recaudación de ingresos e incremento de cartera de consumo vencida, a causa del retraso de los pagos por parte de los socios de la cooperativa, que sufrieron estragos en su economía por el COVID 19, por tal razón las estrategias propuestas como el establecimiento de un plan de incentivos laborales y un plan de motivación a los socios, el seguimiento post – crédito, la evaluación de los procesos de concesión y recuperación de cartera y el fomento del refinanciamiento de los créditos, permitirán mejorar el proceso de recuperación de cartera y reducir el nivel de cartera vencida contribuyendo al logro eficiente de los objetivos institucionales.

RECOMENDACIONES

- Realizar un trabajo de investigación es fundamental en cualquier área para obtener los conocimientos necesarios y llevarlo a cabo, por lo tanto es importante analizar los conceptos y definiciones de varios autores especializados en el tema de estudio o investigación a realizarse, de esta manera se puede elaborar un trabajo eficiente, que contribuya en la resolución de problemas presentes en la entidad o institución objeto de estudio, permitiendo tomar decisiones adecuadas en pro de su crecimiento y desarrollo.
- Aplicar diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación adecuados al tipo de investigación a desarrollar, puesto que esto garantizará la adecuada obtención de información, ya que será parte fundamental para la determinación de los resultados obtener y servirá de base para el diseño de la propuesta, cuyo contenido debe enfocarse en la contribución a la mejora continua de la organización.
- Al Gerente General de la COAC Minga Ltda. aplicar de manera adecuada y oportuna cada una de las estrategias planteadas como resultado del trabajo de investigación realizado. Puesto que esto permitirá que la institución mejore el índice de morosidad al desarrollar estratégicamente las actividades relacionadas con la recuperación de cartera vencida y colateralmente contribuirá al mejoramiento de niveles de solvencia, liquidez, rentabilidad y endeudamiento de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Adarve Corporación Jurídica. (2008). Medios de Pago. Valencia-España: Gramados.
- Anaya, H. O. (2013). Análisis Financiero Aplicado. Bogotá-Colombia: Externado. 14va edición.
- Andrade, J. (2013). Inician trabajos de recuperación de cartera vencida. El Hoy, pág. 3.
- Arteaga, F. (2013). Factoraje Financiero. México: Prentice Hall. 2da edición.
- Aznar, V. M. (2010). El Gestor de Cobranzas, México D.F.: Ediciones Limusa. 2da edición.
- Aznar, V. M. (2012). Estrategias de Cobranza en tiempo de crisis. Caracas Venezuela: Ediciones ISEF.
- Baldeon, D. (16 de 05 de 2014, p. 9). En Tungurahua hay cooperativas de ahorro como "Piedras en el Río". Diario "Extra".
- Bartual, I., & Garcia, A. M. (2006). Técnicas Financieras y aplicaciones a la empresa. Valencia-España: Editorial de la UPV.
- Brachfield, P. (2009). Gestión de Crédito y Cobro. Barcelona-España: Edit. Profit.
- Brachfield, P. (2008). Recobrar impagos y negociar con morosos. Barcelona-España: Editorial Gestión 2000. 2da edición.
- Brun, X., Elvira, O., & Puig, X. (2008). Matemática Financiera y Estadística Básica. Barcelona-España: Bresca Editorial.
- Bunge, M. (2005). La Investigación Científica. Barcelona-España: Editorial Ariel S.A.
- Centro de Estudios Avanzados de las Américas. (2009, p. 65). Elementos de Economía en Administración. México: Ediciones Cuauhtemoc.
- Checkley, K. (2013, p. 178). Manual para Análisis de Riesgo de Crédito. España - Barcelona: Gestión 2000. 3ra edición.

