



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

**“MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.,
AÑO 2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

AUCANSHALA ALCOSER MYRIAN ALEXANDRA

Riobamba – Ecuador

2023



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

**“MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.,
AÑO 2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: MYRIAN ALEXANDRA AUCANSHALA ALCOSER

DIRECTORA: ING. KATHERIN ALEJANDRA CARRERA SILVA

Riobamba – Ecuador

2023

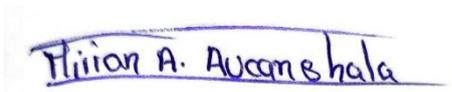
© 2023, Myrian Alexandra Aucanshala Alcoser

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, Myrian Alexandra Aucanshala Alcoser, 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 autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 15 de noviembre de 2023

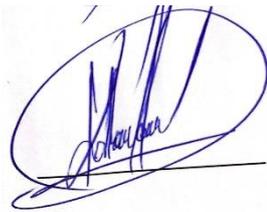
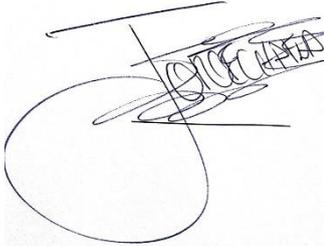
A handwritten signature in blue ink that reads "Myrian A. Aucanshala". The signature is written in a cursive style and is underlined with a blue line.

Myrian Alexandra Aucanshala Alcoser

C.I: 060590799-7

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, “**MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA., AÑO 2023.**”, realizado por la señorita: **MYRIAN ALEXANDRA AUCANSHALA ALCOSER**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Luis Alberto Esparza Córdova PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-11-15
Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva MSc. DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-11-15
Ing. Jorge Luis Chafla Granda ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-11-15

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Integración Curricular se la dedico principalmente a Dios por darme sabiduría, amor y bendiciones en todo momento y me ha brindado una familia única y maravillosa quienes a través de su amor me inculcaron los valores y principios que me ayudaron a formar correctamente; A mis padres a quienes les amo con toda mi vida, José Aucanshala y Dolores Alcoser quienes siempre me apoyaron y estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida apoyándome, aconsejándome y sobre todo mostrándome su gran amor, con un inmenso amor a mis hermanos Franklin, Gilson y Nancy, a mi tía Francisca Allaica quien es como mi madre también y lleva un lugar muy especial en mi corazón y a mi sobrino Mateo quien es una persona muy especial en mi vida. Los cuales me ayudaron a poder cumplir mis sueños y metas.

Myrian

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme alcanzar una meta más en mi vida, por darme fuerza, salud y sabiduría, y por bendecirme en cada momento de mi vida. Agradezco a mis padres José Aucanshala y Dolores Alcoser por apoyarme incondicionalmente en todo momento de mi vida. A mis hermanos por su apoyo incondicional que me supieron brindar en todo momento, también a mi tía quien es mi segunda madre quien me ha cuidado desde mi infancia aconsejándome, queriéndome y apoyando. Agradezco a mi directora Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva, Asesor Ing. Jorge Luis Chafra Granda por su confianza, apoyo, dedicación y conocimientos compartida en el desarrollo de este trabajo. Finalmente, doy gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por convertirse en mi segundo hogar, a mis docentes de la carrera de finanzas por inculcarme todos sus valores y compartir sus experiencias que me servirá mucho en mi vida profesional.

Myrian

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del problema.....	2
1.2 Objetivos	3
<i>1.2.1 Objetivo general.....</i>	<i>3</i>
<i>1.2.2 Objetivo específico</i>	<i>3</i>
1.3 Justificación	3
<i>1.3.1 Justificación teórica.....</i>	<i>3</i>
<i>1.3.2 Justificación metodológica</i>	<i>4</i>
<i>1.3.3 Justificación practica.....</i>	<i>4</i>
1.4 Formulación del problema	4

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes de investigación.....	5
2.2 Referencias Teóricas	9
<i>2.2.1 Sector Financiero Popular Solidario</i>	<i>9</i>
<i>2.2.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito</i>	<i>10</i>
<i>2.2.3 COAC Fernando Daquilema.....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.4 Gestión Empresarial</i>	<i>12</i>
<i>2.2.5 Modelo.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.6 Modelo de gestión</i>	<i>14</i>
<i>2.2.7 Gestión Crediticia</i>	<i>16</i>
<i>2.2.8 Crédito</i>	<i>17</i>
<i>2.2.9 Cartera de crédito</i>	<i>23</i>

2.2.10	<i>Cobranza</i>	24
2.2.11	<i>Morosidad</i>	26
2.2.12	<i>Riesgo crediticio</i>	28
2.2.13	<i>Análisis Situacional</i>	29
2.2.14	<i>Análisis Financiero</i>	31

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	36
3.1	Enfoque de investigación	36
3.1.1	<i>Mixto</i>	36
3.1.2	<i>Cualitativo</i>	36
3.1.3	<i>Cuantitativo</i>	36
3.2	Nivel de investigación	37
3.2.1	<i>Investigación descriptiva</i>	37
3.3	Diseño de investigación	37
3.4	Tipo de estudio	37
3.4.1	<i>Investigación de campo</i>	38
3.4.2	<i>Investigación documental</i>	38
3.5	Método de investigación	38
3.5.1	<i>Método inductivo</i>	38
3.5.2	<i>Método Descriptivo</i>	38
3.6	Población y muestra	39
3.6.1	<i>Población</i>	39
3.6.2	<i>Muestra</i>	39
3.7	Técnicas e Instrumentos	40
3.7.1	<i>Técnicas</i>	40
3.7.2	<i>Instrumentos</i>	41

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
4.1	Análisis e interpretación de resultados	42
4.1.1	<i>Resultado entrevista dirigida al jefe de crédito</i>	42
4.1.2	<i>Resultados encuesta dirigida a los asesores de crédito</i>	45
4.1.3	<i>Resultado encuesta dirigida a los socios</i>	57

4.1.4	<i>Análisis de los resultados de la entrevista y encuestas</i>	70
-------	--	----

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	72
5.1	Propuesta	72
<i>5.1.1</i>	<i>Tema</i>	72
<i>5.1.2</i>	<i>Introducción</i>	72
<i>5.1.3</i>	<i>Objetivo de la propuesta</i>	72
5.2	Estructura del modelo de gestión crediticia	73
<i>5.2.1</i>	<i>Lineamiento estratégico de la COAC</i>	74
<i>5.2.2</i>	<i>Análisis Situacional</i>	80
<i>5.2.3</i>	<i>Diagnostico Financiero</i>	85
<i>5.2.4</i>	<i>Determinación de estrategias</i>	116

CAPÍTULO

VI

CONCLUSIONES	142
---------------------------	------------

RECOMENDACIONES	143
------------------------------	------------

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Segmentación según sus activos.....	10
Tabla 2-2: Indicadores financieras.....	34
Tabla 4-1: Experiencia en el departamento de crédito.....	46
Tabla 4-2: Actividades que se realiza directamente con el área de créditos	47
Tabla 4-3: Existe un modelo de gestión crediticia.....	48
Tabla 4-4: Existe algún documento que se encuentre establecidos procesos.....	49
Tabla 4-5: Cree usted al implementar un modelo de gestión crediticia	50
Tabla 4-6: Capacitación sobre el tema de capacidad de pago.....	51
Tabla 4-7: Capacitación sobre el tema de comportamiento de pago.....	52
Tabla 4-8: Capacitación sobre el tema de carácter.....	53
Tabla 4-9: Capacitación sobre el tema de colateral.....	54
Tabla 4-10: Capacitación sobre el tema de capital.....	55
Tabla 4-11: Conocimiento y experiencia en el tema de colocación.....	56
Tabla 4-12: Factores que incluye a la cartera a la cartera vencida.....	57
Tabla 4-13: Atención recibida de la COAC Daquilema.....	58
Tabla 4-14: Aspecto que deberá mejorar el departamento de crédito	59
Tabla 4-15: Calificación en la agilidad en los tramites de crédito.....	60
Tabla 4-16: Créditos de los socios.....	61
Tabla 4-17: Puntual en el pago de los créditos.....	62
Tabla 4-18: Días de retraso del crédito.....	63
Tabla 4-19: Multa de retraso del crédito	64
Tabla 4-20: Causas que influye en el retraso.....	65
Tabla 4-21: Con qué frecuencia llega a pagar el crédito.....	66
Tabla 4-22: Explicación sobre las condiciones de pago	67
Tabla 4-23: Recuerdo de la fecha de vencimiento de pago.....	68
Tabla 4-24: Recordatorio por medio de mensaje de texto a su celular o correo	69
Tabla 5-1: Datos de la institución.....	74
Tabla 5-2: Productos y servicios.....	80
Tabla 5-3: FODA del departamento de crédito.....	80
Tabla 5-4: Estrategias DOFA.....	82
Tabla 5-5: Análisis vertical y horizontal del balance general	85
Tabla 5-6: Análisis horizontal de Activos.....	89
Tabla 5-7: Análisis horizontal de Pasivo.....	90

Tabla 5-8: Análisis horizontal de Patrimonio.	92
Tabla 5-9: Análisis vertical y horizontal de Estado de Pérdidas y Ganancias	93
Tabla 5-10: Análisis horizontal de Ingresos.	95
Tabla 5-11: Análisis horizontal de Gastos.	96
Tabla 5-12: Estructura económica y financiera	99
Tabla 5-13: Cartera de crédito	100
Tabla 5-14: Estructura de la cartera de créditos de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda. ...	101
Tabla 5-15: Liquidez Corriente.....	102
Tabla 5-16: Prueba acida	103
Tabla 5-17: Endeudamiento del activo.	103
Tabla 5-18: Endeudamiento patrimonial.....	104
Tabla 5-19: Endeudamiento del activo fijo.....	104
Tabla 5-20: Rotación de cartera.	104
Tabla 5-21: Rentabilidad Neta de Activo.....	105
Tabla 5-22: Margen bruto.	105
Tabla 5-23: Rentabilidad Neta en ventas	106
Tabla 5-24: Rendimiento sobre el Activo total	106
Tabla 5-25: Rendimiento sobre el Patrimonio	107
Tabla 5-26: Morosidad.....	107
Tabla 5-27: Calidad de cartera.	108
Tabla 5-28: Cuadro de Hallazgos.....	108
Tabla 5-29: Morosidad de Cooperativas de segmento 1	112
Tabla 5-30: Otorgamiento de crédito.	120
Tabla 5-31: Renovación de crédito.	126
Tabla 5-32: Tasa de interés de mora tomada de la Junta de política y regulación monetaria.	134
Tabla 5-33: Gestión de Cobranza.....	135
Tabla 5-34: Estrategias para levantamiento de información y prevención de morosidad.....	138
Tabla 5-35: Proyección de datos de cartera vencida	141

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2-1: Hilo conductor	8
Ilustración 2-2: Segmentación.....	10
Ilustración 2-3: Principios del modelo de gestión.	15
Ilustración 2-4: Etapas de un modelo de gestión.....	16
Ilustración 2-5: Clasificación del crédito.....	19
Ilustración 2-6: Las 5C de créditos.....	21
Ilustración 2-7: Tipos de riesgos crediticio.	28
Ilustración 2-8: Herramientas para el análisis situacional	30
Ilustración 4-1: Experiencia en el departamento de crédito.	46
Ilustración 4-2: Actividades que se realiza directamente con el área de crédito.	47
Ilustración 4-3: Existe un modelo de gestión crediticia.....	48
Ilustración 4-4: Documento que se encuentre establecido procesos y procedimientos.....	49
Ilustración 4-5: Cree usted al implementar un modelo de gestión crediticia.....	50
Ilustración 4-6: Capacitación sobre el tema capacidad de pago.	51
Ilustración 4-7: Capacitación sobre el tema de comportamiento de pago.	52
Ilustración 4-8: Capacitación sobre el tema de carácter	53
Ilustración 4-9: Capacitación sobre el tema colateral.....	54
Ilustración 4-10: Capacitación sobre el tema de capital	55
Ilustración 4-11: Conocimiento y experiencia en el tema de colocación.	56
Ilustración 4-12: Factores que influye a la cartera vencida.	57
Ilustración 4-13: Atención recibida de la COAC Daquilema.	58
Ilustración 4-14: Aspecto que deberá mejorar el departamento de crédito.	59
Ilustración 4-15: Calificación en la agilidad en los tramites de crédito.....	60
Ilustración 4-16: Créditos de los socios.....	61
Ilustración 4-17: Puntual en el pago de los créditos.....	62
Ilustración 4-18: Días del retraso del crédito.....	63
Ilustración 4-19: Multas del retraso del crédito.....	64
Ilustración 4-20: Causas que influye en el retraso.....	65
Ilustración 4-21: Con qué frecuencia llega a pagar el crédito	66
Ilustración 4-22: Explicación sobre las condiciones de pago.....	67
Ilustración 4-23: Recuerdo de las fechas de vencimiento de pago.....	68
Ilustración 4-24: Recordatorio por medio de mensaje de textos.....	69
Ilustración 5-1: Estructura del modelo de gestión crediticia.	74

Ilustración 5-2: Estructura organizacional.....	77
Ilustración 5-3: Organigrama funcional	79
Ilustración 5-4: 5C de Porter	84
Ilustración 5-5: Análisis Horizontal de Activos.....	89
Ilustración 5-6: Análisis vertical de Activo.....	90
Ilustración 5-7: Análisis horizontal de Pasivo.....	91
Ilustración 5-8: Análisis vertical de Pasivos	91
Ilustración 5-9: Análisis horizontal Patrimonio.....	92
Ilustración 5-10: Análisis vertical Patrimonio.....	93
Ilustración 5-11: Análisis horizontal de Ingresos.....	95
Ilustración 5-12: Análisis vertical de Ingresos	96
Ilustración 5-13: Análisis horizontal de Gastos.....	97
Ilustración 5-14: Análisis Vertical de Gastos.....	97
Ilustración 5-15: Cartera de créditos.....	100
Ilustración 5-17: Otorgamiento de crédito.....	125
Ilustración 5-18: Renovación de crédito	130
Ilustración 5-19: Gestión de cobranza.....	137

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: OFICIO DE AUSPICIO POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.

ANEXO C: CUESTIONARIO DE ENCUESTA. A LOS ASESORES DE CRÉDITO.

ANEXO D: CUESTIONARIO DE ENCUESTA. A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado modelo de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., tuvo como objetivo desarrollar un proceso de cambio en el área de crédito para disminuir el indicador de mora. Todo esto realizado bajo una metodología con enfoque mixto, con un nivel descriptivo de las variables a través de un diseño no experimental y transversal a los procesos de la institución con un tipo de estudio documental y de campo; los mismos que se procesaron gracias a los métodos inductivos y deductivos y la aplicación de las diferentes técnicas de investigación y sus respectivos instrumentos. La construcción del modelo sugirió una estructura específica y ordenada basada en disminuir la morosidad, y en la generación de cambios en el proceso de otorgamiento, recuperación y seguimiento de carteras vencidas, de manera que se puedan tomar las decisiones adecuadas que mejoren los procedimientos internos y contribuyan para alcanzar las metas establecidas; este instrumento administrativo se dividió en tres partes: Proceso de otorgamiento de crédito, renovación de crédito y proceso de seguimiento y cobranza, para a través de ello obtener un indicador negativo de la cartera vencida. Mediante los resultados obtenidos en el proceso investigativo se pudo desarrollar los componentes que conforman el diseño de estrategias y políticas crediticias. Concluyendo así que al instaurar herramientas administrativas de forma preventiva en el área de crédito se logra una disminución de la cartera en riesgo. Por ello se recomienda implementar el diseño de estrategias para reducir la morosidad, siguiendo los procesos establecidos en el diagrama de flujo creado en la investigación, con el fin de lograr la eficiencia en las actividades en el área de crédito, logrando minimizar indicadores de riesgo de forma progresiva.

Palabras clave: <MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA>, <ANÁLISIS DE CARTERA>, <ESTRATEGIAS>, <INDICADORES FINANCIEROS>, <CARTERA VENCIDA>.



28-11-2023

2002-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The present research work called credit management model for the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., had the objective of developing a process of change in the credit area to reduce the delinquency indicator. All this was carried out under a methodology with a mixed approach, with a descriptive level of the variables through a non-experimental and transversal design to the processes of the institution with a type of documentary and field study; the same that were processed thanks to the inductive and deductive methods and the application of the different research techniques and their respective instruments. The construction of the model suggested a specific and orderly structure based on reducing delinquency and generating changes in the process of granting, recovery and follow-up of overdue portfolios, so that appropriate decisions can be made to improve internal procedures and contribute to achieving the established goals; this administrative instrument was divided into three parts: credit granting process, credit renewal and follow-up and collection process, in order to obtain a negative indicator of the overdue portfolio. Through the results obtained in the research process it was possible to develop the components that make up the design of strategies and credit policies. Thus concluding that by implementing preventive administrative tools in the credit area, a decrease in the portfolio at risk is achieved. Therefore, it is recommended to implement the design of strategies to reduce delinquency, following the processes established in the flowchart created in the research, in order to achieve efficiency in the activities in the credit area, minimizing risk indicators progressively.

Keywords: <CREDIT MANAGEMENT MODEL>, < PORTFOLIO ANALYSIS>, <STRATEGIES>, <FINANCIAL INDICATORS>, <DUE PORTFOLIO>.



Lic. Viviana Vanessa Yanez Valle

C. I: 0201571411

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., es una institución que pertenece al segmento 1 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), dicha cooperativa es encargada de ofrecer productos y servicios financieros a socios y clientes.

Las cooperativas financieras han sido un factor económico muy importante en el crecimiento económico de la sociedad ecuatoriana, porque son la primera opción de financiamiento para las personas con menos acceso al sector bancario, son las cooperativas que tienen sus principios fundamentales en la cooperatividad y solidaridad generando nuevas oportunidades en el mercado cooperativista, y de esta forma creando oportunidades a más familias ecuatorianos al sistema financiero.

El capítulo 1, está estructurado por el planteamiento del problema, donde se detalla la dificultad que existe en la Cooperativa, objetivos y justificación del problema.

Capítulo 2, El marco teórico que sirve de guía en la elaboración de la investigación, ya que se utilizaron fuentes bibliográficas confiables para sustentar el trabajo de investigación.

Capítulo 3, en el que se da a conocer la metodología como el enfoque, alcance, diseño, tipo, método del estudio, muestra y población.

Capítulo 4, donde se detalla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de la entrevista y encuestas.

Capítulo 5, Se detalla la propuesta de la investigación a través de políticas y estrategias que ayudara a minimizar la cartera vencida de la cooperativa.

Capítulo 6, en donde se encuentran las conclusiones y recomendaciones, así como los anexos y bibliografía.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

En el Ecuador, el sistema financiero de economía popular y solidaria inicia en el siglo XIX en las ciudades de Quito y Guayaquil, bajo la modalidad de organizaciones gremiales. Los objetivos principales de estas organizaciones son promover el bienestar de sus socios e implementar la creación de una caja de ahorros que ofrezcan crédito para los socios y sus familias, y solventar gastos de calamidad doméstica. Mediante el catastro estadístico realizadas de la superintendencia de economía popular y solidaria, hasta octubre del 2022, en Ecuador existen 419 Cooperativas de Ahorro y Crédito, dividiéndose de la siguiente forma: en el segmento 1 se encuentran 45 cooperativas, en el segmento 2 se encuentran 48, en el segmento 3 se encuentran 91, en el segmento 4 se encuentran 157 y en el segmento 5 se encuentra 78 las cuales suman 11,098.710 socios y alcanza en activos 501%, las mismas que año tras año están dispuestos a implementar nuevos procedimientos o programas que permitan mejorar y adaptarse al mercado competitivo que existe en la actualidad (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022).

Las cooperativas en general se enfrentan a riesgos y problemas internos y con el tiempo incluso pueden llegar a liquidarse, uno de estos problemas es porque no está estandarizado la información por parte de los asesores para entregar los créditos a los clientes.

Las cooperativas en Ecuador, han establecido para satisfacer las necesidades de intermediación financiera en sectores rurales y urbanos; en la provincia de Chimborazo estas entidades empezaron a fortalecerse a partir de las crisis bancarias del año 1999, ya que la población confió en el sector como alternativa de inclusión financiera, las instituciones financieras abarcan mayores retos por parte de la competencia, por lo que es necesario cubrir las necesidades que poseen los clientes y así tener una fidelidad y compromiso por parte de ellos, por lo que es necesario implementar un modelo de gestión crediticia, para que las instituciones puedan tomar mejores decisiones gerenciales, ya que no cuentan con información actualizada, por ende la morosidad no está siendo controlada de una manera eficiente, generando riesgo a la institución.

La cooperativa actualmente en el área de créditos está enfrentando un problema el cual se origina por la deficiencia de levantamiento de información por parte de los asesores de crédito ocasionando así un inadecuado análisis crediticio, debido a ello ha provocado el incremento de

cartera vencida y en consecuencia disminuye la rentabilidad. Teniendo en cuenta que en el año 2022 la tasa de morosidad fue de 3,12% de los créditos entregados, las mismas que tendrán que ser disminuidas para no enfrentar pérdidas en el futuro.

Los asesores de la cooperativa para levantar la información de los clientes que requieren un crédito no aplican correctamente las 5C de crédito; las cuales son capacidad, comportamiento, carácter, colateral y capital, principalmente la no verificación de la validez de los documentos, por consiguiente, al realizar la entrevista no indagan profundamente en que se va utilizar el crédito que está realizando ya que actualmente las personas están optando por sacar el crédito para ir fuera del país.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Elaborar un modelo de gestión crediticia para disminuir la tasa de morosidad en el departamento de crédito de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

1.2.2 Objetivo específico

- Analizar los referentes teóricos que sirvan de apoyo para enfatizar la importancia del modelo de gestión crediticia.
- Plantear un esquema metodológico que favorezca al diagnóstico de la situación de la cartera de crédito.
- Establecer estrategias que permitan mejorar la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

El presente trabajo de investigación se justifica de carácter teórico, ya que mediante la recopilación de información investigativos de diversas fuentes bibliográficos actualizados, como son los libros, artículos científicos, revistas, páginas web; donde ayudará a sustentar las bases y criterios desde la perspectiva de diferentes autores, las mismas que permita desarrollar el modelo de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

1.3.2 Justificación metodológica

Desde el punto metodológico se justifica porque cuenta con fuentes directas e indirectas de información para el desarrollo de la investigación, así también con la responsabilidad e interés de los directivos y socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda., las cuales nos permitirá que los resultados de la investigación sean reales.

1.3.3 Justificación practica

El presente trabajo de investigación se justifica desde el carácter práctico ya que se realizara un modelo de gestión crediticia para mejorar la tasa de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., a través de parámetros alineados a la misión, visión y estrategias de la entidad, disponiendo de información adecuada a la gerencia para una toma de decisiones acertada; esto se realiza con el propósito de plantear un camino eficaz hacia los procesos de colocación, minimizando el riesgo por morosidad en la cartera de créditos.

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera aporta un modelo de gestión crediticia en la disminución de la tasa de morosidad, en el departamento de crédito de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., Año 2023?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de investigación

Para el desarrollo de la siguiente investigación, se pudo identificar trabajos de titulación con temas similares a esta investigación, con el fin de que sirvan como base a la ejecución de la misma, las cuales se destacan a continuación.

Tema: Modelo de gestión de crédito para COAC “NUEVA ESPERANZA LTDA”., de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo (Castañeda, 2018).

Autora: Tatiana Valeria Castañeda Vargas

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Según la investigación realizado por (Vargas, 2018) menciona lo siguiente: El modelo de gestión de crédito es un esquema o marco que determina la disminución de la cartera de créditos.