- Dominguez, P. R. (2010). Manual de Análisis Financiero. Buenos Aires - Argentina: Limusa. 133
- Elgueta, M. C. (2010). Gestión de los procesos de venta y Cobranza. San José - Costa Rica: Ediciones USEDF.
- Elizondo, A. (2010, p. 58). Medición Integral de Riesgo de Crédito. México - Guadalajara: Limusa. 2da ed.
- Escoto, R. (2011, p. 179). Banca Comercial. San José - Costa Rica: Editorial EUNED.
- Eslava, J. d. (2010). Claves del Análisis económico- financiero de la empresa. Madrid-España: ESIC editorial.
- Estupiñan, O. (2006). Análisis Financiero y de Gestión. México: Ecoe ediciones.
- García, D. (30 de 03 de 2013, p. 93). Alto endeudamiento de la gente con sistema financiero. El Mercurio, pág. 8.
- Gomero, H. P. (2006). Fundamentos técnicos de la Matemática Financiera. Lima-Perú: Fondo Editorial.
- González, A. G. (2012, pp. 21-23). Crisis Financieras. México D.F. México. P: Editorial San Ángel.
- Hernández, M. E. (2009, pp. 21-22). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de Crédito. Economía y Negocios, 27.
- James, S., & Eduard Freeman, D. G. (2009). Administración. México D.F.: Pearson. Prentice Hall.
- Jorge Fornasari, G. B. (2006, p. 110). Curso de Matemática Financiera. Buenos Aires-Argentina: Ediciones FADU.
- Juan Álvarez. (1 de 10 de 2013, p. 6). La cartera vencida el problema financiero del Ecuador. Negocios y Finanzas, 6.
- Levin, Richard, & Rubin. (2004). Estadística para Administración y Economía. México: Pearson Educación.

Navarro, E. (2011, 413). Fundamentos de Matemática Financiera. España: Anthoni Bosch Editores.

Nelson, S. (2012). Enfoque Investigativo. Bogotá-Colombia: Eumed.

Ortiz, J. (2010). Gestión Financiera. España: Ediciones Editex.

Pimentel. (2013). Prácticas Administrativas y Comerciales. México D.F.: Ediciones Limusa.

ANEXOS

ANEXO A: Encuesta dirigida a los empleados del área de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda



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



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “MINGA LTDA”

Objetivo: Recolectar información relevante para el desarrollo de estrategias tendientes al mejoramiento de los procesos de recuperación de cartera de la institución.

Indicaciones:

- La presente encuesta es totalmente confidencial. Por favor conteste el cuestionario de acuerdo a su criterio personal.
- Marque con una x una de las alternativas que usted considere.

Cuestionario:

1. ¿La COAC Minga Ltda cuenta con un reglamento de crédito actualizado? Si..... No
2. ¿Existen políticas y procedimientos específicos para el tratamiento de las cuentas por cobrar a los socios de Cooperativa? Si..... No
3. ¿Se mantienen políticas de cobranza que agilicen el retorno del efectivo? Si..... No
4. ¿Se cumple de forma adecuada con el proceso para la concesión de un crédito? Si..... No
5. ¿Se realizan inspecciones previas a la concesión de créditos? Si..... No
6. ¿Se realiza seguimiento para verificar el destino del crédito? Si..... No
7. ¿Se clasifican a los socios según su capacidad de pago? Si..... No
8. ¿La Cooperativa le proporciona las herramientas y equipos necesarios para el desarrollo de sus actividades? Si..... No
9. ¿Los documentos de créditos son monitoreados de forma frecuente para verificar su vigencia y se encuentran debidamente resguardados? Si..... No
10. ¿Existe control y evaluación sobre los procesos relacionados con la recuperación de cartera? Si..... No
11. ¿Considera usted que el surgimiento del COVID 19 repercutió negativamente en la recuperación de cartera de la Cooperativa? Si..... No
12. ¿Se realizan estudios y análisis financieros que permita diseñar estrategias para mejorar la gestión financiera? Si..... No
13. Como califica usted la gestión financiera actual en la COAC Minga Ltda?
Sobresaliente Buena..... Regular..... Mala

ANEXO B: Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MINGA LTDA

Objetivo: Obtener información sobre el impacto financiero causado por el COVID 19 en los socios de la cooperativa, y conocer la incidencia en la recuperación de cartera de la institución a fin de diseñar estrategias que contribuyen a mejorar los procesos internos.

Indicaciones: La presente encuesta es totalmente confidencial. Por favor conteste el cuestionario de acuerdo a su criterio personal, seleccionando para cada enunciado la alternativa usted considere.

1. ¿Cómo califica la atención que recibe usted como socio de la Cooperativa Minga Ltda?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

2. ¿Considera usted que los créditos solicitados son evaluados con agilidad?

- Si
- No

3. ¿Al momento de solicitar un crédito recibe asesoramiento adecuado e información suficiente por parte de la institución?

- Si
- No

4. ¿Usted es comunicado periódicamente por parte de la Cooperativa sobre el vencimiento del plazo para cubrir su deuda?

- Si
- No

5. ¿Recibe usted estados de cuenta de forma mensual por parte de la Cooperativa?

- Si
- NO

6. ¿Cuál era su situación económica antes del confinamiento por la pandemia del COVID 19?