La Cooperativa de Ahorro y crédito Nueva Esperanza Ltda., tiene como objetivo primordial mejorar la morosidad de la cartera de créditos, análisis técnico sobre la real capacidad de endeudamiento y pago del socio aspirante al pago, siendo esto un problema la cual está afectando la rentabilidad de la misma.

Tema: “Modelo de gestión de crédito para reducir la morosidad de la cartera de microcréditos en el área de créditos de la COAC Guamote Ltda., de la Provincia de Chimborazo, en el periodo 2019” (Daquilema, 2020).

Autora: Alicia América Daquilema Aucacama

Universidad: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

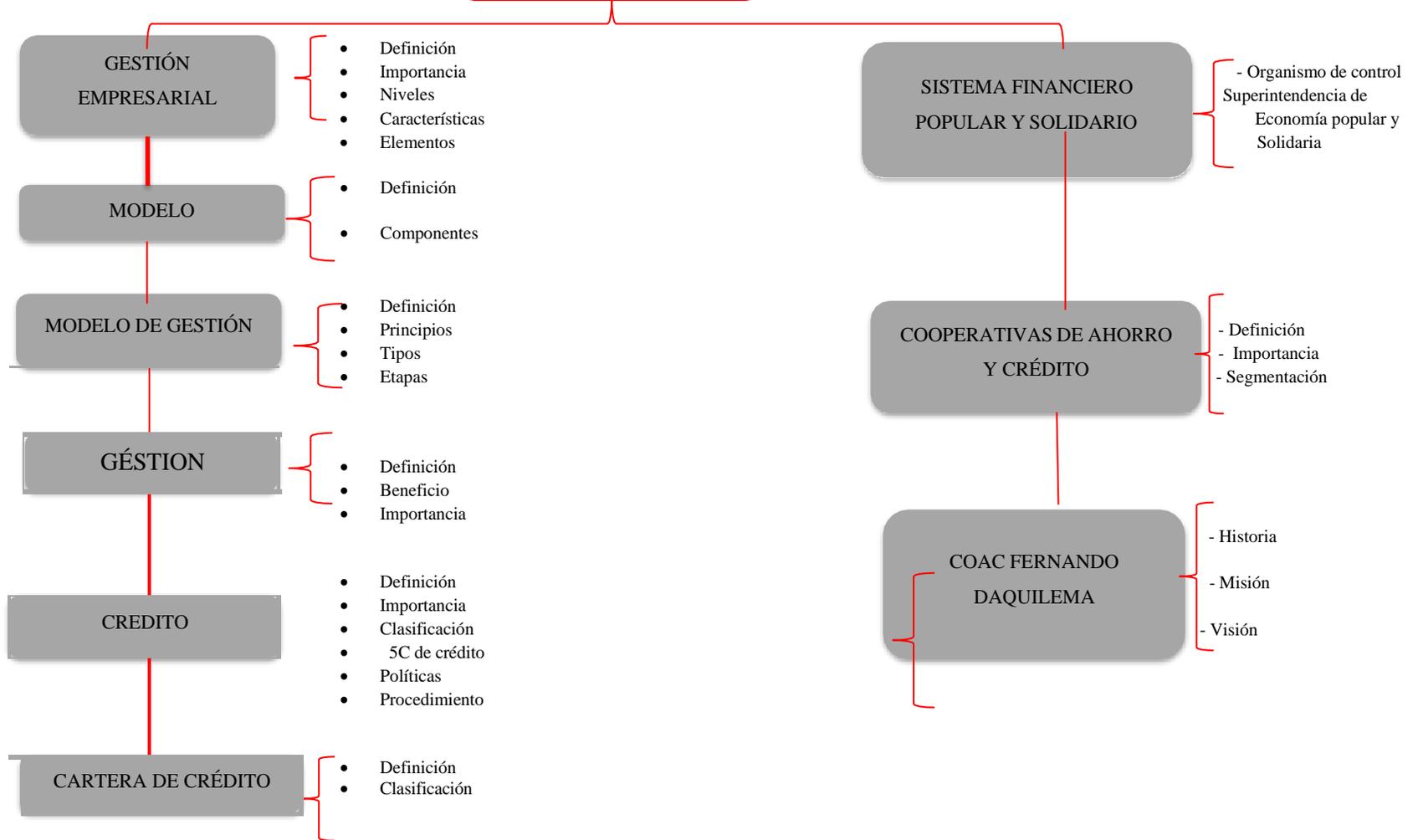
Según el estudio realizado por (Aucacama, 2020) menciona que: El modelo de gestión crediticia propone realizar un diagnóstico situacional de la institución mediante los análisis financieros,

indicadores financieros, análisis de cartera. Poniendo en práctica el diseño de estrategias para reducir la morosidad, dando seguimiento a los procesos establecidos de la investigación, para poder lograr la eficiencia de las actividades dentro del departamento de crédito.

Para que las cooperativas, en especial el departamento de créditos pueda ejercer de una forma adecuada deben estar preparados con un adecuado levantamiento información con los créditos que se les otorga a cada uno de sus clientes.

A continuación, se presenta un esquema de hilo conductor que guiara la presente investigación, como sustento de la propuesta a investigar.

HILO CONDUCTOR



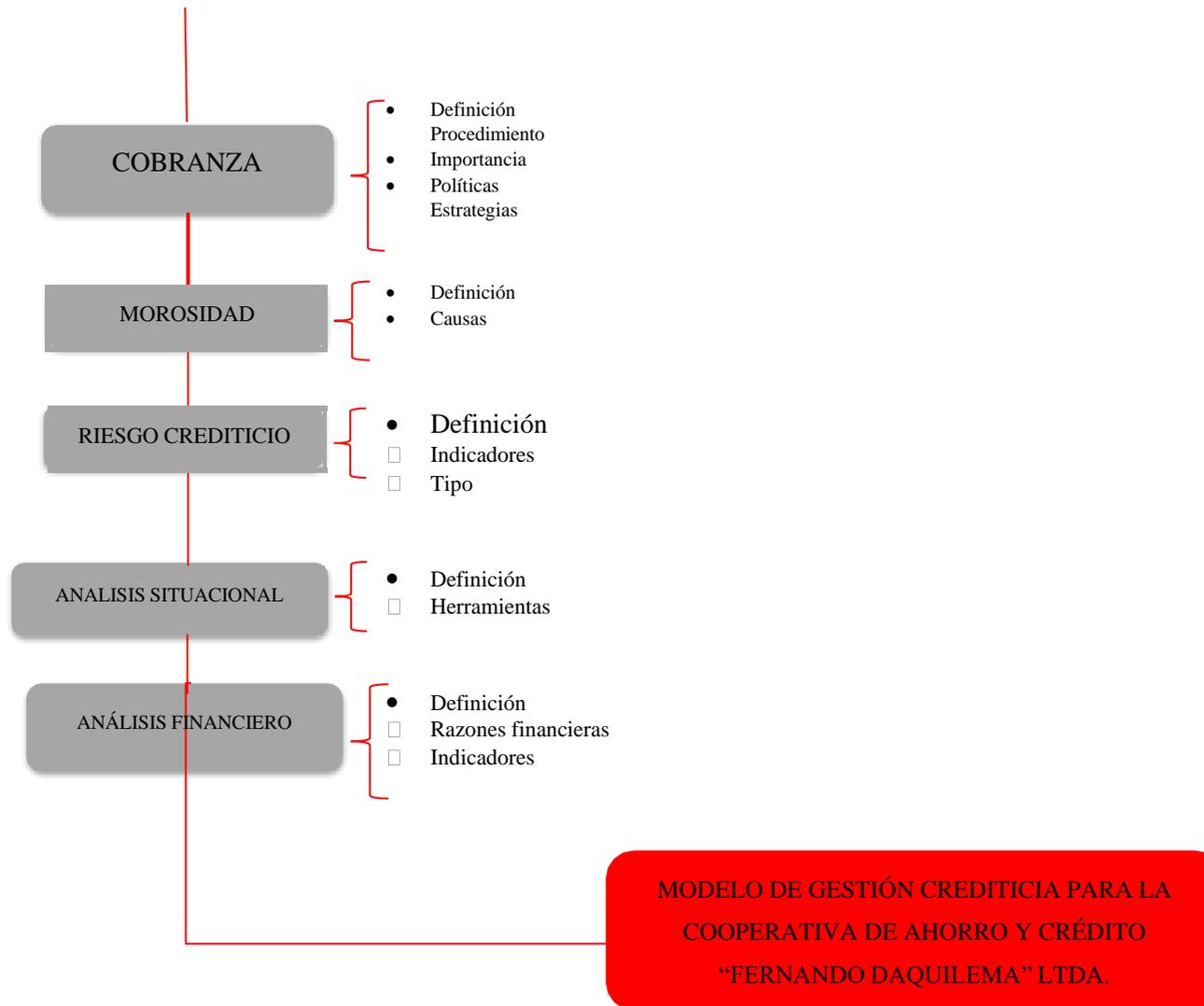


Ilustración 2-1: Hilo conductor

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

2.2 Referencias Teóricas

2.2.1 Sector Financiero Popular Solidario

El artículo 78 del Sector Financiero Popular Solidario (Cosede, 2020) menciona para efectos de esta ley establece que el Sector Financiero Popular y solidario comprende las Cooperativas de Ahorro y Crédito, las asociaciones u organizaciones gremiales, los bancos y las cajas de ahorro.

Tasas de interés: Las tasas de interés máximas activas y pasivas que establezca las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario en su funcionamiento serán determinadas por el Banco Central del Ecuador.

2.2.1.1 Organismos de Control

Las entidades financieras son contarlas por la SEPS.

Control de la Seps con las cooperativas.

- Tomar el control de sus actividades económicas.
- Garantizar la estabilidad, solidez y el buen rendimiento.
- Otorga personalidad jurídica a estas organizaciones
- Fijar tarifas de servicios
- permitir las actividades financieras promovidas por las instituciones.
- Levantar estadísticas
- Imponer sanciones
- Expedir normas de carácter general (Seps, 2019).

2.2.1.2 Superintendencia de Economía Popular y solidaria

Según (Vicepresidencia, 2018) menciona que l control de la Economía Popular y Solidaria y del Sector de la Economía Popular y Solidaria serán controlados por la dirección de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria se constituye como un organismo técnico con jurisdicción nacional, persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, con autonomía y jurisdicción administrativa y financiera (Vicepresidencia, 2018).

La superintendencia tendrá la facultad de dictar normas de carácter general sobre las materias de su competencia, sin que pueda modificar ni reformar las disposiciones de la ley.

2.2.2 Cooperativas de Ahorro y Crédito

Son organizaciones que incluyen a las personas naturales o jurídicas que voluntariamente se asocian y participan para realizar actividades en el campo de la intermediación financiera y la responsabilidad social con sus socios y, la aprobación previa de la superintendencia, con los clientes o con terceros de conformidad con las normas y principios reconocidos en esta ley (Cosede, 2020).

2.2.2.1 Importancia

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen como finalidad ayudar a todos los sectores que tengan menos recursos financieros dándoles un préstamo con las tasas más bajas para que puedan tener una mejor calidad de vida para sus familias (Guido, y otros, 2018).

2.2.2.2 Segmentación

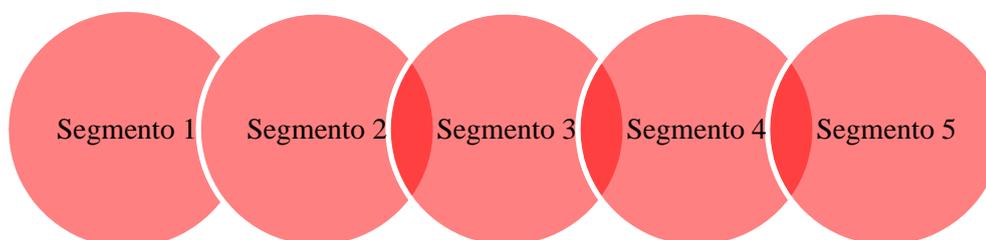


Ilustración 2-2: Segmentación

Fuente: (Seps, 2022).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Tabla 2-1: Segmentación según sus activos.

SEGMENTO	ACTIVOS(USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta Mayor a 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: (Seps, 2022).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

2.2.3 COAC Fernando Daquilema

2.2.3.1 Historia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, inicio sus actividades como Caja de Ahorro y Crédito denominada “El Banco Puruwa Kacha “en los años 1985 – 2003, su finalidad era apoyar el desarrollo comunal de la parroquia Cacha, con la migración del pueblo Cacha a las principales ciudades del país, los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito decidieron formar el Estatus y razón social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema. A partir del año 2024 la cooperativa se centró en la realización de actividades financiera (ahorro y crédito) bajo un enfoque pluricultural y multiétnico que fortalezca la identidad cultural de los pueblos indígenas de origen Puruwa.

Los directivos de la Cooperativa de Desarrollo Comunal Fernando Daquilema, propone crear su estatuto a Cooperativa de Ahorro y Crédito Limitada, organizan su estructura administrativa y financiera e inician sus operaciones con una oficina matriz en la parroquia Cacha, y posteriormente con este cambio, la Cooperativa abrió diecinueve Agencias a nivel nacional, en ciudades donde se encuentra la mayor población indígena del Ecuador (coopdaquilema, 2018).

La Cooperativa Fernando Daquilema ofrece servicios de depósitos de ahorro normal y plazo fijos. Es una institución financiera bajo la Supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2.3.2 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico – social de nuestros socios y clientes (coopdaquilema, 2023).

2.2.3.3 Visión

Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras Cooperativas de Ahorro y Crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos (coopdaquilema, 2023).

2.2.4 *Gestión Empresarial*

Es un conjunto Planificación – Organización – Control; Planificación determina a los objetivos y la línea a seguir para el cumplimiento de las metas además de complementarlas de las herramientas de la empresa, establece las políticas, actividades y organiza los servicios que presta la institución así mismo delega las responsabilidades en la empresa y garantiza que los resultados y rendimientos obtenidos se encuentren dentro del intervalo marcado y en dependencia de esto tomar las medidas correctoras, su información se toma directamente de las operaciones (Emerson Panchillo, 2020).

2.2.4.1 *Importancia*

- Ayuda a las organizaciones a actuar con responsabilidad y transparencia.
- Proporciona a las empresas a mantener una reputación positiva y a establecer liderazgo ético y legal.
- Beneficia a su personal y en general a todas las personas involucradas ya que ayuda a crear confianza y a mostrar integridad.
- Al utilizar estos mecanismos de transparencia, los inversionistas pueden tener mayor confianza (Bermúdez, y otros, 2018).

2.2.4.2 *Niveles*

Nivel superior o estratégico: Alta dirección (ejecutivos, gerente, director general)

Nivel medio o táctico: Mandos intermedios (directores funcionales, o departamentales)

Primer nivel: Mandos operativos (supervisores) (Dravenche, 2021).

2.2.4.3 *Características de la Gestión Empresarial*

Sus principales características son:

- **Organización:** Asignar y coordinar las actividades realizadas en la empresa. Esta tarea debe definir quién lo hará, cómo y cuándo.
- **Planificación:** Fijar metas para un período específico de tiempo y desarrollar un camino un camino para alcanzarlo.
- **Dirección:** Los líderes o supervisores participan en esta tarea, con el fin de incentivar a los diferentes miembros a realizar las funciones asignadas.

- **Control:** Analizar el trabajo para determinar las fortalezas y debilidades de la empresa. Para ello se establecen comportamientos, normas de calidad.
- **Personal:** Es una parte esencial de cualquier negocio (Dravenche, 2021).

2.2.4.4 Elementos de la Gestión empresarial

Manifiesta (Vega, 2018), que es propósito de una auditoria es guiar a las organizaciones a mejorar su gobierno, independientemente de su sector, tamaño y nivel evolución.

- **Estrategia:** En una organización es vital. Hay organizaciones que necesitan desarrollar formulaciones complejas y detallado, y mientras en otros casos, lo más apropiado son unas líneas básicas, muy claras, que ayuden a señalar el camino correcto.
- **Clientes:** Es aquella con una clara orientación a quienes reciben sus productos y servicios, así como a quienes puedan recibirlos potencialmente.
- **Personas:** Son el pilar clave de cualquier organización avanzada, ya que sus conocimientos, competencias, capacidades e implicación son un elemento diferencial.
- **Sociedad:** La organización puede favorecer el desarrollo de la organización o, al contrario, condicionar y limitar su competitividad.
- **Innovación:** Es muy importante gestionar la innovación de forma estructurada, desde la incremental, también conocida como “mejora continua”, hasta la innovación radical, en todos los ámbitos de la organización (tecnológicos, sistemas de gestión, modelos de negocio, productos/servicios, procesos, metodología, sistemas de gestión, mercados).

2.2.5 Modelo

Es un conjunto de procesos que parten de las principales áreas claves dentro del sistema organizacional para desarrollar métricas y estándares basados en planes y programas estratégicos intentados por la organización. Tales indicadores cuantitativos y cualitativos, son medidos por medio de índices confiables de desempeño gestionados por cuadros de mando que garanticen un monitoreo efectivo para el cumplimiento de los objetivos del sistema (Delgado, 2018).

2.2.5.1 Componentes del modelo

Se estructura de acuerdo a las siguientes procesos o fases:

- Planeación del sistema a controlar.

- Identificación de áreas claves, variables y procesos críticos.
- Diseño del sistema de indicadores
- Diseño de los instrumentos de control.
- Diseño de la presentación de la información.
- Implantación del sistema de control (Delgado, 2018).

2.2.6 Modelo de gestión

Es un modelo conceptual que identifica los componentes necesarios para el logro de un objetivo, producto servicio, de manera general atraviesa varias frases: planificación, organización, dirección, ejecución y control. Los modelos de gestión pueden ser utilizados tanto en empresa y negocios privados (Sharon, 2022).

Modelo de gestión se caracteriza por:

- Simplificación de la realidad excluyendo ciertas características, factores, elementos, funciones o leyes.
- Realiza determinados rasgos, factores, elementos, funciones o regularidades.
- Transparencia al simplificar y realizar, facilita que realidades complejas y desconocidas resulten y transparentes para su interpretación y análisis.
- Respectividad, simplificando se concede mayor sentido al modelo enmarcándolo en una perspectiva específica.
- Productividad, un modelo fija sus propios límites, favoreciendo unas nuevas investigaciones para actualizarlo y perfeccionarlo.
- Abstracción implica una abstraer una visión científica, indicando los elementos teóricos relevantes asociados a ella.
- Provisionalidad, el modelo perfectible de mejoras en virtud del avance científico de la investigación y también comparando con otros modelos exitosos en el ámbito empresarial de la organización.
- Aplicabilidad y que se pretende aplicar a una realidad concreta (Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración, 2020).

2.2.6.1 Principios del modelo de gestión

Por lo general consiste en la colocación adecuada de los recursos de la organización para maximizar su eficiencia, mediante la una serie de actividades (Álvarez, 2018).

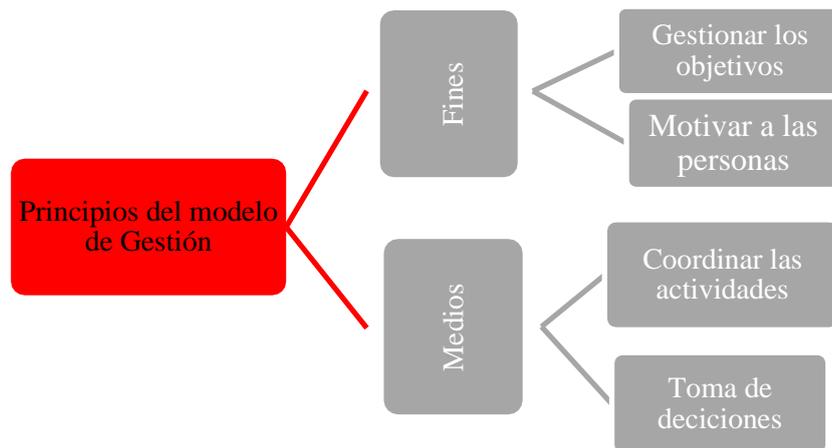


Ilustración 2-3: Principios del modelo de gestión

Fuente: (Alvarez, 2018).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

2.2.6.2 Tipos del modelo de gestión

Los modelos de gestión tienen varios tipos importantes, según Álvarez (Álvarez, 2018):

Modelo de planificación: En este modelo se ubican empresas con ambiente controlados, organizaciones pertenecientes a determinados sectores, en donde los objetivos son trazados a corto plazo, la toma de decisiones es jerarquizado en conclusión se determina los fines y los medios.

Modelo de búsqueda: En este contexto se ubicará las empresas que son altamente competitivas y que se encuentran en crecimiento, la táctica y la estrategia son la clave para ganar. En este modelo también se encuentra empresas que se están reinventando

Modelo científico: En este tipo da libertad a los fines sin dejar de controlar los medios, se da cabida a la búsqueda del conocimiento y a la toma de decisiones adecuadas. Las acciones y la toma de decisiones son colectivas porque se basan en conocimientos compartidos.

Modelo del descubrimiento: Por último, este modelo es flexible con los medios y con los fines, puede funcionar en empresas que están iniciando, recorriendo terrenos muy cambiantes. También se puede hacer en organizaciones desgastadas que buscan un cambio.

2.2.6.3 Etapas de un modelo de gestión

Los modelos de gestión se pueden aplicar no solo en las empresas, sino también en cooperativas, compañías, empresas privadas y públicas.

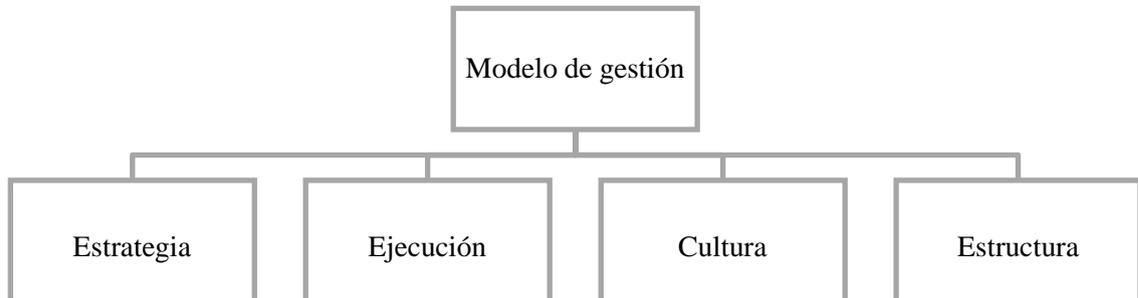


Ilustración 2-4: Etapas de un modelo de gestión

Fuente: (Azogue, 2021).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Según el autor (Azogue, 2021) el modelo de gestión se encuentra dividida en cuatro fases importantes.

- **Estrategia:** En esta etapa la empresa debe tratar de mejorar y buscar estrategias más adecuado a la actividad que se está realizando.
- **Ejecución:** En el marco de la ejecución, es necesario lograr las metas establecidas dentro de un tiempo determinado, dando cumplimiento de lo mejor posible.
- **Cultura:** Toda organización debe desarrollar una imagen corporativa de calidad que le permite a la empresa reflejar un buen desempeño y competir de la mejor manera posible en el entorno operativo en el que se desenvuelve.
- **Estructura:** Las organizaciones tienen éxito porque adoptan rápidamente los cambios necesarios para reducir el entorno burocrático o simplificar el trabajo.

2.2.7 Gestión Crediticia

Es el proceso mediante el cual se desarrolla fases de planificación, promoción, evaluación, aprobación y recuperación de créditos los mismos que determinan los resultados de las operaciones de una entidad financiera en un periodo dado, a su vez verifica la calificación del cliente, observa las líneas de crédito con las que cuenta los cupos disponibles y su comportamiento en la devolución que tiene cada socio de una institución en particular (Daquilema, 2020).

2.2.7.1 *Beneficios de una Gestión Crediticia*

Según (Valle, 2018) menciona que todas las instituciones bancarias o de crédito pueden consultar el historial crediticio de cualquier persona para diferentes propósitos. Los buros de crédito mantienen registros de transacciones de actividades tales como pago a tarjetas de crédito, hipotecas, autofinanciamiento, servicio telefónico, televisión de pago y cualquier retraso (Valle, 2018).

A continuación, se menciona los beneficios importantes, tales como:

- Aumentar la línea de tarjetas
- Obtener créditos hipotecarios
- Acceder a créditos de autos
- Tener créditos empresariales
- Tarjetas departamentales
- Préstamo de nómina o personales

2.2.8 *Crédito*

Es un préstamo de dinero que una parte presta a la otra parte con una obligación, quien lo recibe pagara dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas), se puede pagar en un solo pago con intereses adicionales que cubran el periodo en que el prestamista no tuvo el dinero. Tanto las empresas como las personas solicitan un crédito por muchas razones, bien sea para comprar vivienda, adquirir un vehículo, pagar estudios etc. (Pintag, 2019).

El crédito se puede definir como un dinero prestado que se puede pagar a futuro, a través de la confianza y compromiso del deudor y acreedor para lo cual se adjunta garantías hipotecarias entre otras.

Los créditos tienen varios elementos importantes, que se puede considerar como características esenciales en la toma de decisiones, las cuales son:

- **Valor:** Cada crédito tiene un valor económico específico para cada parte (deudor y acreedor), expresado en dinero.

- **Capacidad de transferencia:** Los créditos se transfieren de los activos del prestamista a convertirse en el activo del deudor, pero no en el patrimonio, adopta la forma del capital de deuda en la medida en el que se registra como pasivo y no como patrimonio.
- **Deuda:** Al pedir dinero prestado, una persona se convierte en deudor y está obligada a devolver lo que debería haber recibido, creando así deuda en efectivo, igual al monto principal del préstamo.
- **Tiempo:** Porque todos los préstamos tienen una tasa de rendimiento futura debido al tiempo.
- **Precio:** Los créditos representan un costo e interés que es proporcional a la vida esperada del capital prestado, que es ganancia o beneficio para el prestamista.
- **Confianza:** Al otorgar un crédito, cada acreedor debe estar seguro de que el deudor tiene todo lo necesario para cumplir el contrato y que está en condiciones de pagar su cumplimiento.

Para (Gitman, 2023) el crédito se define como "confianza otorgada a un deudor para cumplir una obligación contraída con un acreedor en los términos y condiciones acordados.

2.2.8.1 *Importancia*

El crédito, es de gran importancia ya que no solo ayuda en tu crecimiento empresariales, sino que también da confianza en el sistema financiero del país, actualmente, el crédito es un tema que, en la mayoría de las entidades financieras, exigen un mínimo de liquidez para poder comprar, hacer pago, cualquier tipo de inversiones (José, 2019).

2.2.8.2 *Clasificación del crédito de acuerdo a la SEPS*

De acuerdo a la nueva normativa por la (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022) se tiene la siguiente estructura:



Ilustración 2-5: Clasificación del crédito

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Créditos Comerciales

Son todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas destinadas a financiamiento de actividades de producción y comercialización de bienes y servicios.

El crédito comercial se divide en tres partes como se describe a continuación:

- **Comerciales corporativos:** Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas para financiar distintas actividades productivas y de comercialización a gran escala, con ingresos por ventas u otros conceptos redituables anuales, directamente relacionados con la actividad productiva.

- **Comerciales empresariales:** Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinadas a financiar diversas actividades productivas y de comercialización a una menor escala, con ingresos por ventas u otros conceptos de ingresos anuales, directamente relacionados con la producción.
- **Comerciales PYMES:** Son créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, destinados a financiar distintas actividades productivas y de comercialización a una menor escala que el segmento empresarial.

Crédito de Consumo

Son créditos otorgados a personas naturales para el pago de bienes, servicios o gastos, no relacionados con la producción, cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor.

Crédito de Vivienda

Son los créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de la vivienda propia, siempre que se encuentre amparados con garantía hipotecaria, que incluyen hipotecas directas a instituciones del sistema financiero.

Microcrédito

Los préstamos concedidos a los prestatarios en forma de garantías generales con el objetivo de financiar la producción, distribución o prestación de servicios en pequeña escala, cuya fuente principal sean los ingresos relacionados con las actividades de producción o comercialización.

Créditos de Desarrollo

Son créditos otorgados por las instituciones financieras a personas naturales o jurídicas, con el fin de destinarlos a financiar a todos los sectores productivos del país.

Dentro de este código, tenemos los siguientes segmentos.

- Crédito de Desarrollo Productivo
- Crédito de Desarrollo Educativo
- Crédito de Desarrollo de Vivienda

- Crédito de Desarrollo de Inversión Pública

2.2.8.3 Las 5C del crédito

Es un sistema utilizado por las instituciones bancarias para medir y estudiar la solvencia financiera de los prestatarios, es una relación de riesgo a mediano o largo plazo, el acreedor debe evaluar el riesgo de que el deudor, no pague o no pueda pagar, de esta manera, los prestamistas pueden ver su informe de crédito detallado y ver sus deudas, gastos y comportamientos de compra. Las 5C del crédito según (Bello Gómez, 2019):



Ilustración 2-6: Las 5C de créditos

Fuente: (Bello Gómez, 2019).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

- **Capacidad de pago:** La probabilidad de que el solicitante pague las obligaciones requeridas, analizadas en sus estados financieros, enfocándose primero en la liquidez y la razón de la deuda.
- **Comportamiento de pago:** Analizar los factores externos que pueden afectar la marcha de la empresa, es decir, factores que no depende de su trabajo, negocio o circunstancias generales o financieras fuera del control de una empresa pueden cambiar su cumplimiento con los pagos y su voluntad de cumplir con sus obligaciones.
- **Carácter:** Es un registro en el historial de créditos de un cliente de que tan bien ha cumplido con sus obligaciones pasadas, para poder optar a un crédito.
- **Colateral:** Son elementos de los que dispone la empresa o su propietario para garantizar el cumplimiento de los pagos del crédito, es decir garantías o préstamos hipotecarios.
- **Capital:** La solidez financiera del solicitante, refleja en la posición del solicitante como propietario, para lo cual se analiza la deuda del solicitante en relación con el patrimonio del solicitante.

2.2.8.4 *Políticas del crédito*

Las políticas del crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente, dicha política implica la determinación de la selección de crédito (Brachfield, 2018).

En resumen, las políticas de crédito dan instrucciones para determinar si se otorga un crédito a un cliente y el monto a otorgar. Cada una de estas políticas de crédito es importante para la gestión del crédito.

2.2.8.5 *Procedimiento del Crédito*

Hay que tener en cuenta que, a la hora de conceder un crédito, es necesario valorar las características del solicitante, a fin de conocer la naturaleza y calidad de sus elementos.

En tal sentido (Ettinger, 2021) establece estos pasos para el otorgamiento del crédito, las cuales son:

- **Investigación:** Conocimiento de la capacidad financiera del cliente para contraer deudas.
 - Capacidad de pago
 - Historial crediticio
 - Estados financieros
 - Indicadores financieros
 - Entender el negocio del cliente
 - Estudiar el entorno
 - Tomar garantías

- **Análisis:** Análisis de los patrones de pago de los clientes y su capacidad de pago para cumplir con sus obligaciones.

- **Investigación del cliente:** Al finalizar la investigación y el análisis, si se ha otorgado una línea de crédito, se debe calcular un límite de tolerancia en función de sus capacidades de pago a tiempo (montos sugeridos).

2.2.9 Cartera de crédito

Es el activo generador de ingresos más importante de las instituciones financieras, representando un promedio de alrededor del 70% de sus activos totales y un motor clave de su crecimiento financiero. Además, es uno de los instrumentos más relevantes para el desarrollo económico de un país y sus habitantes, por los recursos que aporta para el desempeño y crecimiento de las actividades económicas, pues genera un efecto multiplicador del dinero en la economía (Rossana Bonilla, 2022).

2.2.9.1 Clasificación de la cartera de créditos

Cada cooperativa tiene su propia calificación crediticia de acuerdo a los servicios que ofrece la entidad financiera a la cartera de crédito que puede utilizar. La cartera de crédito se clasifica de la siguiente manera:

Créditos normales

Este tipo de crédito son aquellos que no tiene problema. Ya que al momento de otorgarlos no presentan dudas con respecto a recuperar el capital entregado dentro de los términos y condiciones originalmente establecidos. Además, hace referencia al sujeto de crédito ya que este goza de una posición financiera satisfactoria y ha cumplido oportunamente con sus obligaciones y pagos respectivos, de acuerdo a la actividad económica que se encuentra ejercido en el mercado (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2022).

Créditos con Problemas Potenciales

Este tipo de crédito tiene un nivel de riesgo ya que cuenta con ciertas debilidades materiales, o bien el beneficiario sufre de una situación financiera adversa del carácter temporal, lo que generalmente hace que el crédito sea insatisfactorio (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2022).

Créditos con problemas agudos

Los créditos agudos cuyo pago normal se encuentra amenazado por tendencia muy desfavorables o situaciones adversas de naturaleza productiva, financiera, administrativa, económica o del entorno o por debilidades importantes de la garantía (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2022).

Créditos de dudosa recuperación

Este tipo de créditos o prestamos es relevante ya que su recuperación es poco probable, según los últimos informes y que, debido a su situación que sea declarado por falta de liquidez del deudor se espera que un monto aún no determinado de su capital se pierda (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2022).

2.2.10 Cobranza

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente industrial, comercial, financiera o prestadora de servicio actividad, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio (Bandera, 2018).

Se puede definir como el proceso mediante el cual los oficiales de crédito determinan la cantidad de liquidez que necesitan para emprender diversas actividades de inversión.

2.2.10.1 Procedimiento de cobranza

En general, existen varios procedimientos de cobro, cuando una deuda se vence en un largo periodo de tiempo. Según (Rubio, 2018), existen varias técnicas de procedimiento de cobranza.

- **Notificación por escrito:** Después de un cierto número de días cuando vende la deuda, la compañía a menudo envía una carta oficial recordando a los clientes la deuda. Si se ignora esta carta, se enviará una carta más exigente. Puede enviar otro si es necesario, un recordatorio por escrito es el primer paso en el proceso de recuperación de facturas vencidas.
- **Llamadas telefónicas:** Si no se recibe un aviso por escrito, el asesor de crédito de la empresa puede llamar al cliente y solicitar y solicitar el pago inmediato. Si el cliente da una explicación adecuada, se puede acordar una extinción del plazo de pago, una llamada del abogado de la empresa también puede ser útil cuando la otra no funciona.
- **Visitas personales:** Esta técnica es mucho más común para el crédito al consumo, pero también la pueden utilizar los proveedores. Enviar a un cajero o incluso a un vendedor responsable para solicitar el pago al cliente puede ser un procedimiento de cobro muy eficiente, ya que el pago se puede realizar en el acto.

- **Recurso legal:** Esta es una medida más estricta en el proceso de cobranza y es una opción antes de contactar a una agencia de cobranza. Este procedimiento no solo es gravoso, sino que también puede obligar a deudor a declararse en quiebra, abriéndose así la posibilidad de establecer futuras relaciones comerciales.

2.2.10.2 Importancia

La cobranza es una actividad sumamente importante en una empresa, ya que asegura el cierre exitoso del ciclo de ventas y si no se realiza de manera efectiva puede causar problemas importantes que van desde la falta de crecimiento hasta la quiebra; si se acumula deuda, se perderá liquidez y como resultado la empresa no puede cumplir a cabalidad con todas sus obligaciones (Calle, 2022).

Para el cumplimiento de objetivo de rentabilidad, desde el punto de vista financiero, debemos dar mayor rotación a nuestro capital. Esta rotación puede verse afectada por las dificultades que puedan experimentar nuestros clientes para saldar la totalidad de su deuda (Meza, 2018).

2.2.10.3 Políticas de cobranza

Las políticas de cobro de deudas de una empresa es el procedimiento que sigue para cobrar el dinero a su vencimiento (Czerny, 2018).

La política de cobranza debe basarse en su recuperación sin comprometer la durabilidad del cliente. Las empresas deben tener cuidado de no ser demasiado agresivas en la gestión de los cobros, las políticas de cobranza se pueden dividir en tres categorías las cuales son:

Políticas restrictivas

Se caracteriza por un período de crédito a corto plazo, en el que las leyes de crédito son estrictas y una política de cobranza agresiva. En donde esta política ayuda a minimizar las pérdidas por deudas incobrables y atraer capital de inversión de cuentas por cobrar.

Políticas liberales

Tienden a ser generosos, prestan el crédito de manera competitiva, no presionan por el cobro y son menos exigentes con los términos que defienden el pago de las cuentas.

Políticas racionales

Son aquellas que deben aplicarse de manera que aseguren un flujo normal de créditos y de cobranzas; están hechos para cumplir con los deberes de administración financiera general. Este objetivo es maximizar el rendimiento sobre la rendición de la empresa.

2.2.10.4 Estrategias de Cobranza

Se puede definirse como el conjunto de procedimientos de métodos de cobranza que empleemos con el objetivo de recuperar la cartera de cobranza vencida o por vencer, en otras palabras, estas estrategias pretenden sistematizar dicha labor a través de la organización y coordinación de procesos (Karin, 2023).

Cabe recalcar que el objetivo de la estrategia es transmitir la imagen de la empresa, debe diseñarse a través de un sistema de objetivos y principios básicos; no intentan describir cómo la empresa pretende lograr sus objetivos, sino que proporcionan un marco para guiar el pensamiento y la acción. En este sentido es importante saber que esta es la política mediante la cual se ha abordado tal cuestión.

2.2.11 Morosidad

La morosidad se puede definir el hecho de que un deudor incumpla con sus obligaciones de pago dentro de un periodo de tiempo predeterminado. A partir de ese momento, el deudor podrá ser incluido en el registro o lista de deudores, siempre que se cumplan las condiciones establecidas por la ley para que esto no suceda (Domínguez, 2018).

El retraso en el pago se puede definir como la falta de pago de las cuotas acordadas con el acreedor. El retraso en el pago se puede definir como la falta de pago de las cuotas acordadas con el acreedor.

2.2.11.1 Causas de morosidad

Es importante destacar que la morosidad no siempre es originada por problemas de solvencia, un 90% de los casos los clientes atraviesan una mala situación financiera. En nuestro contexto. Las principales causas de delito se pueden dividir en las siguientes categorías (Brachfield, 2020).

Causas de liquidez y problemas financieros

La empresa deudora sufre un desfase fiscal entre los cobros y los pagos cuando el deudor no dispone de fondos propios suficientes para cubrir todos los pagos operativos y financieros. Hasta que no consiga superar este desfase que le provoca una situación de liquidez, el deudor seguirá impagado.

Causas económicas

El deudor tiene un problema más serio que un simple desfase entre cobro y pagos, y que afecta al crecimiento de su negocio. Generalmente se trata de empresas cuyos beneficios son insuficientes y su rentabilidad es exclusivamente reducida para que el negocio sea viable. Las causas más frecuentes es una baja de las ventas, que lo provoca una disminución de los ingresos de exportación.

Causas circunstanciales

Es cuando el deudor está atravesando dificultades temporales, como puede ser enfermedad, siniestro empresarial, la pérdida de un pedido importante, la entrada de un competidor extranjero.

Causas culturales

Los deudores no pagan sus obligaciones, aunque teniendo dinero porque no existe una cultura empresarial que regule el comportamiento de pago adecuado. Esta cultura de no pago viene muchas veces fomentada por la cultura social imperante en el país.

Causas de nivel intelectual

Algunos deudores carecen de la capacitación y los conocimientos adecuados para comprender la necesidad de cumplir con las obligaciones de pago a tiempo. Por otro lado, hay deudores debido a su bajo nivel educativo, no se dan cuenta del daño que están haciendo a sus proveedores con sus reiteradas carteras vencidas.

Causas emocionales

Algunos deudores no pagan sus obligaciones por motivos emocionales, puede pasar que estén enfadados con el proveedor debido a una disputa comercial o que exista algún conflicto no resuelto que este empeorando la situación.

2.2.12 Riesgo crediticio

El riesgo crédito se refiere a la posibilidad de pérdida, debido a que el prestatario incumpla cualquier tipo de deuda, mientras tanto la gestión del riesgo de crédito es la práctica de mitigar esas pérdidas, entendiendo la suficiencia del capital de un banco y las reservas contra perdidas en préstamos en cualquier momento determinado (Rivera, 2018).

El riesgo de crédito es un tipo de riesgo peligroso según las IFIS y, por lo tanto, es el riesgo más importante ya que afecta las cuentas de activo y las operaciones de una institución financiera.

2.2.12.1 Tipos del Riesgo Crediticio

Es por eso analizar los diferentes tipos de riesgos según (Noriega, 2022) nos menciona las siguientes:



Ilustración 2-7: Tipos de riesgos crediticio

Fuente: (Noriega, 2022).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

- **Riesgo de impago:** Es la posibilidad de pérdida si la otra parte de la transacción no cumple en su totalidad con las obligaciones financieras pactadas en el contrato.
- **Riesgo de migración:** Señala la probabilidad de que se produzca una rebaja en la calificación crediticia. Si sucede los activos, los activos emitidos pierden valor.

- **Riesgo de exposición:** Se entiende como la incertidumbre sobre pagos futuros a realizar. Este riesgo puede estar relacionado con las actitudes de los prestatarios o las variables del mercado.
- **Riesgo colateral:** También conocido como riesgo de cobro de deuda, este riesgo varía dependiendo de si hay o no garantías o colateral presente en la operación.

2.2.12.2 *Indicadores del Riesgo Crediticio*

Para saber cómo se mide el riesgo crediticio según (Management, 2018) menciona los indicadores que se debe considerar y son las siguientes:

Índice de Comportamiento en Pagos (ICP): Mide cómo y en qué medida el deudor se compromete a cumplir con sus obligaciones a tiempo. Revisa las tarifas de los últimos 12 meses y cualquier transacción vencida.

Límite de Crédito (LC): Permite estipular el monto máximo que se transferirá al deudor en un momento determinado con un nivel de riesgo adecuado.

Riesgo Inmediato de Impago (RIIM): Evalúa el riesgo de incumplimiento(default) de un cliente en el corto plazo. Esto significa que existe un riesgo vivo con un retraso superior a los 90 días y supera un determinado umbral de materialidad para garantizar que el incumplimiento sea sustancial.

2.2.13 *Análisis Situacional*

El análisis situacional es el estudio del entorno en el que opera la institución en un momento determinado, teniendo en cuenta los factores internos y externos mismos que influye en cómo se diseña la empresa en su entorno (Salgado, 2018).

El análisis situacional es un proceso o secuencia de pasos lógicos que permiten definir, aclarar, priorizar y planear la resolución de las situaciones, tanto en el ámbito laboral como en personal.

2.2.13.1 Importancia

Según (Salgado, 2018) menciona la importancia del análisis situacional, se establece en los siguientes aspectos.

- Punto de partida de la planificación estratégica, es decir define los procesos futuros de la empresa.
- Recopila información sobre el entorno externo e interno de la organización con el fin de realizar análisis más profundo y pronosticar el impacto de las tendencias en la industria o ambiente empresarial.
- Brinda una imagen del estado actual de la empresa u organización, permitiendo obtener un diagnóstico preciso que permita utilizarse para tomar decisiones para controlar las debilidades, combatir amenazas y aprovechar oportunidades, utilizando las fortalezas de la empresa.
- Establece la relación que existe entre la empresa con sus clientes, proveedores, intermediarios, y la competencia.

2.2.13.2 Herramientas para el análisis situacional

Según (Jorge, 2018) menciona que existe cinco herramientas que se utiliza para efectuar un análisis situacional.

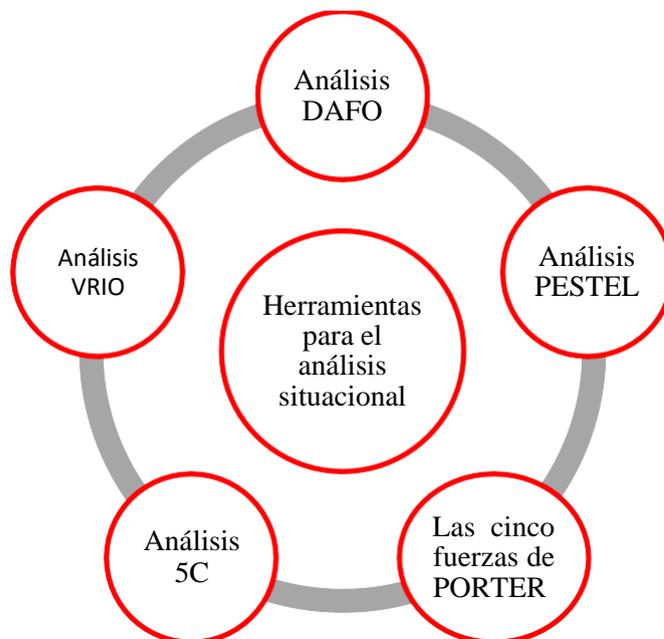


Ilustración 2-8: Herramientas para el análisis situacional

Fuente: (Jorge, 2018).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

- **Análisis DAFO:** Se trata del análisis estratégico, un gráfico DAFO debe estar disponible todos los días, DAFO significa debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
- **Análisis PESTEL:** Es un acrónimo donde cada letra corresponde a un tipo de factor externo que puede afectar a la empresa: políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales.
- **Las cinco fuerzas de Porter:** Es un método analítico que te ayudará a entender a tu competencia. El objetivo es identificar o eliminar (o evitar) las amenazas competitivas.
- **Análisis 5C:** En el análisis 5C, usted y su equipo evaluarán los 5 factores que afectan a tu negocio; la empresa, competencia, tus clientes, tus colaboradores y el clima.

Empresa: Analiza los aspectos internos de tu empresa. ¿Cuáles son tus metas y objetivos? ¿Cuáles son tus productos? ¿Quién está en tu equipo?

Competidores: Analiza las otras empresas de tu industria. ¿Quién está haciendo de manera diferente que tú?

Clientes: ¿Cuáles son los sectores demográficos de tus clientes? ¿Puedes ampliarlo?

Colaboradores: ¿De qué proveedores y distribuidores dependes? ¿Existen opciones alternativas?

Clima: ¿Qué factores políticos legales y económicos influyen en tu industria y mercado?

- **Análisis VRIO:** Es un método para evaluar tus recursos y las ventajas o desventajas competitivas que te brindan. En el análisis VRIO, examina recursos desde cuatro perspectivas.

¿Es valioso?

¿Es poco común?

¿Puede copiarse?

¿Estas organizado para usarlo?

2.2.14 Análisis Financiero

El análisis financiero se trata de recopilar y revisar la información que tiene una organización, a través de indicadores financieros, es decir te permite ver cuáles son tus fortalezas y debilidades, luego los resultados serán evaluados de acuerdo a la mejor toma de decisiones, en consecuencia, el riesgo a afrontar en un momento determinado y utilidades que aporta a sus dueños o accionistas e invierten en ellos. Por lo tanto, la empresa podrá cumplir con sus obligaciones sin inconvenientes y se fortalecerá la imagen corporativa (Nava Rosillón Marbelis Alejandra, 2018).