- Buena
- Estable
- Regular
- Mala

7. ¿Considera usted que el COVID 19 afectó sus ingresos provocando limitaciones económicas e impidió el normal cumplimiento de sus obligaciones crediticias?

- Si
- No

8. ¿En qué condiciones considera usted que los ingresos actuales llegan a su hogar cada mes?

- Con mucha facilidad
- Con facilidad
- Con poca facilidad
- Con poca dificultad
- Con dificultad
- Con mucha Dificultad

9. ¿Cree usted que el escenario económico para el cumplimiento de sus obligaciones financieras hubiese sido idóneo si no hubiera surgido la pandemia del COVID 19?

Si

No

10. ¿Considera usted que la Cooperativa Minga Ltda ha garantizado en todo momento la continuidad de sus servicios financieros y ha resguardado la salud de sus socios y usuarios de forma segura y eficiente?

Si

No

11. ¿Recibió usted algún tipo de medida de alivio financiero por parte la Cooperativa Minga Ltda., tras el confinamiento por el COVID 19?

Si

No

12. ¿La Cooperativa Minga Ltda mantiene a su disposición la restructuración de créditos, el refinanciamiento de la deuda o diferimiento de cuotas, como beneficio para mitigar la situación causada por el COVID 19?

Si

No

13. ¿Considera que la Cooperativa Minga Ltda, brinda a sus socios las garantías y facilidades necesarias para el cumplimiento de sus obligaciones pendientes?

Si

No

ANEXO C: Balance General 2020 COAC Minga Ltda.

COAC. MINGA LTDA.					
Oficina:MATRIZ RIOBAMBA					
BALANCE GENERAL					
Ejercicio 2020					
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)					
Periodo: 2020/01/01 al 2020/12/31(Definitivo).					
ACTIVO					
11	FONDOS DISPONIBLES				743976.07
1101	Caja			17225.9	
110105	Efectivo		16559.9		
11010505	Caja General	#			
110110	Caja chica		666		
11011005	Caja chica	#			
11011010	Fondo Judicial	#			
1103	Bancos y otras instituciones financieras			726750.17	
110305	Banco Central del Ecuador		75004.59		

ANEXO D: Estado de Resultados 2020 COAC Minga Ltda.

COAC. MINGA LTDA.					
Oficina:MATRIZ RIOBAMBA					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
Ejercicio 2020					
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)					
Periodo: 2020/01/01 al 2020/12/31 (Definitivo).					
INGRESOS					
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS				-358103.7
5101	Depósitos			-26716.52	
510110	Depósitos en instituciones financieras e		-26716.52		
51011005	Depósitos en bancos y otras institucione		-33.62		
51011006	Banco del Pichincha		-58.74		
51011014	Financoop		-26624.16		
5103	Intereses y descuentos de inversiones en			-16457.67	
510315	Mantenidas hasta el vencimiento		-16457.67		
51031550	Mantenidas hasta el vencimiento sector E		-16457.67		

ANEXO E: Balance General 2019 COAC Minga Ltda.

COAC. MINGA LTDA.					
Oficina:MATRIZ RIOBAMBA					
BALANCE GENERAL					
Ejercicio 2019					
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)					
Periodo: 2019/01/01 al 2019/12/31 (Definitivo).					
ACTIVO					
11 FONDOS DISPONIBLES					1120767.76
1101 Caja				28110.94	
110105 Efectivo			27444.94		
11010505 Caja General		27444.94			
110110 Caja chica			666		
11011005 Caja chica		300			
11011010 Fondo Judicial		366			
1103 Bancos y otras instituciones financieras				1091836.82	

ANEXO F: Estado de Resultados 2019 COAC Minga Ltda.

COAC. MINGA LTDA.					
Oficina:MATRIZ RIOBAMBA					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
Ejercicio 2019					
Expresado en DOLAR (Valor Cotización: 1)					
Periodo: 2019/01/01 al 2019/12/31 (Definitivo).					
INGRESOS					
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS					-309315.07
5101 Depósitos				-7636.17	
510110 Depósitos en instituciones financieras e			-7636.17		
51011005 Depósitos en bancos y otras institucione		-556.18			
51011006 Banco del Pichincha		-43.45			
51011014 Financoop		-7035.78			
51011015 Banco Nacional de Fomento		-0.76			
5103 Intereses y descuentos de inversiones en				-19378.41	
510315 Mantenedas hasta el vencimiento			-19378.41		