El análisis financiero es el estudio de toda la información financiera de la empresa por medio de indicadores financieros que sirven como base para la toma de decisiones. Permite diagnosticar a la empresa mediante datos reales y así anticipar resultados futuros, un análisis financiero nos ayudará a conocer la viabilidad de una decisión a través de los estados financieros y así permitirá medir la rentabilidad de la empresa (Acosta, 2017).

- **Análisis vertical**

Este tipo de análisis consiste en expresar ciertos análisis en porcentajes, y se aplica principalmente a los balances y cuentas de pérdida y ganancia, mediante este análisis se puede observar la proporción representada por diferentes concepciones del estado cuando de toma como referencia un elemento en común (Pintag, 2022).

- **Análisis Horizontal**

Dentro de un análisis horizontal se ve reflejado los cambios o movimientos que tuvieron cada cuenta entre un periodo, dichos cambios se encuentran plasmado en el balance general y el estado de resultados, este método relaciona los cambios financieros que soporto la empresa dentro de un tiempo determinado, mismos que representan un incremento o decremento de un periodo a otro, además muestra la variación relativa y absoluta del cual muestra de la mejor manera los cambios que tuvieron cada una de las cuentas, finalmente se toma como base para analizar e interpretar los datos (Azogue, 2021).

- **Estados financieros**

Los estados financieros son documentos básicos que reflejan información que reflejan información histórica y verídica de la empresa para conocer los detalles de la situación actual de la organización y a su vez muestra cambios que se producen en cada cuenta al cierre del ejercicio económico. También muestra el retorno de la inversión de los inversores.

Los estados financieros también se desarrollan para presentar un informe al finalizar un periodo fiscal donde se refleja la situación actual de la empresa, los cambios en la administración y los resultados que se obtiene a una fecha determinada. Es decir, que los hechos registrados se refieren a las cifras tomadas de los registros contables, tales como la cantidad del dinero en efectivo o a su vez el dinero de sus obligaciones (Prieto, 2018).

➤ **Razones Financieras**

Las razones financieras son indicadores financieros utilizados por las empresas para medir o cuantificar su realidad económica y financiera, y su capacidad para hacer frente a las diferentes obligaciones adquiridas, la información recibida, resumida en los estados financieros, debe ser interpretada y analizada con el fin de comprender la situación el estado real de la empresa al momento de expresar una opinión, y una forma de hacerlo, y una forma de hacerlo es mediante una serie de indicadores que permiten analizar las partes, puede ser a corto, mediano y largo plazo (Balarezo, 2018).

Indicador de Liquidez

El indicador de liquidez brinda información sobre la capacidad de una empresa para cumplir sus obligaciones a corto plazo a medida que vence. Para realizar el cálculo se utilizan los activos más líquidos o que más fácilmente se puede convertir en efectivo en la compañía, para realizar el pago de sus activos a corto plazo. Mientras más alta sea esta razón mayor será la capacidad de la empresa para cancelar sus deudas, de modo contrario, mientras menor sea el resultado, menor será la capacidad que tiene la compañía de pagar sus deudas (Balarezo, 2018).

Indicador de actividad

Según (Balarezo, 2018) menciona que el indicador de actividad, también conocido como indicador de rotación, mide la eficiencia con la que se utiliza los activos de una empresa por la tasa de recuperación de los valores aplicados de los mismos. Sin embargo, estos indicadores complementan las razones de liquidez ya que miden la duración del ciclo de producción.

Indicador de endeudamiento

Los indicadores de endeudamiento se encargan de medir el grado de participación de los proveedores y acreedores en los activos de la empresa y refleja el riesgo que implica para ellos, es decir para cada dólar invertido en activos cuanto fue financiados por los acreedores. El

endeudamiento hace que la empresa tenga gastos financieros mediante tasas de interés, es importante tener en cuenta que estos gastos no deben superar el costo de oportunidad, así se podrá obtener más beneficio para la empresa. Un alto endeudamiento hace que los activos de la organización correspondan a los acreedores, mientras que un endeudamiento bajo indica que la entidad tiene capacidad para endeudarse porque cuenta con una participación menor de sus acreedores sobre sus activos (Fernández, 2021).

Indicador de rentabilidad

Este indicador mide la efectividad tanto del costo como de la gestión del costo que genera la empresa a lo largo del tiempo y le permite realizar un seguimiento de sus finanzas para que las ventas se conviertan en ganancias. Los indicadores de rentabilidad se utilizan para evaluar el desempeño de una empresa, ya que le permiten verificar como las formas de las ganancias obtenidas durante un periodo determinado y como se crea valor para los accionistas. Este tipo de análisis es importante para comparaciones con otras empresas similares o para verificación con otros periodos de la misma empresa (Balarezo, 2018).

Las razones financieras engloban indicadores de liquidez, actividad, endeudamiento y rentabilidad que se encuentra a continuación.

Tabla 2-2: Indicadores financieras

Factor	Indicador	Formula
Liquidez	Liquidez corriente	Activo Corriente/ Pasivo Corriente
	Prueba ácida	Activo Corriente - Inventario / Pasivo Corriente
Solvencia	Endeudamiento del activo	Pasivo Total/ Activo Total
	Endeudamiento patrimonial	Pasivo Total / Patrimonio
	Endeudamiento del activo fijo	Patrimonio/ Activo Fijo Neto
	Apalancamiento	Activo Total/ Patrimonio
	Apalancamiento Financiero	(UAI/ Patrimonio) / (UAI/Activos Totales)
Gestión	Rotación de cartera	Ventas / Cuentas por Pagar
	Rotación de ventas	Ventas / Activo Total
	Rotación de activo fijo	Ventas / Activo fijo

	Periodo medio de cobro	$(\text{Cuentas por Cobrar} * 365) / \text{Ventas}$
	Periodo medio de pago	$(\text{Cuentas y Documentos por Pagar} * 365) / \text{Compras}$
	Impacto gasto administración y ventas	$\text{Gasto Administrativo y Ventas} / \text{Ventas}$
	Impacto de la carga financiera	$\text{Gastos Financieros} / \text{Ventas}$
Rentabilidad	Rentabilidad Neta del Activos	$(\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}) * (\text{Ventas} / \text{Activo Total})$
	Margen Bruto	$\text{Ventas Netas} - \text{Costo de Ventas} / \text{Ventas}$
	Margen operacional	$\text{Utilidad Operacional} / \text{Ventas}$
	Rentabilidad Neta en ventas	$\text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$
	Rentabilidad operacional del patrimonio	$\text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio}$
	Rentabilidad Financiera	$(\text{Ventas} / \text{Activos}) * (\text{UAI} / \text{UAI}) * (\text{Activo} / \text{Patrimonio}) * (\text{UAI} / \text{UAI}) * (\text{UN} / \text{UAIN})$

Fuente: (Instituto Nacional de Contadores Públicos, 2018).

Realizado por: Aucanshala, M, 2023.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

3.1.1 *Mixto*

Esta investigación se realizará a cabo mediante un enfoque mixto. Es la combinación sistemática de enfoques cuantitativos y cualitativos en la investigación para obtener una “imagen” más completa de un fenómeno. Estos pueden ser conjuntados de tal manera que las aproximaciones cuantitativa y cualitativa conserven sus estructuras y procesos originales (“forma pura de los métodos mixtos”). Además, estos métodos pueden ser adaptados, alterados o sintetizados para realizar y cubrir los costos de investigación (“forma modificada de los métodos mixtos”) (Sampiere, 2018).

El presente trabajo se realizará por el enfoque mixto, es decir a través del método cuantitativo y cualitativo ya que consiste en recopilar, analizar los resultados referentes a la cartera de créditos.

3.1.2 *Cualitativo*

La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y subjetiva que abarcan muchos contextos. El enfoque de investigación cualitativo promueve el análisis en profundidad y reflejan los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de la realidad que se estudia (Solis, 2019).

El presente trabajo de investigación se realizará de forma cualitativa porque produce la comprensión de fenómenos y sus características en especial a lo que se refiere a los procesos financieros y el análisis de la cartera de créditos.

3.1.3 *Cuantitativo*

La investigación cuantitativa se utiliza la recopilación y el análisis de datos para poder responder preguntas de investigación y probar hipótesis, y se basa en mediciones, cálculos numéricos, datos estadísticos para determinar muestras y población (Hern, 2019).

Cuantitativo porque se desarrolla el análisis de la tasa de interés y los créditos otorgados a los socios de la cooperativa con el objetivo de establecer las causas que incrementan el riesgo de morosidad.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como objetivo dar una idea de cómo funciona un fenómeno y cómo se comportan las variables, factores o elementos que lo componen, son métodos para ayudar a las personas a tomar decisiones para mejorar la situación (Wynarczyk, 2019).

Se utilizará el nivel descriptivo porque permite acceder información de la realidad de la cooperativa del proceso crediticio, creando conocimientos de investigación de segundo nivel.

3.3 Diseño de investigación

Para (Enrique Arias, 2021), el diseño del tema de investigación se utiliza estrictamente para explicar el tipo de investigación, así como; experimental, correlacional, semi- experimental, transversal y no experimental.

No experimental: Se empleará este diseño de investigación ya que no altera las variables encontradas permitiéndonos describir y analizar el entorno actual de la empresa, también permitirá realizar un análisis adecuado del tema de investigación.

Transversal: Este diseño de investigación permitirá realizar una sola intervención al efectuar el trabajo de campo en la institución y obtener información detallada.

Se aplicará una guía de entrevista al jefe de créditos y un cuestionario a los asesores y socios que tienen crédito en la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

3.4 Tipo de estudio

Este trabajo de investigación se realizará en forma de estudio documental y de campo que se describe a continuación.

3.4.1 Investigación de campo

Es aquella que se lleva a cabo en el lugar y tiempo en que ocurra el fenómeno, la cual nos permite extraer datos e información utilizando métodos y herramientas de recopilación, como entrevistas, encuestas o cuestionarios (Grajales T, 2018).

3.4.2 Investigación documental

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la investigación en documentos confiables (Libros, periódicos, revistas) etc., así mismo a través de diversas fuentes bibliográficas (Grajales T, 2018).

3.5 Método de investigación

3.5.1 Método inductivo

Aplicamos el método inductivo en muchos aspectos de nuestra vida diaria, por lo que podemos predecir cosas en nuestro entorno y de posibles comportamientos. También nos ayuda a generalizar, categorizar y formular hipótesis (Graus, 2018).

A través de este método se realizará un proceso de análisis y síntesis del estudio del proceso crediticio de acuerdo con ello se llegará a una conclusión general.

Es una forma de sacar conclusiones generales a partir del conocimiento previo sobre eventos particulares, se caracteriza porque va de lo específico a lo general, es decir, conocimiento general o una conclusión extraída de algún conocimiento específico. Estas ideas o sugerencias específicas se denominan premisas.

3.5.2 Método Descriptivo

Este método permite buscar que consecuencias trae una mala gestión financiera en relación con el proceso crediticio.

El método descriptivo tiene como finalidad evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos en el tiempo, en este método se analizan los datos recopilados para describir que variables son relevantes relacionadas entre sí (Guevara, y otros, 2020).

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

En el presente trabajo de titulación se tomará en cuenta a la totalidad de asesores de crédito, siendo así, con 15 personas el total a considerar.

Además, los socios que mantienen operaciones de crédito en la cooperativa son 46.107, la cual representa el total de la población.

3.6.2 Muestra

Dentro del presente trabajo de titulación no es necesario el cálculo de la muestra de los asesores debido a que la población es pequeña, por tanto, al ser una población alcanzable se aplicará un censo abarcando la totalidad de esta.

Para determinar el número de los socios a encuestar se aplicó la siguiente formula:

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

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

z: valor obtenido mediante nivel de confianza. Es el valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96

p: probabilidad de ocurrencia, normalmente un valor constante de 0,5

q: probabilidad de no ocurrencia, cuando no se tiene su valor se utiliza el 0,5

e: limite aceptable de error muestral, se utiliza entre el 1% (0,1) y 9% (0,9)

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

$$n = \frac{46.107,00 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(46.107,00 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 381.99$$

$$n = 382$$

Se aplicará una encuesta a 382 personas, socias de la Cooperativa.

3.7 Técnicas e Instrumentos

3.7.1 Técnicas

3.7.1.1 Observación

Esta técnica permitirá la recopilación de información directa, sobre los procedimientos que se aplica en la gestión de créditos.

3.7.1.2 Entrevista

Se realizará a través de un dialogo de dos personas para determinar las causas existentes en el área de créditos, será aplicada al jefe de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

3.7.1.3 Encuesta

En un procedimiento de la investigación destinada a obtener datos de varias personas, mediante el cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno, ni el fenómeno donde se recoge la información, es impersonal que el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de tercera persona (Terreros, 2021).

A través de esta técnica se obtendrá información de varias personas cuyas opiniones será de gran ayuda, mediante cuestionarios para poder obtener respuestas específicas, la cual se aplicará a los asesores y al jefe de créditos de la COAC Fernando Daquilema, con el propósito de diagnosticar los aspectos que ocasionan la morosidad en la cartera de créditos.

3.7.2 Instrumentos

3.7.2.1 Cuestionario de encuesta

En este trabajo de investigación se utilizará cuestionarios con preguntas cerradas para que la persona que es encuestada seleccione su respuesta en base a su criterio personal, por esta razón la encuesta en definitiva un conjunto de preguntas de una o más variables que van a medir.

3.7.2.2 Guía de entrevista

Necesaria para organizar aquellas cuestiones de importancia que se quieren topar con los involucrados con la finalidad establecer un horizonte evitando cuestiones sin importancia que enfoqué el verdadero sentido de la investigación.

3.7.2.3 Guía de observación

Necesaria para plasmar las observaciones y a recopilar la información directa de la fuente primaria, sobre los procedimientos que se aplican en cuanto a la Gestión de crédito, con el fin de generar un sustento que posteriormente se pueda revisar y sacar conclusiones.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de resultados

Los resultados de la presente investigación están relacionados al desarrollo de un Modelo De Gestión Crediticia Para La Cooperativa De Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., Año 2023, en cuanto a lo que se va desarrollar es saber cómo se está gestionando actualmente la Cooperativa, usando herramientas como la entrevista dirigida al jefe de crédito de la Cooperativa y también encuestas dirigidas a los asesores de crédito y socios que tienen crédito en la Cooperativa.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la entrevista y encuestas, los mismos que estarán representados en tablas y gráficos con su respectivo análisis e interpretación.

4.1.1 *Resultado entrevista dirigida al jefe de crédito*

Nombre: Ing. Ángel Sanga

Fecha: 10/ 06/ 2023

Lugar: COAC “Fernando Daquilema” (veloz entre Larrea y España)

Objetivos: La presente entrevista tiene como propósito recolectar información, la misma que servirá como sustento del trabajo investigativo.

1.- ¿Cuáles son las principales actividades que usted realiza en el cargo?

En el cargo prácticamente yo soy jefe de créditos, mi rol es la verificación de los documentos, que todos los documentos estipulados en el manual de créditos como por ejemplo que los documentos estén correctos y actualizadas , los justificativos ingresos nos da a conocer de donde proviene el dinero, necesito los respaldos patrimoniales por ejemplo matriculación de carro, revisión vehicular, escritura , pagos de predio ; en donde mi trabajo es la verificación de todo aquello y analizar lo más importante es el justificativo de ingreso y el respaldo patrimonial que se le da a cambio del crédito que se está otorgando, una vez verificación de todo aquello yo soy el que aprueba las carpetas.

2.- ¿Cuáles son las metas en su periodo de gestión y que metas se ha propuesto alcanzar?

Hoy por hoy dando gracias a Dios estoy en la agencia matriz, dentro de esta agencia una de mis principales metas es mantener y mejorar lo que es la colocación en la cartera de créditos en los portafolios y bajar el riesgo, lo que se llama en valores absolutos en el riesgo tanto en valores relativos como absolutos, comúnmente conocido como la mora, son dos objetivos que tenemos que tener en claro nosotros como jefes de crédito bajar el riesgo y duplicar la colocación.

3.- ¿Cuáles son las oportunidad, amenazas, debilidades y fortalezas que usted ha enfrentado en el área de crédito?

En lo que son oportunidades estamos en sector cooperativo, hay muchas cooperativas en este sector, más allá de competencia es una oportunidad que nos ayuda crecer, una oportunidad para seguir generando mayor crecimiento en cartera, todo esto es de acuerdo a la amabilidad, cordialidad con que se trata a los socios ; dentro de las fortaleza es la rapidez con lo que se atiende a un socio con el objetivo que se apruebe rápido posible el crédito ; una de las debilidades que tenemos es la rotación del personal, hoy por hoy estas aquí y mañana no se sabe en qué lugar estar, lo mismo pasa con los asesores empiezas a crecer y de pronto te cambien de áreas es ahí es donde se debilitan.

4.- ¿Existe un modelo de gestión crediticia en el departamento de crédito?

Si existe, prácticamente hoy por hoy la Cooperativa Fernando Daquilema agradeciendo a Dios estamos en el puesto número 13 en todo el ranking de cooperativas y a nivel de la provincia de Chimborazo estamos en el número uno, estamos en el segmento uno.

5 ¿Como está el proceso de gestión crediticio en el departamento de crédito y cuáles son sus mejoras o cambios en los últimos años?

Los procesos siempre en los créditos es un poco complicado se nos ha hecho por que anteriormente se realizaba inspecciones tomabas fotos del lugar donde se realizaba el crédito y regresábamos hoy por hoy la mejorara es que la tecnología evoluciona todos los días y vamos continuando avanzando hoy por hoy la institución ha implementado nuevos programas y a dotado también a los funcionarios en donde nosotros tenemos un programa en el cual nosotros geolocalizamos a los socios en donde están ubicados y la obligación de los asesores es llegar al puesto del trabajo y también llegar al lugar donde vive.

6.- ¿Cree usted que al implementar un modelo de gestión crediticia se genere una disminución en la cartera vencida del departamento del crédito?

Si, de hecho, que la esperanza y el sueño es esa, ósea mientras ustedes como estudiantes están generando, viendo oportunidades, están al día en la tecnología, están estudiando netamente el arte buscando las mejoras, si ustedes prácticamente nos ayudaran con esto al implementar algo mejor de hecho que se debe bajar y se puede bajar tanto en valores relativos como valores absolutos.

7.- ¿Qué gestión está realizando el departamento de crédito para enfrentar la tasa de morosidad?

Hoy por hoy lo que es el equipo de créditos con la bendición de Dios ya no están solo los asesores con el respecto a cobranza, los asesores controlan un rango hasta cierto rango, pasado cierto rango el área de cobranzas ellos son los que se encargan de gestionar implementando aquello, también se ha implementado lo que es el área judicial en el cual se está trabajando con abogados externos, internos, los gestores de cobranza, la cual con la bendición de dios si está dando resultados.

8.- ¿Cree usted que implementando nuevas políticas en el departamento de crédito se disminuirá la cartera vencida?

En lo que es políticas de crédito, siempre se está evolucionando, no podemos quedar estancados en espera en lo que se elaboró hace un par de años atrás, lo que antes era una fortaleza hoy puede ser una debilidad, como el mundo sigue cambiando sigue transformando la tecnología, yo creo y confió que si nos aportaría muchísimo a disminuir la cartera vencida.

9.- ¿Que políticas existen en el departamento de crédito para la recuperación de cartera vencida?

Hoy por hoy manejamos lo que es políticas de renovaciones de crédito, reestructuraciones, lo que son los diferimientos etc., con las cuales se ha trabajado dentro de las políticas con las que se puede innovar, mejorar con la esperanza de lo que cartera de riesgo pueda disminuir.

10.- ¿Cree usted que es necesario realizar capacitaciones constantes sobre levantamiento de información?

En lo personal no puedes dejar de aprender al contrario tienes que desaprender lo que ya aprendiste y aprender cosas nuevas y entre más tengamos discursos, capacitaciones, preparación vamos a tener un talento humano mejor y con ello se podría superar muchos obstáculos y seguir creciendo.

11.- ¿Cuáles son los factores que cree usted que influye en la tasa de morosidad que tienen los clientes de la Cooperativa?

Uno de los factores que más enfrentamos es la falta de análisis, falta de evaluación en el momento de levantamiento de información, a veces es por la presión de colocar y llegar a las metas o por la presión de quedar bien con el superior inmediato.

4.1.2 *Resultados encuesta dirigida a los asesores de crédito*

El 10 de junio del 2023 se realizó la encuesta a los asesores de crédito, a continuación, se presentan los resultados obtenidos tras el levantamiento de información.

Objetivo: Obtener información del área de crédito de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., y posibles mejoras.

1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en el departamento de crédito?

Tabla 4-1: Experiencia en el departamento de crédito

Opciones	Cantidad	%
0 año - 2 años	6	40%
3 años - 5 años	7	47%
Más de 5 años	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

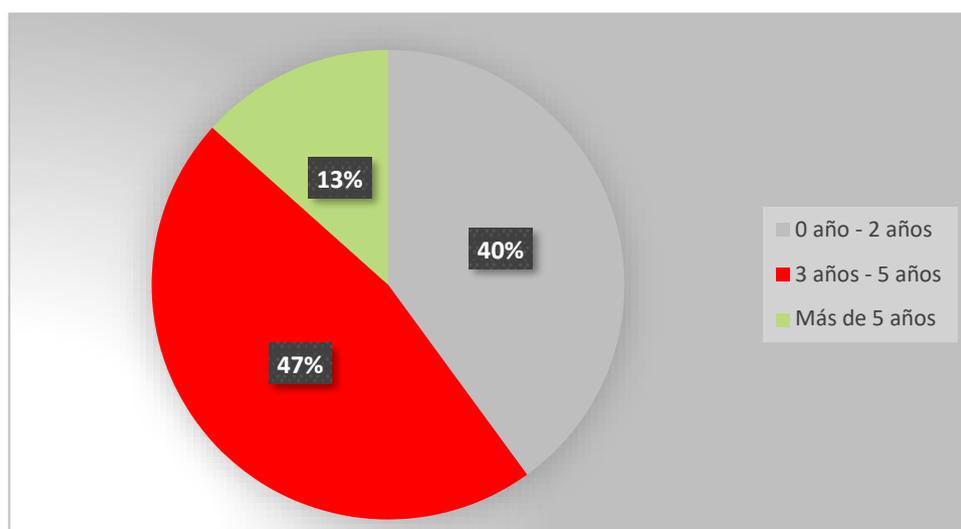


Ilustración 4-1: Experiencia en el departamento de crédito

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

El 47% de los asesores menciona que tienen experiencia de 3 a 5 años en el departamento de crédito, el 40% menciona que tiene experiencia de 0 a 2 años, mientras el 13% de los asesores menciona que tienen experiencia más de 6 años. De acuerdo a los resultados obtenidos de los asesores de crédito, gran parte menciona que tienen experiencia de 3 a 5 años en el área de crédito y en menor porcentaje no tienen experiencia de muchos años, por su puesto este factor hace que resulte difícil alcanzar sus objetivos propuestos dentro de un tiempo determinado.

2.- ¿Las actividades que realiza se encuentran directamente relacionadas con el área de créditos y cobranzas?

Tabla 4-2: Actividades que se realiza directamente con el área de créditos

Opciones	Cantidad	%
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

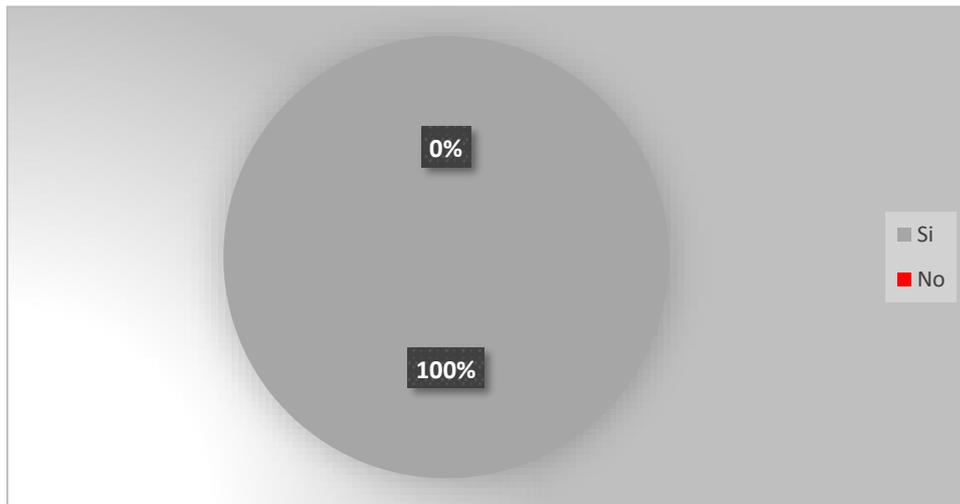


Ilustración 4-2: Actividades que se realiza directamente con el área de crédito

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

De los 15 asesores encuestados mencionan que todas las actividades que realizan se encuentran directamente relacionados con el área de créditos y cobranzas, reflejando el 100% de su totalidad, por lo que se puede deducir que todas las actividades realizadas están directamente relacionadas con el área de créditos ya que de esa manera podrán verificar documentos establecidos por los socios.

3.- ¿Existe un modelo de gestión crediticia en el departamento de crédito?

Tabla 4-3: Existe un modelo de gestión crediticia

Opciones	Cantidad	%
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

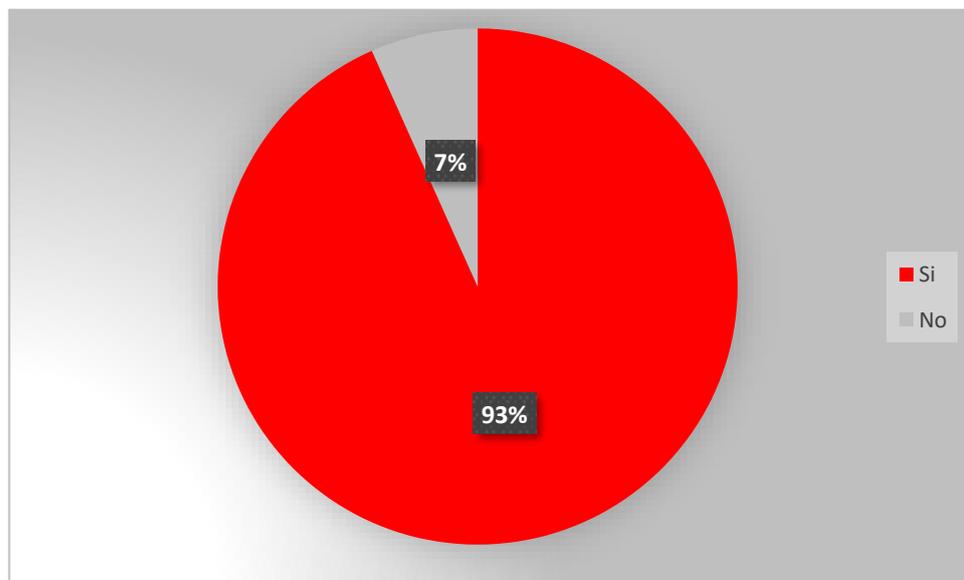


Ilustración 4-3: Existe un modelo de gestión crediticia.

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 93% de los asesores menciona que, si existe un modelo de gestión crediticia en el departamento de crédito, mientras el 7% menciona que no existe. Por lo cual se puede evidenciar que la cooperativa si maneja un modelo de gestión crediticia para poder gestionar, colocar y recuperar los créditos otorgados a los clientes.

4.- ¿Existe algún documento en donde se encuentre establecido procesos y procedimientos, así como los principios básicos para la gestión de crédito en la Cooperativa?

Tabla 4-4: Existe algún documento que se encuentre establecido procesos y procedimientos

Opciones	Cantidad	%
Si	14	93%
No	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

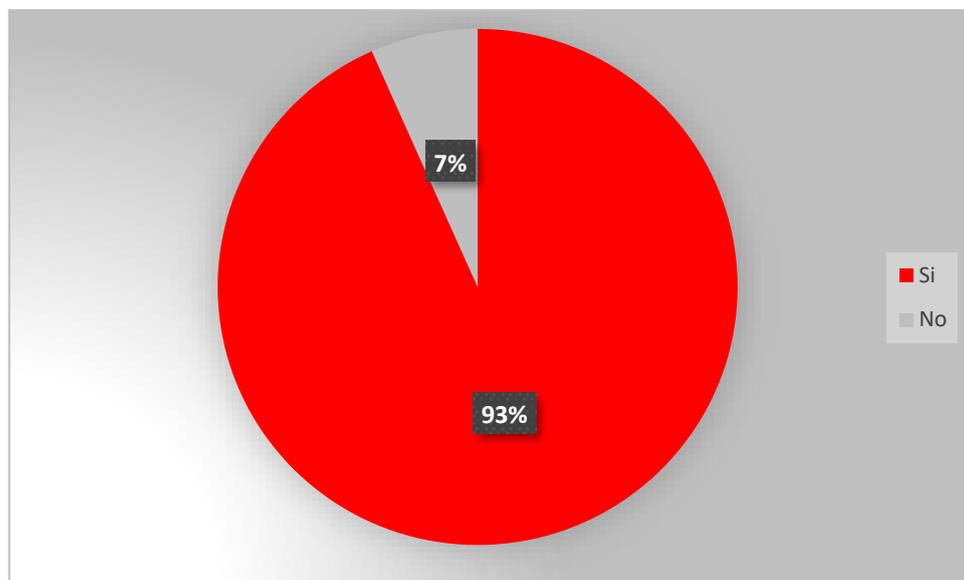


Ilustración 4-4: Documento que se encuentre establecido procesos y procedimientos

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M 2023.

Análisis e Interpretación

El 93% de los asesores menciona que si existe documento en donde se encuentre establecido procesos y procedimientos para la gestión de crédito en la Cooperativa, mientras el 7% menciona que no existe ningún documento, la mayoría de los asesores mencionan que si existen documentos donde estipulan procesos a seguir para entregar los diferentes créditos que existen en la Cooperativa.

5.- ¿Cree usted que al implementar un modelo de gestión crediticia se genere una disminución en la cartera vencida del departamento del crédito?

Tabla 4-5: Cree usted al implementar un modelo de gestión crediticia se genere una disminución en la cartera vencida

Opciones	Cantidad	%
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

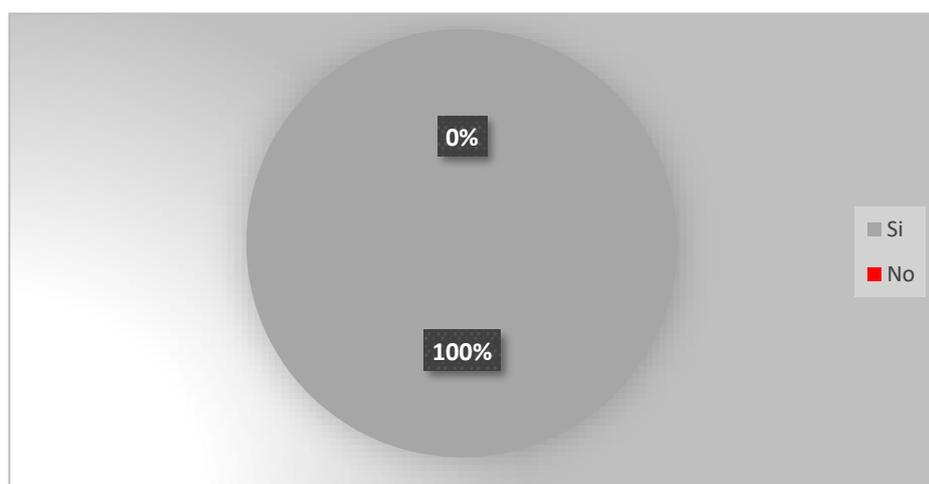


Ilustración 4-5: Cree usted al implementar un modelo de gestión crediticia se genere una disminución en la cartera vencida

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Con una totalidad del 100% de las personas encuestadas menciona que al implementar un modelo de gestión crediticia ayudaría inmensamente a disminuir la cartera vencida.

Todos los asesores de la Cooperativa de Ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., menciona que sería muy bueno contar con un modelo de gestión crediticia que permita disminuir la cartera vencida, y a tomar mejores decisiones en el otorgamiento de crédito.

6.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de capacidad de pago?

Tabla 4-6: Capacitación sobre el tema de capacidad de pago

Opciones	Cantidad	%
Si	11	73%
No	4	27%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

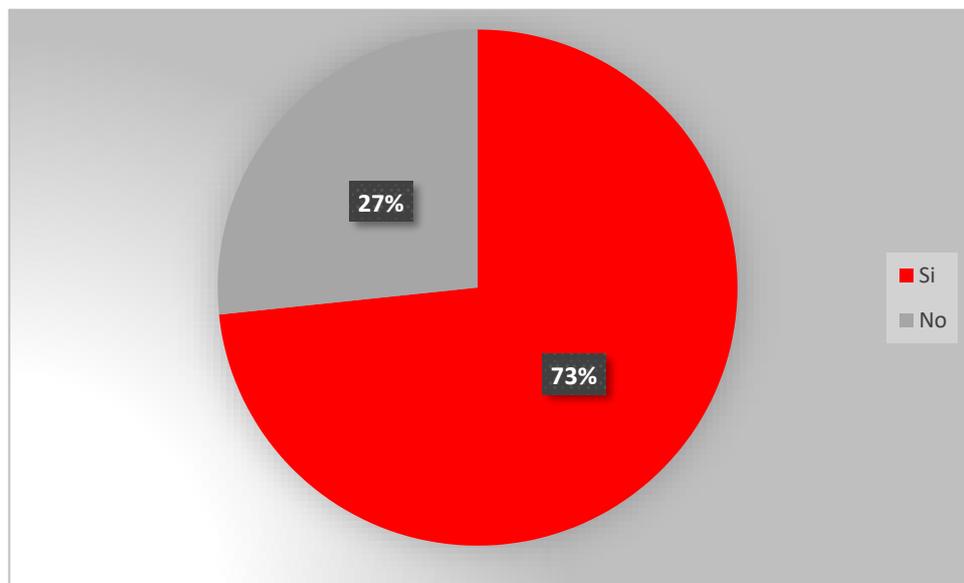


Ilustración 4-6: Capacitación sobre el tema capacidad de pago

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada a los asesores, el 73% mencionan que, si han sido capacitados con respecto al tema de capacidad de pago, mientras el 27% menciona que no han sido orientados con relación al tema, lo cual es importante debido a que todos los asesores deben estar preparados correctamente sobre el tema para que puedan realizar cobros de una manera oportuna y disminuir tasas altas de morosidad.

7.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de comportamiento de pago?

Tabla 4-7: Capacitación sobre el tema de comportamiento de pago

Opciones	Cantidad	%
Si	10	67%
No	5	33%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

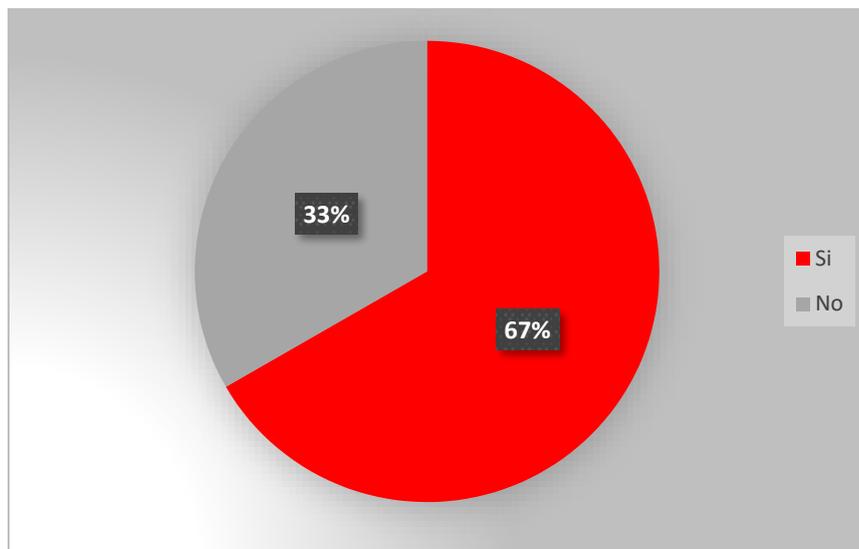


Ilustración 4-7: Capacitación sobre el tema de comportamiento de pago

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 67% de los asesores menciona que, si han sido orientados con respecto al tema de comportamiento de pago, mientras que el 33% menciona que no han sido preparados con respecto al tema, se puede conocer que la mayoría de los asesores están capacitados para poder revisar, analizar y verificar el comportamiento de pago que tienen los clientes que quieren optar un crédito, lo cual es fundamental para poder aprobar o negar un crédito.

8.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de carácter?

Tabla 4-8: Capacitación sobre el tema de carácter

Opciones	Cantidad	%
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

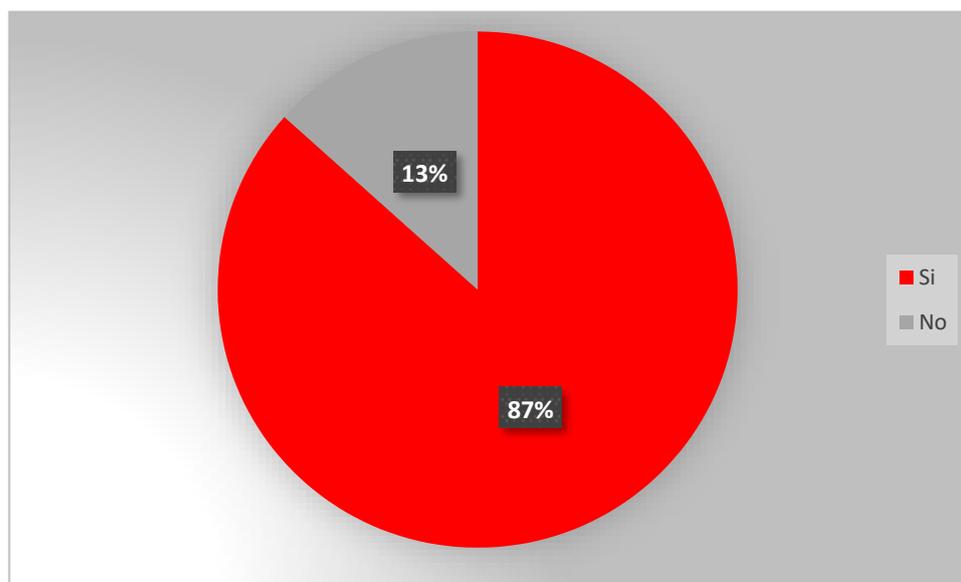


Ilustración 4-8: Capacitación sobre el tema de carácter

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Según la encuesta aplicada, el 87% de los asesores menciona que han sido orientados con respecto al tema de carácter, mientras 13 % no han sido preparados con respecto al tema, por lo cual se puede evidenciar que la mayoría de los asesores reciben capacitaciones y tienen conocimientos para poder analizar a las personas mediante su historial crediticio y el comportamiento que ha tenido con la misma, mediante ello saber si es apto o no para un crédito.

9.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de colateral?

Tabla 4-9: Capacitación sobre el tema de colateral

Opciones	Cantidad	%
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

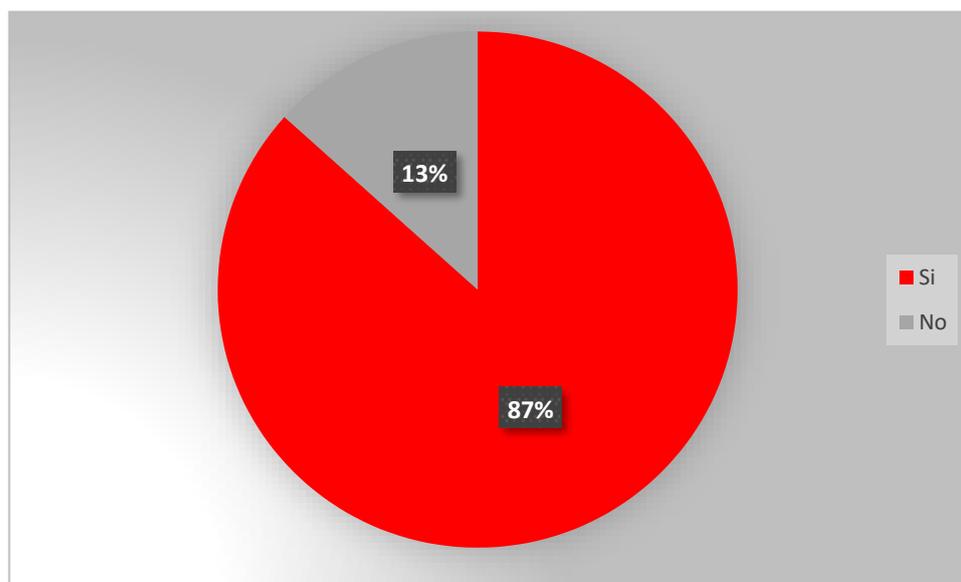


Ilustración 4-9: Capacitación sobre el tema colateral

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Según la encuesta aplicada, el 87% de los asesores menciona que han sido capacitados con respecto al tema de colateral, mientras 13 % no han sido orientados sobre el tema, por lo tanto, se puede evidenciar que los asesores reciben preparados sobre la garantía que debe tener un cliente que este optando por un crédito, mientras que la minoría de los asesores no reciben dichas capacitaciones.

10.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de capital?

Tabla 4-10: Capacitación sobre el tema de capital

Opciones	Cantidad	%
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

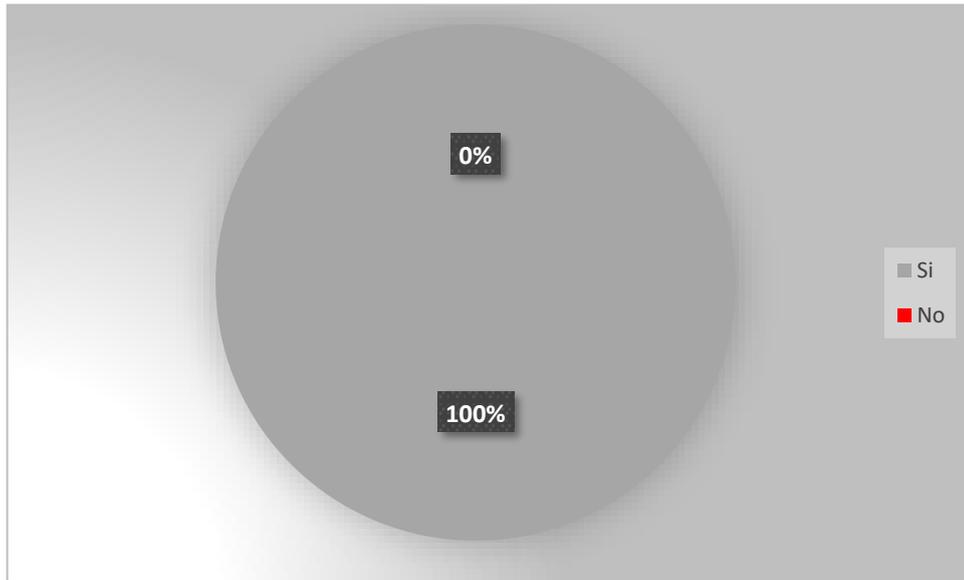


Ilustración 4-10: Capacitación sobre el tema de capital

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Con una totalidad del 100% de las personas encuestadas menciona han sido preparados con el tema de capital, de acuerdo a la encuesta realizada a todos los asesores de la COAC Daquilema menciona que si están capacitados correctamente para poder verificar el patrimonio que posee el cliente.

11.- ¿Cree usted que un asesor de crédito debe tener conocimientos y experiencias en el tema de colocación?

Tabla 4-11: Conocimiento y experiencia en el tema de colocación

Opciones	Cantidad	%
Si	15	100%
No	0	0%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

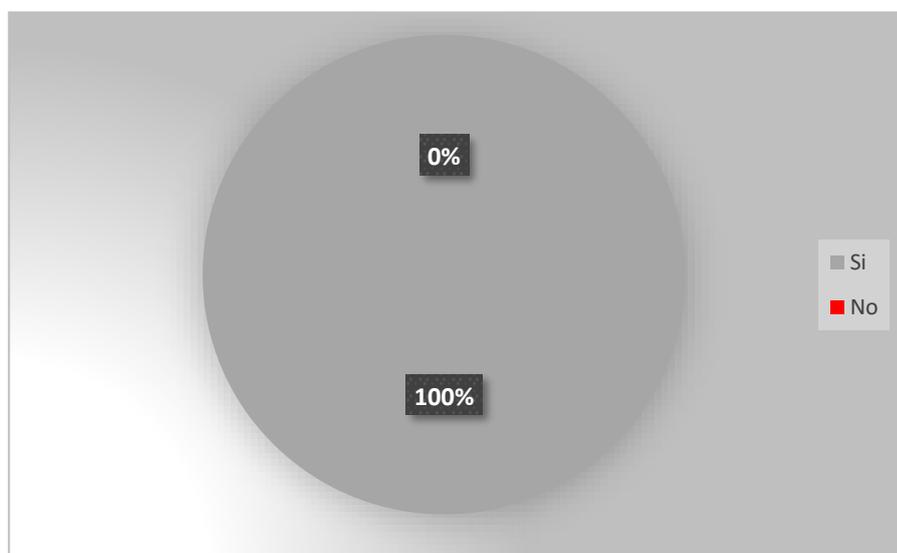


Ilustración 4-11: Conocimiento y experiencia en el tema de colocación

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Con una totalidad del 100% de los asesores encuestados menciona que es necesario que un asesor de crédito debe tener conocimiento y experiencia en el tema de colocación, de acuerdo a la encuesta realizada que todos los asesores mencionan que es de vital importancia tener experiencia en el área de colocación ya que de esa manera se puede conocer al cliente si es acto o no para poder realizar un crédito.

12.- ¿De los factores que se menciona a continuación, cual considera usted los más influyentes en la cartera vencida actual de la Cooperativa?

Tabla 4-12: Factores que incluye a la cartera a la cartera vencida

Opciones	Cantidad	%
Falta de seguimiento	2	13%
Falta de análisis crediticio	7	47%
Falta de voluntad de pago	2	13%
Percance (enfermedades o accidentes)	3	20%
Despidos inoportunos del trabajo	0	0%
Otros	1	7%
Total	15	100%

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

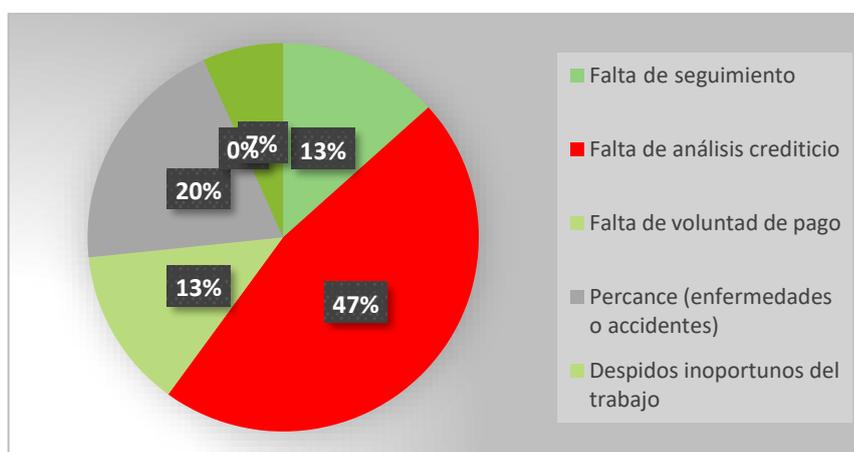


Ilustración 4-12: Factores que influye a la cartera vencida

Fuente: Encuesta a los asesores, 2023.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada, el 40% de los asesores del departamento de crédito de la Cooperativa “Fernando Daquilema” Ltda., indica que la falta de análisis crediticio influye en la cartera vencida actual, 27% menciona que es por percances (enfermedades o accidentes), 20% considera la cartera vencida por la falta de voluntad de pago, el 7% es por la falta de seguimientos y mientras el 7% menciona por otros acontecimientos que influye la cartera vencida. Por lo que se puede evidenciar que los asesores no están realizando un adecuado análisis crediticio por lo que desencadena un problema por las altas tasas de morosidad.

4.1.3 Resultado encuesta dirigida a los socios

Objetivo: La presente encuesta tiene como propósito recolectar información de los socios que tienen Crédito en la Cooperativa.

1.- ¿Como es la atención recibida en la COAC Daquilema?

Tabla 4-13: Atención recibida de la COAC Daquilema

Opciones	Cantidad	%
Muy bueno	210	55%
Bueno	141	37%
Regular	29	8%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

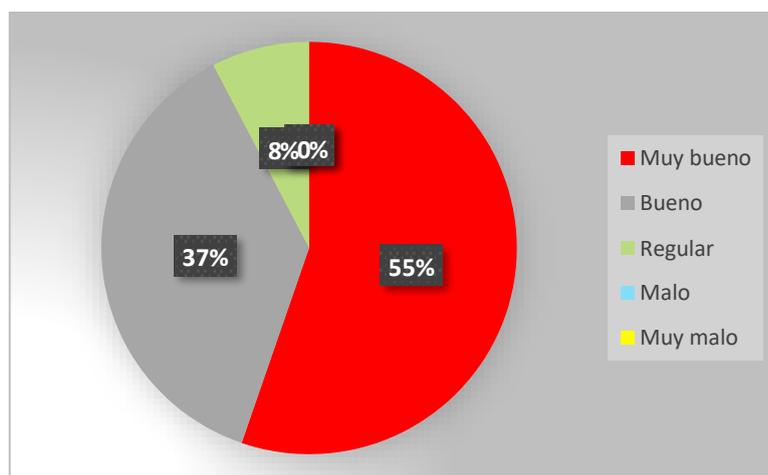


Ilustración 4-13: Atención recibida de la COAC Daquilema

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 55% de los socios dan a conocer que la atención recibida en la COAC Daquilema es muy bueno, el 36,9% menciona que es bueno y el 7,6% manifiesta que la atención recibida es regular. Según estos resultados la mayoría de los socios de la Cooperativa menciona que han recibido una atención adecuada, por lo que se puede evidenciar que los empleados están recibiendo capacitaciones constates de como brindar una atención adecuada.

2.- ¿De acuerdo a su criterio en que aspecto deberá mejorar el departamento de crédito?

Tabla 4-14: Aspecto que deberá mejorar el departamento de crédito

Opciones	Cantidad	%
Atención al cliente	41	11%
Tiempo de servicio	83	22%
Organización	190	50%
Infraestructura	2	0,50%
Nivel documental	66	17%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

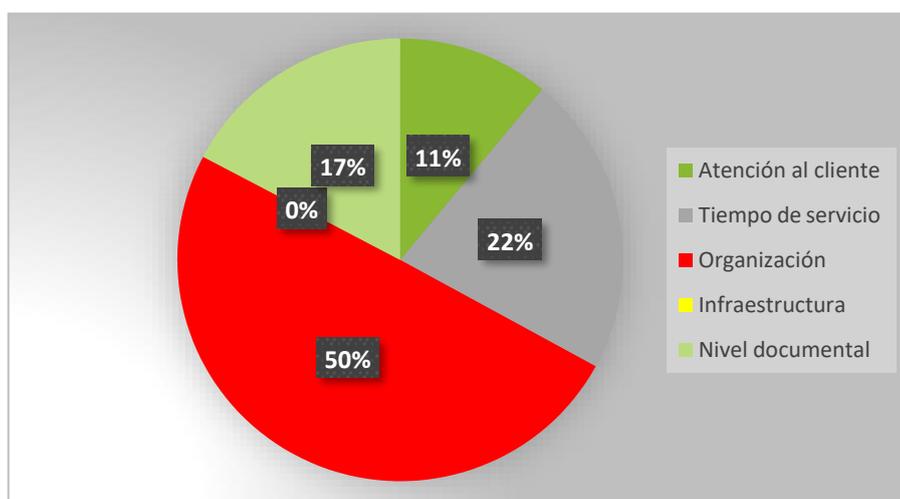


Ilustración 4-14: Aspecto que deberá mejorar el departamento de crédito

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M,2023.

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 0,5% de los socios menciona que se debería mejorar el departamento de crédito en infraestructura, 10,7% atención al cliente, 17,3% nivel documental, 21,7% tiempo de servicio y el 49,7% manifiesta que se debería mejorar en la organización. Se puede deducir que el departamento de crédito no tiene una buena organización para poder entregar los créditos solicitados.

3.- ¿Como califica la agilidad en los trámites de crédito por parte del departamento de crédito?

Tabla 4-15: Calificación en la agilidad en los tramites de crédito

Opciones	Cantidad	%
Muy bueno	89	23%
Bueno	262	69%
Regular	31	8%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

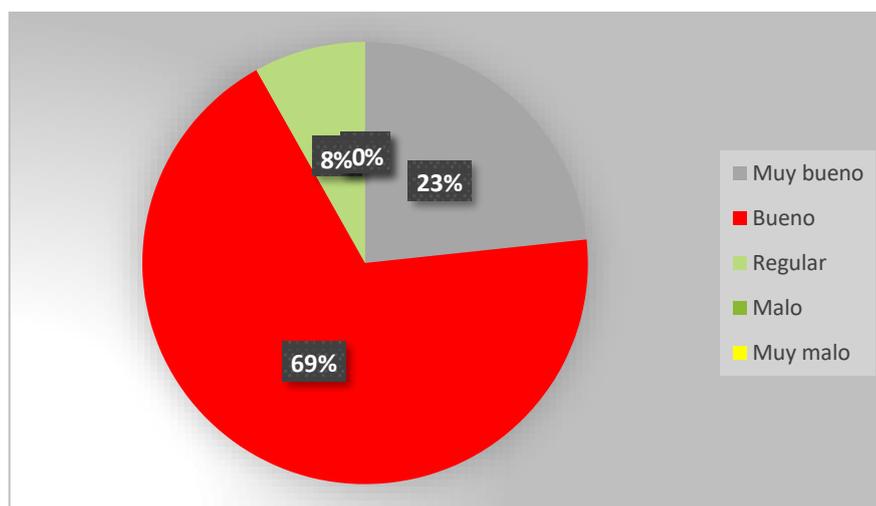


Ilustración 4-15: Calificación en la agilidad en los tramites de crédito

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 100% de los socios encuestados, el 8,1 % de los socios menciona que la agilidad en los tramites de crédito por parte del departamento de crédito es regula, mientras el 23,3 % menciona que es muy bueno y el 68,6% manifiesta que es bueno. Según estos resultados la mayoría de los socios de la Cooperativa menciona que la agilidad en los tramites es adecuada, por lo que se puede evidenciar que los empleados están recibiendo capacitaciones constantes de cómo realizar de una forma rápida y adecuados los documentos.

4.- ¿Cuántos créditos a realizado usted en la Cooperativa?

Tabla 4-16: Créditos de los socios.

Opciones	Cantidad	%
1 a 2	138	36%
3 a 4	163	43%
Mas de 4	81	21%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

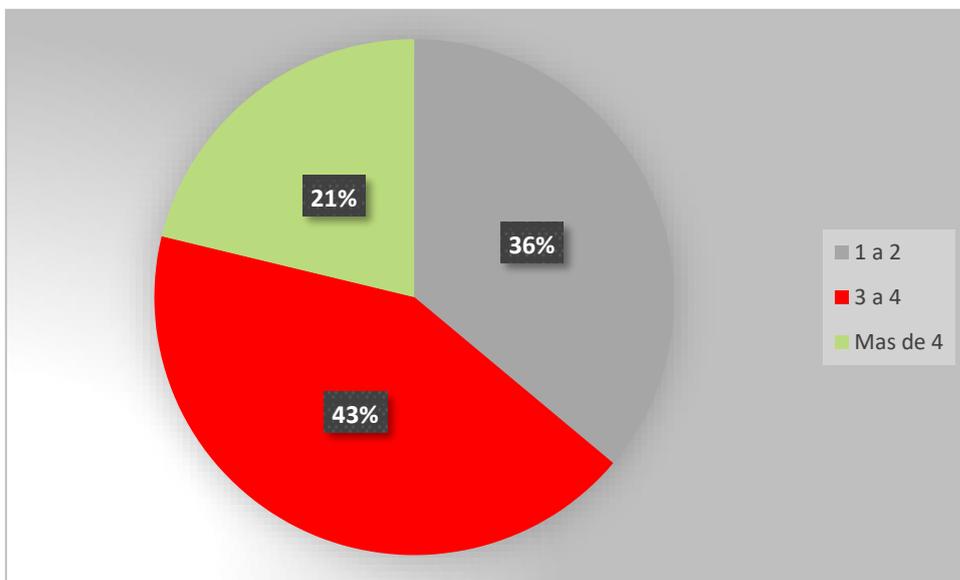


Ilustración 4-16: Créditos de los socios

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M,2023.

Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada a los socios menciona que el 43% han realizado de 3 a 4 veces el crédito, mientras el 36% de 1 a 2 créditos y la diferencia más de 4 veces ha realizado el crédito, se puede conocer que la mayoría de los socios tienen crédito de 3 a 4 veces debido a que su historial crediticio es muy bueno y son muy buenos pagadores.

5.- ¿Usted es puntual en el pago de los créditos?

Tabla 4-17: Puntual en el pago de los créditos

Opciones	Cantidad	%
Si	173	45%
No	209	55%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

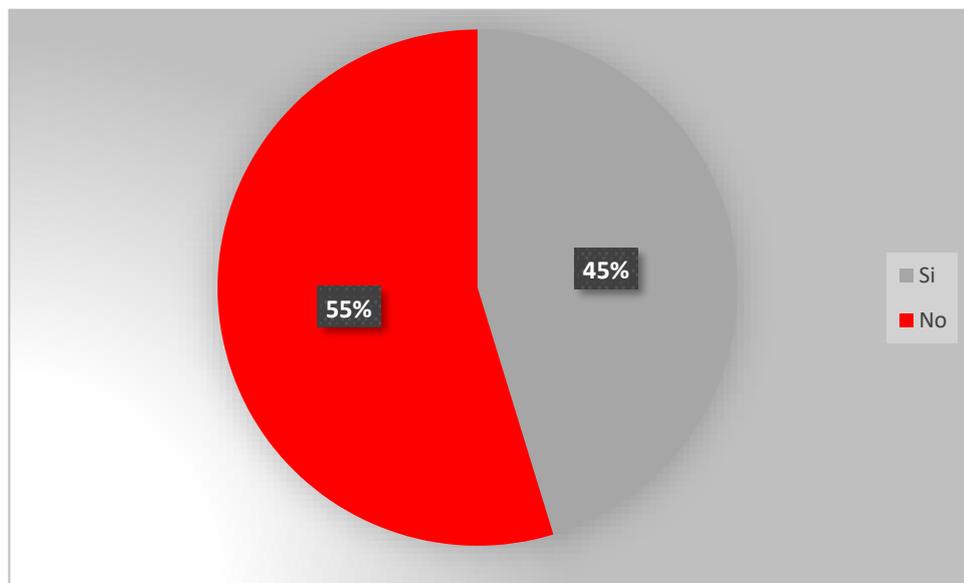


Ilustración 4-17: Puntual en el pago de los créditos

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

En la encuesta aplicada a los socios de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., menciona que el 55% no es puntual en el pago de su crédito y mientras el 45% expresaron que, si son puntuales con los pagos del crédito, Según estos resultados la mayoría de los socios de la Cooperativa menciona que no son puntuales en sus pagos debido a ello no puede optar a otros créditos.

6.- ¿Usted con cuantos días de retraso paga su crédito?

Tabla 4-18: Días de retraso del crédito

Opciones	Cantidad	%
0 días	160	42%
1 día - 15 días	164	43%
16 días - 30 días	35	9%
más de 30 días	23	6%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

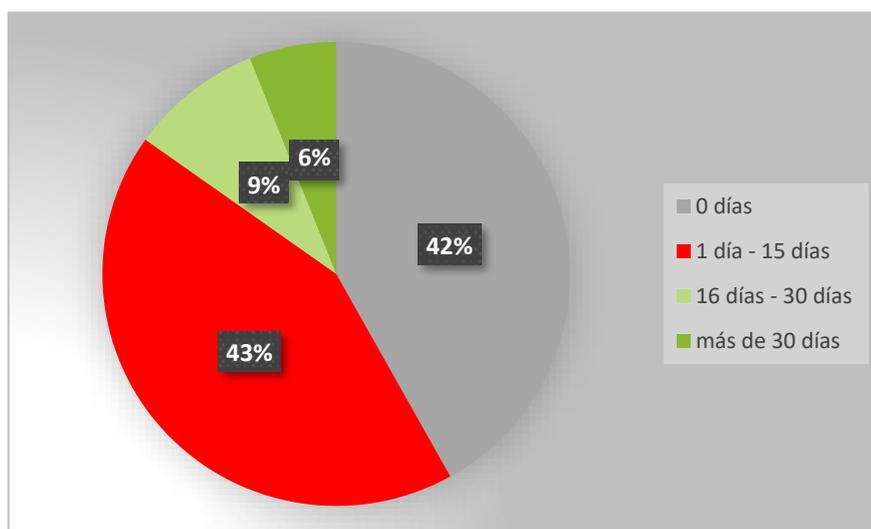


Ilustración 4-18: Días del retraso del crédito

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 43% de los socios encuestados manifiestan que tiene retraso del crédito de 1 a 15 días, mientras que el 42% menciona que no tiene de retraso del pago del crédito, el 9,2% manifiesta que el retraso de pago es de 16 a 30 días y el 6% restante menciona que es más de 30 días. Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., menciona que tienen días de retraso y por ende los asesores realizan reportes, para poder recuperar la cartera de créditos.

7.- ¿Usted paga una multa por retraso del crédito en la Cooperativa?

Tabla 4-19: Multa de retraso del crédito

Opciones	Cantidad	%
Si	217	57%
No	165	43%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

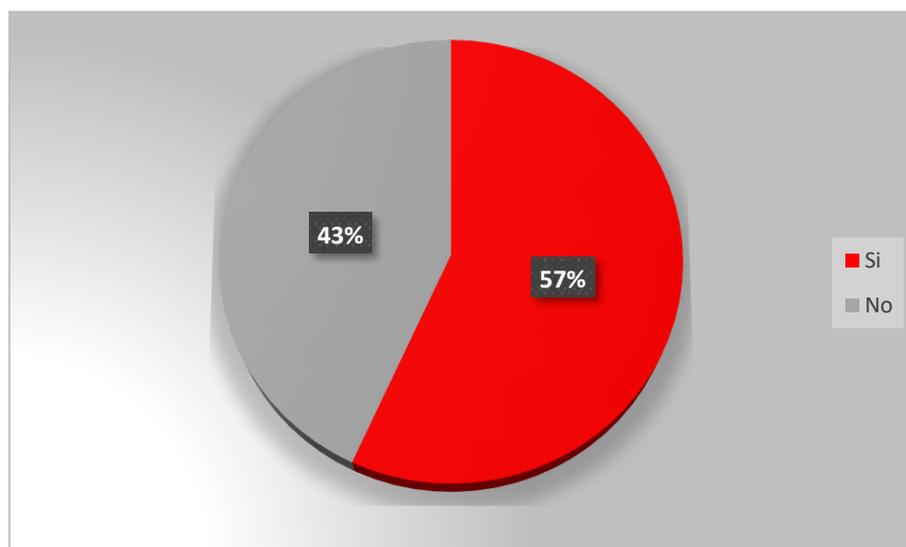


Ilustración 4-19: Multas del retraso del crédito

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

Del 100% de las personas encuestadas menciona el que 57 % si paga interés por mora del crédito, mientras la diferencia que el 43 % no paga interés de la mora del crédito. Según estos resultados la mayoría de los socios de la Cooperativa menciona que si pagan interés debido a que al momento de otorgar un crédito no se solicitan todos los documentos.

8.- ¿Cuál cree que son las causas que influyen en el retraso de su pago?

Tabla 4-20: Causas que influye en el retraso

Opciones	Cantidad	%
Falta de dinero	75	20%
Descuido	85	23%
Despido del trabajo	65	17%
Otros acontecimientos	155	41%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

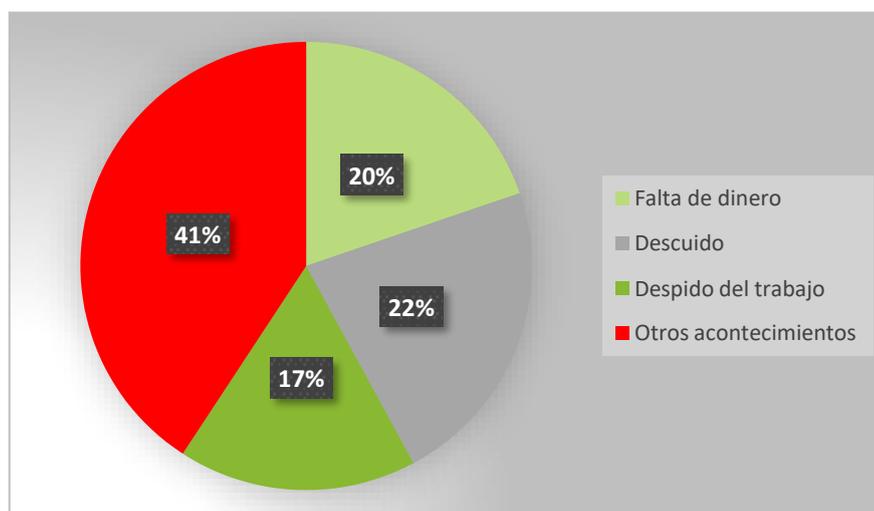


Ilustración 4-20: Causas que influye en el retraso

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 40,6% de los socios menciona que una de las causas que influye en el retraso de su pago es por otros acontecimientos, mientras 22,8% descuido, 19,6% falta de dinero y el 17% menciona por el despido al trabajo. Según estos resultados la mayoría de los socios de la Cooperativa menciona que las causas que influyen al retraso de su pago son por falta de dinero, descuido, descuido del trabajo.

9.- ¿Con que frecuencia llega a pagar el crédito en la cooperativa?

Tabla 4-21: Con qué frecuencia llega a pagar el crédito

Opciones	Cantidad	%
Cuando es la fecha de pago	173	45%
Cuando tenga dinero	117	31%
Cuando la llaman	75	20%
Cuando recuerda	17	4%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

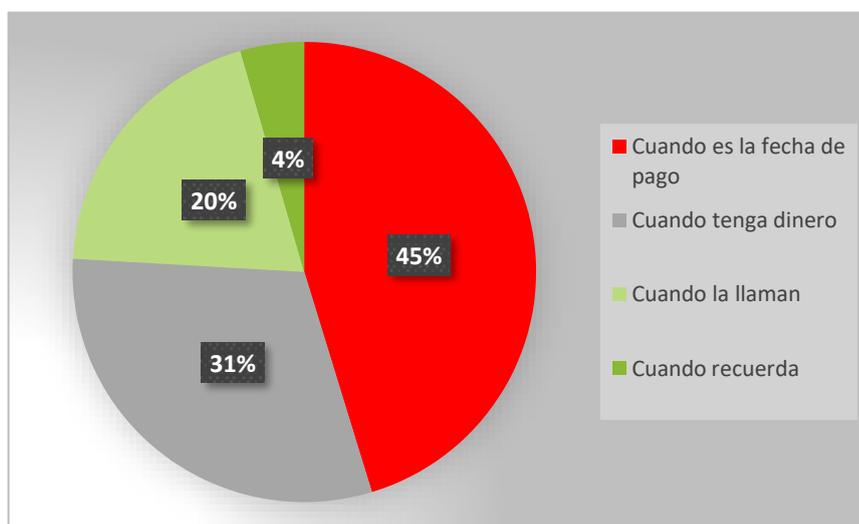


Ilustración 4-21: Con qué frecuencia llega a pagar el crédito

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Interpretación

El 45,3% de los socios menciona que llega a pagar el crédito cuando es la fecha de pago, 30,6% cuando tenga dinero, 19,6% cuando la llaman y el 4,2 cuando se acuerda. Según estos resultados se puede observar que los socios optan por pagar el crédito cuando llega la fecha de pago o tengan dinero a disposición para poder cancelar la deuda mientras que un porcentaje pequeño manifiesta que esperan a que le llamen o simplemente cancela cuando se acuerdan

10.- ¿Cuándo usted solicita un crédito le explican las condiciones de pago?

Tabla 4-22: Explicación sobre las condiciones de pago

Opciones	Cantidad	%
Si	365	95%
No	17	5%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

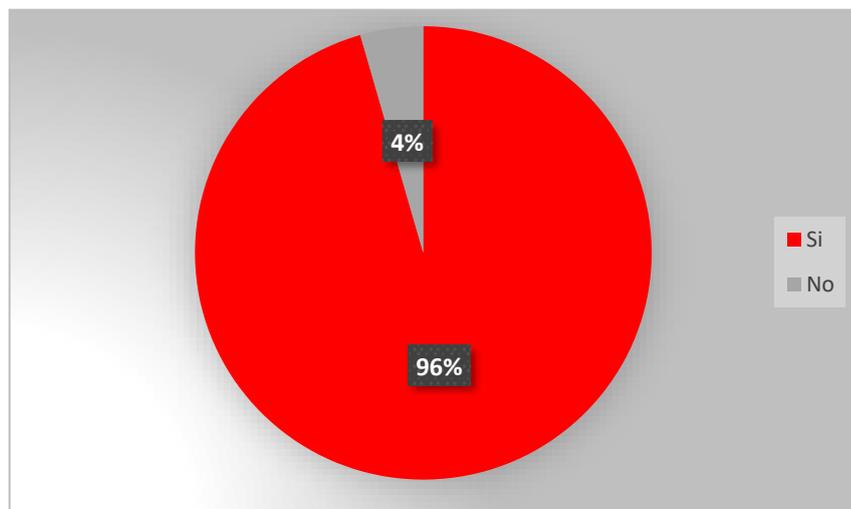


Ilustración 4-22: Explicación sobre las condiciones de pago

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 96% de los socios menciona que si le explican las condiciones de pago y el 4% de los socios manifiesta que no les menciona, por el cual los socios no saben a qué se enfrenta a la hora de no cancelar sus obligaciones ya que al momento de adquirir un crédito es de suma importancia conocer las condiciones o parámetros de crédito que se va adquirir.

11.- ¿Su asesor de crédito le recuerda oportunamente la fecha de vencimiento de pago?

Tabla 4-23: Recuerdo de la fecha de vencimiento de pago

Opciones	Cantidad	%
Frecuentemente	269	70%
A veces	112	30%
Ninguna	0	0%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

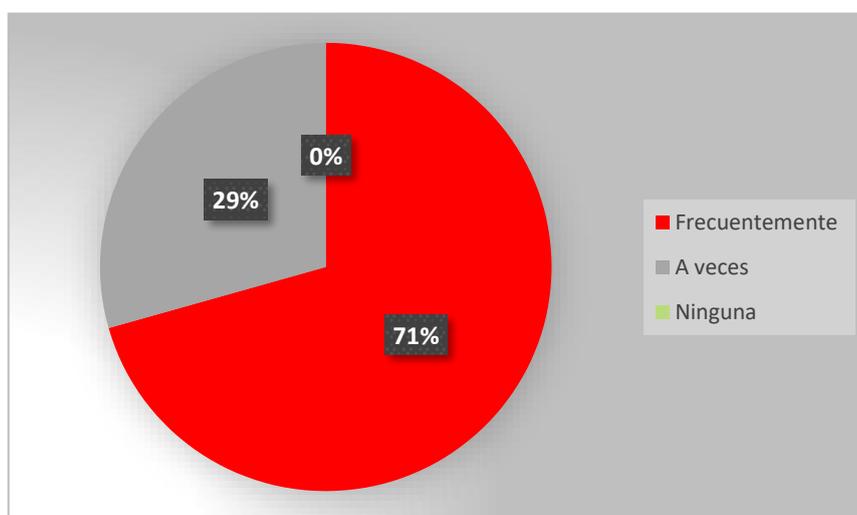


Ilustración 4-23: Recuerdo de las fechas de vencimiento de pago

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Interpretación

El 70,4 % de los socios menciona que su asesor de crédito le recuerda frecuentemente la fecha de vencimiento de pago y el 29,3% manifiesta que le recuerda a veces el vencimiento del valor pagar. Por lo que se puede intuir que la mayoría de los asesores están pendientes de la fecha límite que se debe cancelar la deuda los socios ya que así también evitan la existencia de morosidad.

12.- ¿Cree necesario enviar un mensaje de texto a su celular o correo sobre el monto y fecha de pago?

Tabla 4-24: Recordatorio por medio de mensaje de texto a su celular o correo

Opciones	Cantidad	%
Si	294	77%
No	87	23%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

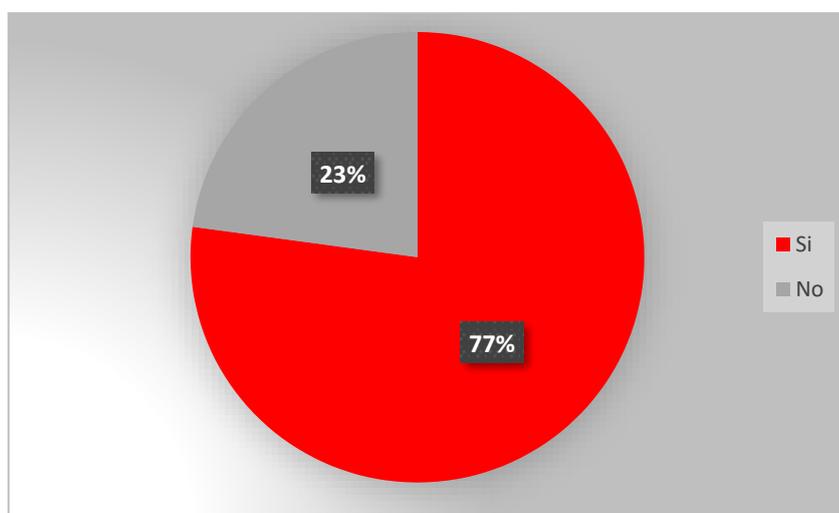


Ilustración 4-24: Recordatorio por medio de mensaje de textos

Fuente: Encuesta a los socios.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

El 77,2% de los socios menciona que si es necesario enviar un mensaje de texto a su celular o correo sobre el monto y fecha de pago a diferencia que el 22,8% manifiesta que no es necesario que les recuerdo a través de mensajes, debido a los resultados obtenidos de los socios menciona que es de mucha importancia obtener mensajes de recordatorio sobre sus fechas de pago.

4.1.4 Análisis de los resultados de la entrevista y encuestas

La cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema en los últimos años ha tenido un crecimiento significativo, debido a que cuenta con profesionales aptos y capacitados para desenvolverse de una manera adecuada en las diferentes áreas, de la misma manera tienen políticas internas muy estrictas la cual permite que la cooperativa se posicione entre una de las mejores y confiables del país.

Por lo cual se realizó una entrevista muy minuciosa al jefe de créditos de la cooperativa para poder conocer los diferentes parámetros que manejan en el departamento de créditos, por lo que supo manifestar que la meta que tienen en el área es mantener o duplicar el portafolio crediticio y mitigar los riesgos que existen, la cooperativa se ha caracterizado por ser cordial, amable y dar una atención muy ágil a los socios la cual permite que la cartera de créditos baya en crecimiento. Cabe destacar también que si existe un modelo de gestión crediticia y esta se debe actualizar durante cierto tiempo con nuevas propuestas para mitigar riesgos y tasas de morosidad.

De la misma forma menciona que el departamento ha tenido mejoras muy importantes en el ámbito tecnológico ya que han implementado nuevos programas para poder geolocalizar a los socios ya que de esta forma el asesor puede localizar de una manera más rápida, la morosidad ha sido un problema que siempre han enfrentado manifiesta que el asesor ya no trabaja solo sino más bien pasado un cierto rango trabaja conjuntamente con el área de cobranza y con el área judicial las cuales se encargan de realizar los cobros respectivos de esta forma poder disminuir la tasa de morosidad.

En cuanto al personal están siendo capacitados constantemente ya que se considera que es un factor primordial para poder tener un avance y crecimiento de acuerdo a las metas planteadas como área, departamento y cooperativa en general.

Los asesores de crédito en la encuesta realizada mencionan que, si existe un modelo de gestión crediticio, pero todos coinciden que con una nueva propuesta de modelo de gestión crediticia disminuiría la morosidad que hoy por hoy está sufriendo la cooperativa, de la misma forma existen procesos y procedimientos a seguir para poder realizar diferentes gestiones en la colocación de crédito siendo esto primordial para hacer el desembolso de una manera oportuna. De la misma forma mencionan que son capacitados con respecto a las 5C de crédito ya que esta es la base para gestionar cualquier tipo de crédito que se vaya aprobar.

Los socios mencionan que sus asesores de créditos indican todas las condiciones de pago que tienen al momento de realizar un crédito, lo cual es importante para que los socios estén pendientes a momento de firmar el desembolso de crédito. Cabe destacar también que los asesores están pendientes en hacerle acuerdo de la fecha de pago de los créditos de los diferentes socios.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

5.1.1 Tema

“Modelo de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., año 2023”

5.1.2 Introducción

El modelo de gestión crediticia, es una herramienta importante para la institución, ya que permite tomar decisiones correctas, permitiéndole administrar de manera óptima las actividades operativas, económicas y financieras de la empresa. Tras el levantamiento de información en las partes interesadas, se determinó que la Cooperativa si cuenta con un modelo de gestión crediticia actualizada para poder bajar la tasa de morosidad, de la misma forma menciono que están interesados en implementar nuevas políticas y reglamentos para poder bajar la cartera vencida, ya que la tasa de morosidad es alta.

Por lo tanto, es necesario crear un modelo de gestión crediticia que sea capaz de administrar de manera efectiva los préstamos otorgados a varios socios, optar por recibir los documentos necesarios para acceder a la misma, también implementando políticas y regulaciones de cobro de deudas que pueda reducir la cartera vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

5.1.3 Objetivo de la propuesta

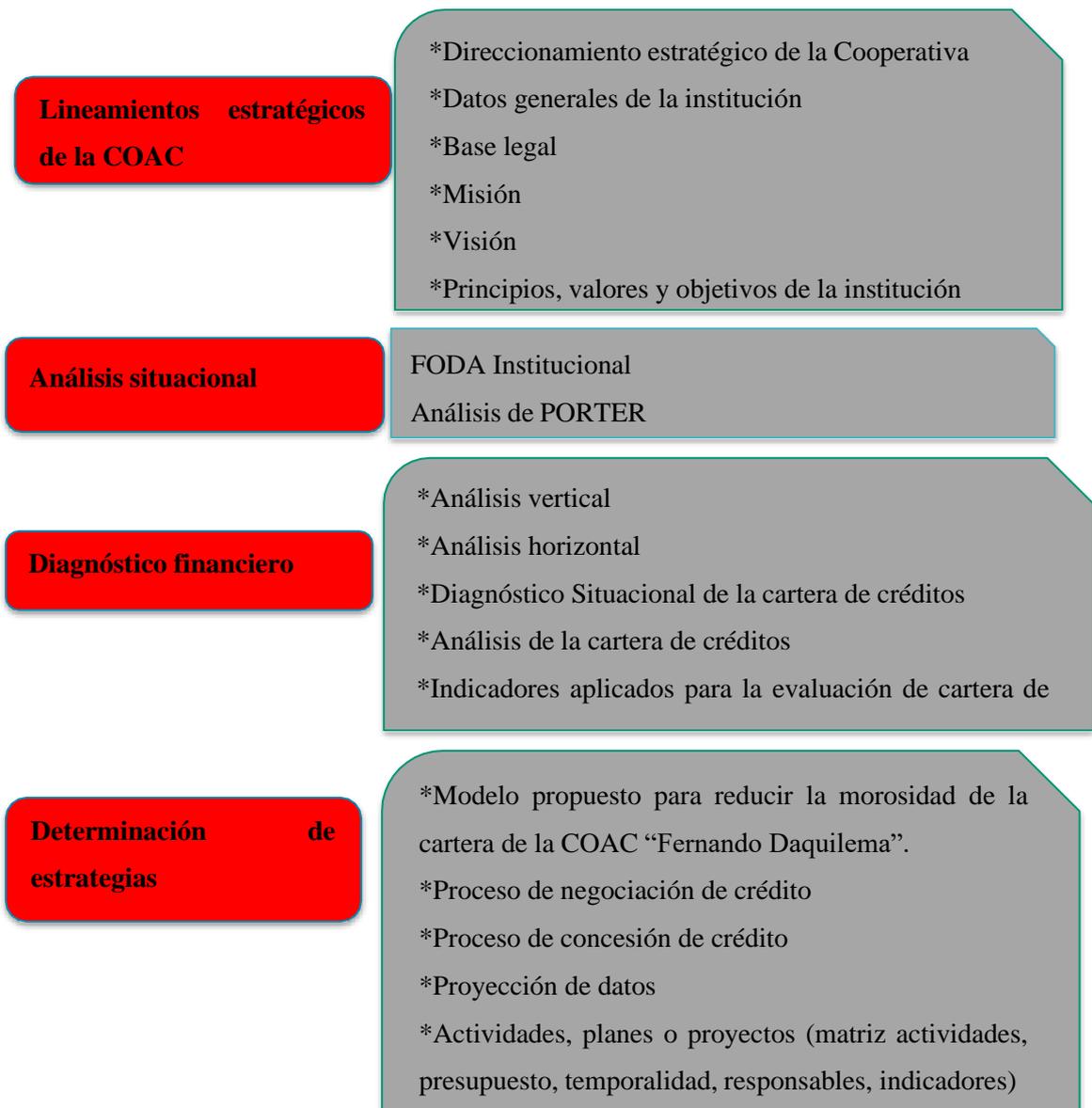
5.1.3.1 Objetivo general

Proponer un modelo de gestión crediticia para el departamento de crédito que ayude a bajar la cartera vencida de la Cooperativa.

5.1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer una estructura del modelo de gestión crediticia.
- Desarrollar alternativas a plantear en el área de créditos, a fin de recuperar la cartera vencida.
- Establecer estrategias que permitan cumplir con las metas propuestas para la cartera de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”.

5.2 Estructura del modelo de gestión crediticia



Determinación de estrategias

*Modelo propuesto para reducir la morosidad de la cartera de la COAC “Fernando Daquilema”.

*Proceso de negociación de crédito

*Proceso de concesión de crédito

*Proyección de datos

*Actividades, planes o proyectos (matriz actividades, presupuesto, temporalidad, responsables, indicadores)

Ilustración 5-1: Estructura del modelo de gestión crediticia

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.1 Lineamiento estratégico de la COAC

5.2.1.1 Direccionamiento estratégico de la Cooperativa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una institución financiera que ha permanecido ya 18 años en el mercado financiero, la misma que con el pasar del tiempo ha logrado ganar la confianza de socios y clientes.

También es importante señalar que la COAC no ha definido claramente su dirección estratégica en el proceso de recuperación de cartera, lo cual ha tenido un impacto en el resultado de liquidez, por lo cual se propone desarrollar el modelo de gestión crediticia que ayuda a reducir la cartera vencida.

5.2.1.2 Datos generales de la institución

Tabla 5-1: Datos de la institución

DATOS GENERALES	
Razón social:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”
Tipo:	Cooperativa de Ahorro y Crédito
Responsabilidad:	Limitada
Segmento:	1
Fecha de creación:	25 de Julio del 2005.
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba

Dirección:	Veloz 23 – 34 entre Larrea y Colon
Teléfono:	03 2962706 – 03 2947092
Mail:	Info@coopdaquilema.com www.coopdaquilema.com

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.1.3 Base legal

La COAC “Fernando Daquilema” Ltda., es una organización jurídica que se encuentra legalmente registrada en el país, que opera en el campo de la intermediación financiera y la responsabilidad social con sus socios, y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su reglamento general a las resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

5.2.1.4 Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y crédito, con principios y valores cristianos comprometidos con la satisfacción y desarrollo económico – social de nuestros socios y clientes.

5.2.1.5 Visión

Al 2023, ubicarnos entre las 10 primeras Cooperativas de Ahorro y Crédito del país con enfoque intercultural basado en principios y valores cristianos.

5.2.1.6 Principios, Valores y objetivos de la institución

Principios

Principios cristianos

Randi Randi (Reciprocidad)

Participación social y comunitaria

Interculturalidad

Espíritu Cooperativo

Valores

Solidaridad

Transparencia

Ética y moral

Pro- actividad

Trabajo en equipo

Objetivos institucionales

Objetivos definidos por la Cooperativa:

- Analizar y mantener un crecimiento sostenido en el mercado con estándares financieros superiores al promedio del sistema de COAC regulado.
- Alcanzar y mantener un crecimiento sostenido del número de socios, manteniendo altos estándares de satisfacción y dirigiendo los servicios a la población objetivo.

Principios culturales

- Shuk Shinalla (Unidad de los pueblos)
- Shuk Yuyaila (Por el ideal de todos)

5.2.1.7 Estructura organizacional

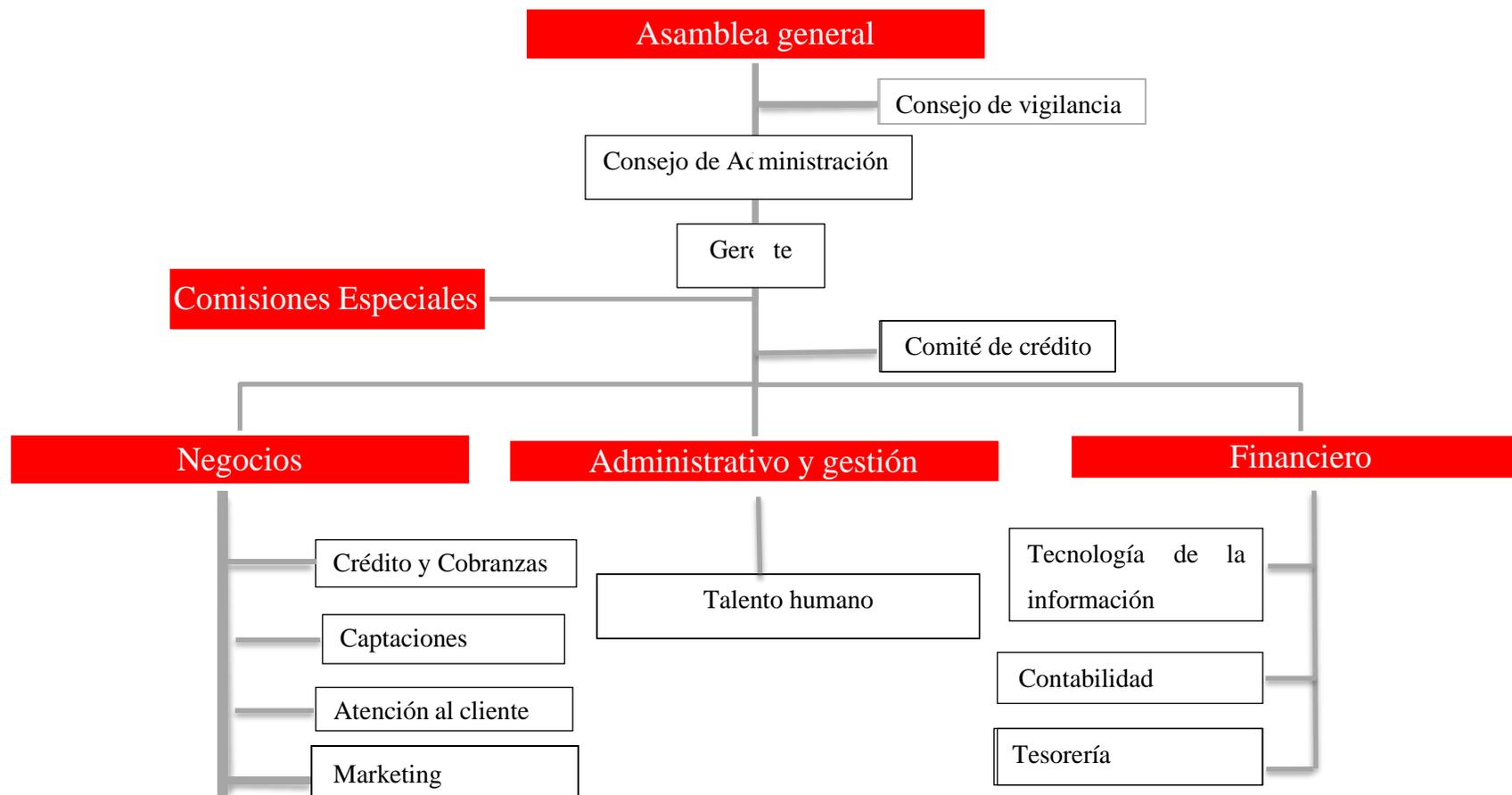
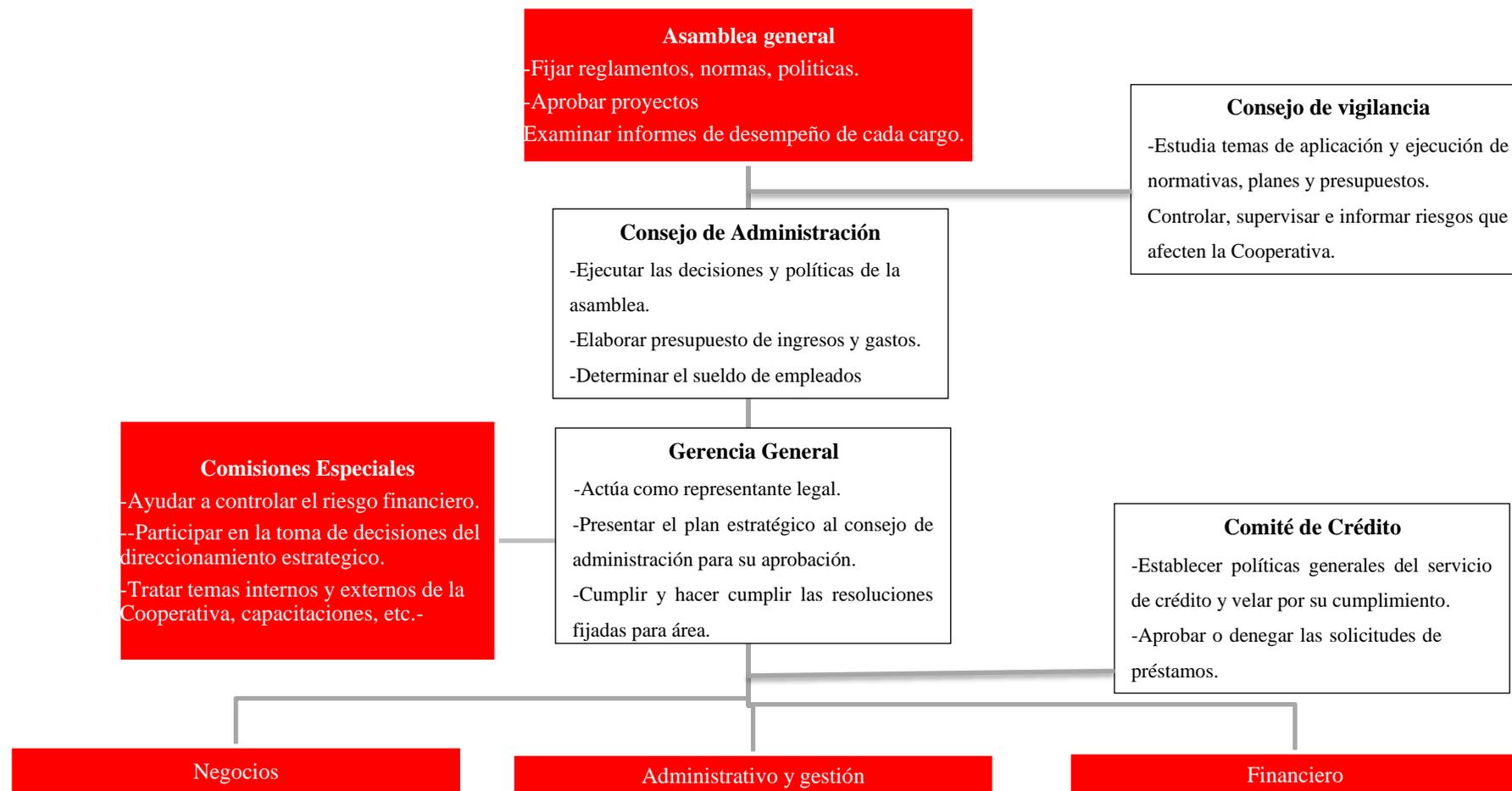


Ilustración 5-2: Estructura organizacional

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.1.8 Organigrama funcional



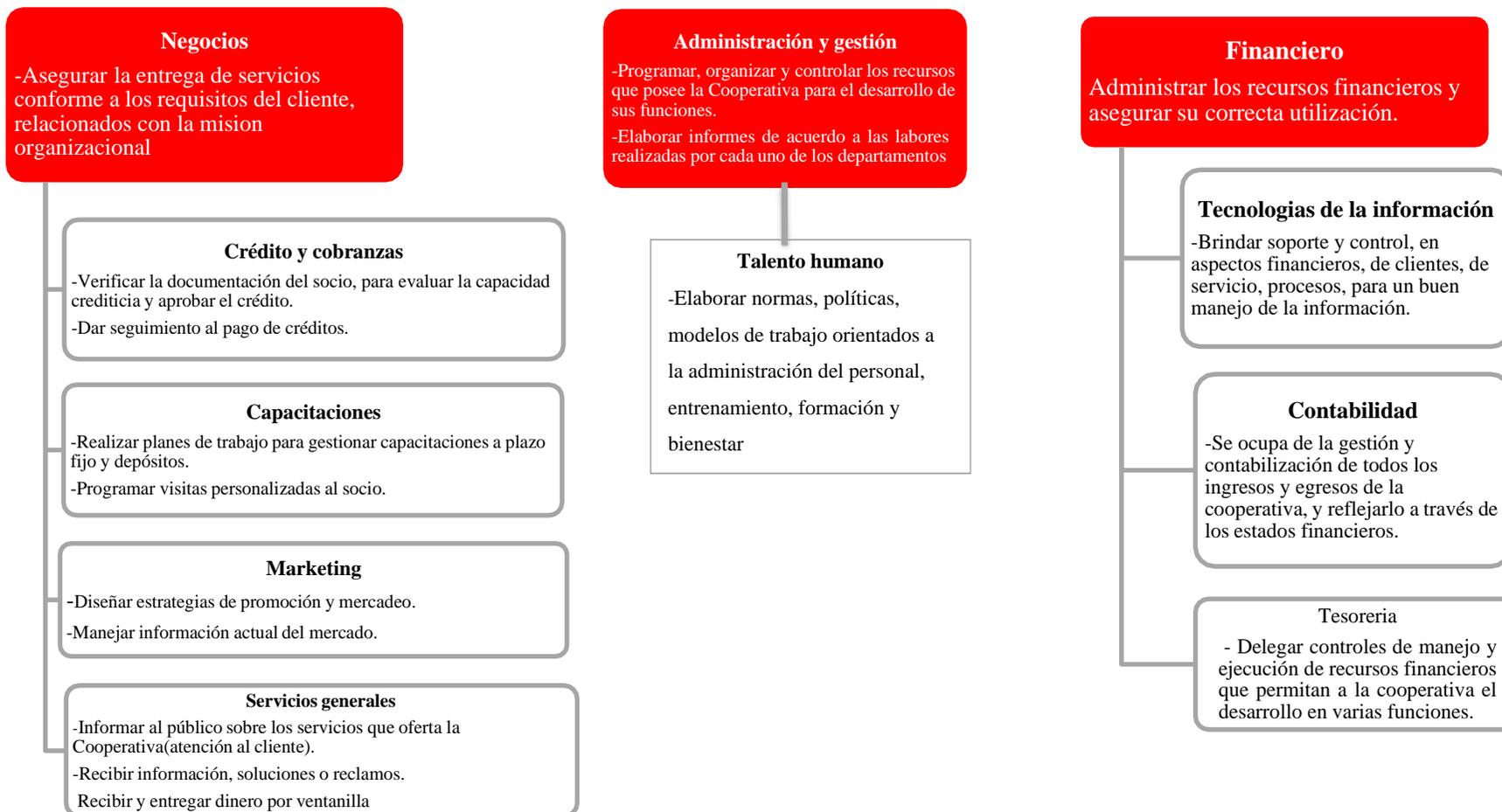


Ilustración 5-3: Organigrama funcional

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.1.9 Productos y servicios

Tabla 5-2: Productos y servicios

PRODUCTOS Y SERVICIOS			
Inversión	Ahorro	Crédito	Servicio no financiero
Plazo fijo	Ahorro a la vista	Microcrédito	Bono de desarrollo humano
Certificado de aportación	Ahorro programado	Credimovil	Envío y retiro de dinero MoneyGram
	Daquimovil	Vivienda	Servicio Básico
		Consumo	Cnt
		Agropecuario	
		Iglesias	

Fuente: COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.2 Análisis Situacional

5.2.2.1 FODA del departamento de crédito.

Tabla 5-3: FODA del departamento de crédito

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>F1 Cartera amplia de productos financieros</p> <p>F2 Adecuado ambiente laboral entre los directivos y el personal.</p> <p>F3 Infraestructura y área tecnológica moderno</p> <p>F4 Diversidad de productos y servicios.</p> <p>F5 Capacidad para identificar y evaluar la capacidad de pago y solvencia de los solicitantes.</p>	<p>D1 Falta de atención personalizada y cordialidad a los socios y clientes.</p> <p>D2 Demora en el proceso al otorgar un crédito.</p> <p>D3 Falta de un análisis crediticio para mejorar la cartera vencida.</p> <p>D4 Cambios recurrentes en los puestos por ende falta de experiencia en el nuevo puesto.</p> <p>D5 Falta de atención a los plazos de pago y seguimiento de cuentas atrasadas.</p>

<p>F6 Habilidades para establecer y mantener relaciones efectivas con clientes y proveedores.</p>	<p>D6 No contar con políticas claras y actualizadas.</p> <p>D7 Falta de capacitación y actualización en regulaciones en normativas crediticias.</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<p>O1 Apoyo del gobierno al sector de la Economía Popular y Solidaria.</p> <p>O2 Accesos a nuevos segmentos de mercado.</p> <p>O3 Aumento de la necesidad de créditos en el mercado.</p> <p>O4 Expansión de nuevas tecnologías de la comunicación disponible para todos.</p> <p>O5 Legislación favorable para la economía popular y solidaria y las finanzas solidarias.</p> <p>O6 Expansión de nuevas tecnologías de la comunicación disponible para todos.</p>	<p>A1 Situación macroeconómica (Global de la economía y el mercado).</p> <p>A2 Similares productos y servicios financieros en el mercado.</p> <p>A3 Competencias en el mercado financiero.</p> <p>A4 Incertidumbre en la implementación de reforma tributaria por parte del gobierno.</p> <p>A5 Falta de políticas actualizadas</p> <p>A6 Incremento de la competencia desleal que sobre endeudan a los socios y futuros clientes.</p>

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.2.2 Diseño de las estrategias DOFA

Tabla 5-4: Estrategias DOFA

	FO- FA	DO – DA
ANÁLISIS INTERNO / EXTERNO	Fortalezas F1 Cartera amplia de productos financieros. F2 Excelente ambiental laboral entre el directivo y el personal. F3 Equipamiento institucional infra estructurada. F4 Diversidad de productos y servicios. F5 Capacidad para identificar y evaluar la capacidad de pago y solvencia de los solicitantes. F6 Habilidades para establecer y mantener relaciones efectivas con clientes y proveedores.	Debilidades D1 Falta de atención personalizada y cordialidad a los socios y clientes. D2 Demora en el proceso al otorgar un crédito. D3 Falta de un análisis crediticio para mejorar la cartera vencida. D4 Cambios recurrentes en los puestos por ende falta de experiencia en el nuevo puesto. D5 Falta de atención a los plazos de pago y seguimiento de cuentas atrasadas. D6 No contar con políticas claras y actualizadas. D7 Falta de capacitación y actualización en regulaciones en normativas crediticias.
Oportunidades	Estratégicas FO	Estratégicas DO
O1 Apoyo del gobierno al sector de la Economía Popular y solidaria. O2 Accesos a nuevos segmentos de mercado. O3 Aumento de la necesidad de crédito en el mercado.	F1- O2 Estrategias para el ingreso en nuevos segmentos de mercado. F2- O1- O3 Aumentar el número de créditos concedidos. F2-O3 Fomentar el compromiso con el cliente.	D1-O4 Capacitación al personal sobre atención al público. D4-O4 Capacitación al personal en aspectos tecnológicos e innovadores.

<p>O4 Expansión de nuevas tecnologías de la comunicación disponible para todos.</p> <p>O5 Legislación favorable para la economía popular y solidaria y las finanzas solidarias.</p> <p>O6 Expansión de nuevas tecnologías de la comunicación disponible para todos.</p>	<p>F4-O4 Adaptarse a nuevas tecnologías para llegar a más personas</p>	<p>D3-O1 Socializar con personal de crédito sobre el análisis crediticio.</p> <p>D2-O3 Flexibilidad en el otorgamiento del crédito.</p>
<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>A1 Situación macroeconómico (global de la economía y el mercado).</p> <p>A2 Similares productos y servicios financieros en el mercado.</p> <p>A3 Competencias en el mercado laboral.</p> <p>A4 Incertidumbre en la implementación de reformación tributaria por parte del gobierno.</p> <p>A5 Falta de políticas actualizadas</p> <p>A6 Incremento de la competencia desleal que sobre endeudan a los socios y futuros clientes.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategias FA</p> <p>F3-A4 Optimizar los procesos tecnológicos con las nuevas reformas tributarias.</p> <p>F2-A3 Fomentar el compromiso y fidelidad con el cliente.</p> <p>F2-A1 Flexibilidad en el otorgamiento de crédito.</p> <p>F3-A2 Mejorar de forma eficiente y eficaz los servicios y productos financieros.</p>	<p style="text-align: center;">Estrategia DA</p> <p>D1-A3 Fortalecer la empresa tomando decisiones oportunas y acertadas.</p> <p>D2-A2 Mejorar de forma eficiente y eficaz los servicios y productos financieros.</p> <p>D2-A3 Aumentar el número de créditos concedidos.</p> <p>D3-A4 Flexibilidad en el otorgamiento de un crédito.</p>

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.2.3 Análisis de PORTER



Ilustración 5-4: 5C de Porter

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

1. Poder de los clientes

En el sector financiero el poder de los clientes es alto, teniendo en cuenta que los clientes tienen acceso a diversas fuentes de información sobre los productos y servicios, dando posibilidad en las diferentes tasas que brinda la cooperativa. También es importante recalcar que es difícil establecer nuevos servicios y productos en el mercado, lo que facilita que los clientes accedan a otras entidades financieras.

2. Rivalidad entre competidores

En la ciudad de Riobamba existe una gran variedad de cooperativas de ahorro y crédito de segmento 1, las cuales hacen competencia a la cooperativa Fernando Daquilema, las entidades más competitivas son de acuerdo al análisis de (Palomeque, 2023).

- COAC KULLKI WASI
- COAC CHIBULEO
- COAC RIOBAMBA
- COAC MUSHUC RUNA
- COAC 29 DE OCTUBRE
- COAC OSCUS

3. Amenazas de nuevos entrantes

Las oportunidades de las nuevas competencias de la cooperativa Fernando Daquilema son elevadas debido a que pueden establecer nuevas agencias, la potencial de nuevos competidores es muy alto.

4. Poder de los proveedores

La cooperativa Fernando Daquilema el poder de los proveedores es medio ya que requieren varias inversiones prioritarias, las cuales son capital (dinero), pagos de servicios, servicios legales, servicios de marketing (Folletos, pancartas, anuncios), servicios de vigilancia, servicios de seguros, etc. En el país la cantidad el rango de proveedores es muy alto,

5. Productos sustitutivos

Los productos que puede sustituir a los productos que ofrece la COAC Fernando Daquilema son el crédito de vivienda, crédito de vehículos ya que estos productos ofrecen otras instituciones financieras.

5.2.3 Diagnostico Financiero

5.2.3.1 Análisis vertical y horizontal del balance general

Para realizar el respectivo análisis se tomó en cuenta el Balance general del año 2021 y 2022 de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., las mismas que es necesario para realizar la respectiva interpretación.

Tabla 5-5: Análisis vertical y horizontal del balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “ FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. BALANCE GENERAL DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 - 2022						
CUENTAS	2021	Análisis vertical	2022	Análisis vertical	Análisis horizontal	
ACTIVO					V.absoluto	V.Relati vo
FONDOS DISPONIBLES	30.091.141,60	30,14%	815.354,03	0,71%	- 29.275.787,57	-97,29%
Caja	481.416,55	0,48%	590.894,17	0,51%	109.477,62	22,74%

Bancos y otras instituciones financieras	29.599.153,11	29,64%	214.890,72	0,19%	-29.384.262,39	-99,27%
CARTERA DE CREDITOS	30.004.843,20	30,05%	41.507.392,51	36,03%	11.502.549,49	38,34%
Cartera de crédito productivo por vencer		0,00%	319.288,13	0,28%	319.288,13	0
Cartera de crédito de consumo por vencer	7.543.920,65	7,56%	14.473.982,63	12,56%	6.930.061,98	91,86%
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	2.145.073,11	2,15%	4.102.706,22	3,56%	1.957.633,11	91,26%
Cartera de microcrédito por vencer	21.655.265,78	21,69%	23.723.991,95	20,59%	2.068.726,17	9,55%
Cartera de microcrédito restaurada por vencer	37.576,59	0,04%	4.918,48	0,00%	32.658,11	-86,91%
Cartera de crédito de consumo que no devenga interés	43.004,33	0,04%	71.270,15	0,06%	28.265,82	65,73%
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	60.415,08	0,06%	15.670,35	0,01%	44.744,73	-74,06%
Cartera De microcrédito que no devenga intereses	876.428,25	0,88%	779.999,29	0,68%	96.428,96	-11,00%
Cartera de crédito de consumo vencida	27.392,64	0,03%	159.030,16	0,14%	131.637,52	480,56%
Cartera de crédito inmobiliario vencida	2.179,86	0,00%	205,00	0,00%	2.474,86	-92,35%
Cartera de microcrédito vencida	440.868,35	0,44%	1.136.061,01	0,99%	695.192,66	157,69%
Cartera de microcrédito restaurada vencida		0,00%	1,00	0,00%	1,00	0,00%
(Provisiones para crédito incobrables)	-2.827.281,44	-2,83%	-3.279.731,86	-2,85%	452.450,42	16,00%
CUENTAS POR COBRAR	941.226,62	0,94%	821.712,93	0,71%	119.513,69	-12,70%
Intereses por cobrar de inversiones	12.542,52	0,01%		0,00%	12.542,52	100,00%
Intereses por cobrar de cartera de créditos	614.535,14	0,62%	539.532,54	0,47%	75.002,60	-12,20%
Cartera de crédito productivo		0,00%	1.574,85	0,00%	1.574,85	0,00%
Cartera de créditos de consumo	113.490,90	0,11%	127.797,60	0,11%	14.306,70	12,61%
Cartera de créditos de consumo prioritario	64.951,50	0,07%	114.594,84	0,10%	49.643,34	76,43%
Cartera de crédito de consumo prioritario diferido	48.539,40	0,05%	13.202,76	0,01%	35.336,64	-72,80%
Cartera de crédito inmobiliario	41.242,07	0,04%	43.676,73	0,04%	2.434,66	5,90%
Cartera de crédito inmobiliario	13.011,70	0,01%	20.202,32	0,02%	7.190,62	55,26%
Cartera de crédito inmobiliario diferido	28.230,37	0,03%	23.474,41	0,02%	4.755,96	-16,85%
Cartera de microcrédito	459.555,41	0,46%	366.391,03	0,32%	93.164,38	-20,27%
Cartera de microcrédito	293.955,52	0,29%	314.005,69	0,27%	20.050,17	6,82%
Cartera de microcrédito diferido	165.599,89	0,17%	52.385,34	0,05%	113.214,55	-68,37%
Cartera de créditos restructurada	246,76	0,00%	92,33	0,00%	154,43	-62,58%
Pagos de cuentas de socios	165.004,14	0,17%	184.973,18	0,16%	19.969,04	12,10%
Intereses restaurados por cobrar	447,97	0,00%	386,89	0,00%	61,08	-13,63%

Cuentas por cobrar varias	195.278,84	0,20%	167.599,63	0,15%	27.679,21	-14,17%
OTRAS CUENTAS	5.185,22	0,01%	10.850,00	0,01%	5.664,78	109,25%
(Provisión para cuentas por cobrar)	-46.581,99	-0,05%	-70.779,31	-0,06%	24.197,32	51,95%
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la instituc.	1.072.841,65	1,07%	804.631,24	0,70%	268.210,41	-25,00%
Bienes adjudicados por pago	1.072.841,65	1,07%	1.072.841,65	0,93%	-	0,00%
PROPIEDADES Y EQUIPOS	1.929.699,60	1,93%	1.835.252,66	1,59%	94.446,94	-4,89%
Terrenos	718.283,82	0,72%	718.283,82	0,62%	-	0,00%
Edificios	1.110.766,31	1,11%	1.110.766,31	0,96%	-	0,00%
Muebles, enseres y equipos de oficina	290.533,24	0,29%	302.764,04	0,26%	12.230,80	4,21%
Equipos de computación	451.063,42	0,45%	459.535,07	0,40%	8.471,65	1,88%
Unidades de transporte	191.621,65	0,19%	180.842,46	0,16%	10.779,19	-5,63%
Otros	150.623,79	0,15%	151.245,39	0,13%	621,60	0,41%
(Depreciación acumulada)	-983.192,63	-0,98%	-1.088.184,43	-0,94%	104.991,80	10,68%
OTROS ACTIVOS	7.730.509,62	7,74%	69.422.412,40	60,26%	61.691.902,78	798,03%
Inversiones en acciones y participaciones	259.646,83	0,26%	342.530,63	0,30%	82.883,80	31,92%
Derechos Fiduciarios	6.431.360,19	6,44%	9.897.329,92	8,59%	3.465.969,73	53,89%
Gastos y pagos anticipados	779.712,95	0,78%	73.328,94	0,06%	706.384,01	-90,60%
Gastos diferidos	105.688,42	0,11%	33.248,54	0,03%	72.439,88	-68,54%
Materiales, mercaderías e insumos	144.751,79	0,14%	276,88	0,00%	144.474,91	-99,81%
Transferencias internas	28.083.013,05	28,12%	59.085.994,21	51,29%	31.002.981,16	110,40%
Otros	20.123,87	0,02%	47.538,76	0,04%	27.414,89	136,23%
(Provisión para otros activos)	-10.774,43	-0,01%	-57.835,48	-0,05%	47.061,05	436,78%
TOTAL ACTIVO	99.853.275,16	100,00%	115.206.755,77	100,00%	15.353.480,61	15,38%
PASIVOS						
Obligaciones con el publico	61.125.047,72	61,21%	66.776.318,35	57,96%	5.651.270,63	9,25%
Depósitos a la vista	12.597.147,33	12,62%	16.421.918,02	14,25%	3.824.770,69	30,36%
Depósitos a plazo	48.527.900,39	48,60%	50.354.400,33	43,71%	1.826.499,94	3,76%
Cuentas por pagar	1.172.561,88	1,17%	1.325.927,80	1,15%	153.365,92	13,08%
Intereses por pagar	922.747,05	0,92%	1.034.116,11	0,90%	111.369,06	12,07%
Obligaciones patronales	19.503,06	0,02%	53.264,33	0,05%	33.761,27	173,11%

Retenciones	31.219,30	0,03%	40.791,99	0,04%	9.572,69	30,66%
Proveedores		0,00%	29.871,21	0,03%	29.871,21	0,00%
Cuentas por pagar varias	199.092,47	0,20%	167.884,16	0,15%	31.208,31	-15,68%
Obligaciones con instituciones financieras del exterior	7.000.000,00	7,01%		0,00%	-	-
Obligaciones con entidades financieras del sector público	20.675.962,54	20,71%		0,00%	20.675.962,54	100,00%
OTROS PASIVOS	172.386,12	0,17%	32.740.461,69	28,42%	32.568.075,57	18892,52%
Fondos en administración	1.861,52	0,00%	1.861,52	0,00%	-	0,00%
Transferencias internas		0,00%	32.484.720,90	28,20%	32.484.720,90	0,00%
Otros	170.524,60	0,17%	253.879,27	0,22%	83.354,67	48,88%
TOTAL PASIVO	90.145.958,26	90,28%	100.842.707,84	87,53%	10.696.749,58	11,87%
PATRIMONIO		0,00%		0,00%		
CAPITAL SOCIAL	1.481.063,16	1,48%	1.772.317,10	1,54%	291.253,94	19,67%
Certificado de aportación	1.363.376,53	1,37%	1.654.630,47	1,44%	291.253,94	21,36%
Certificado de aportación(inact)	117.686,63	0,12%	117.686,63	0,10%	-	0,00%
RESERVAS	9.739.534,04	9,75%	12.187.633,01	10,58%	2.448.098,97	25,14%
Fondo Irrepartible de reserva legal	9.737.171,12	9,75%	12.185.270,09	10,58%	2.448.098,97	25,14%
ESPECIALES	22,92	0,00%	22,92	0,00%	-	0,00%
Revalorización del patrimonio	2.340,00	0,00%	2.340,00	0,00%	-	0,00%
Superávit por valuaciones	406.865,50	0,41%	404.097,82	0,35%	2.767,68	-0,68%
RESULTADOS	-1.920.145,62	-1,92%		0,00%	1.920.145,62	100,00%
(Pérdida del ejercicio)	-1.920.145,62	-1,92%		0,00%	1.920.145,62	100,00%
TOTAL PATRIMONIO	9.707.317,08	9,72%	14.364.047,93	12,47%	4.656.730,85	47,97%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	99.853.275,34	100,00%	115.206.755,77	100,00%	15.353.480,43	15,38%

Fuente: COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.3.2 Interpretación del análisis vertical y horizontal

De los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se obtuvo el análisis vertical y horizontal.

ACTIVOS

ANÁLISIS HORIZONTAL

Tabla 5-6: Análisis horizontal de Activos

	Activo Corriente	Activo No corriente
2021	61,13%	38,87%
2022	37,45%	62,55%

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

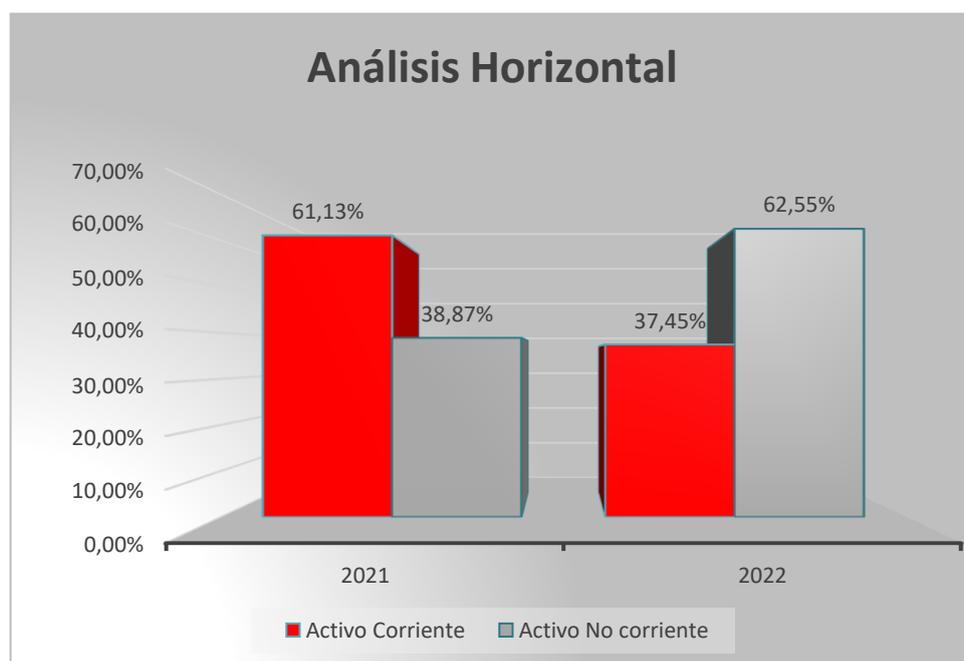


Ilustración 5-5: Análisis Horizontal de Activos

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

De acuerdo a las cuentas del activo corriente y no corriente del Balance General en el año 2021 y 2022, se puede ver que la mayor concentración en el año 2021 son los activos corrientes con un 61,17%, mientras en el año 2022 son los activos no corrientes con un 62,55%. Estos datos nos demuestran que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. es una institución financiera muy sólida y que puede mantenerse en el mercado con sus socios y clientes.

ANÁLISIS VERTICAL

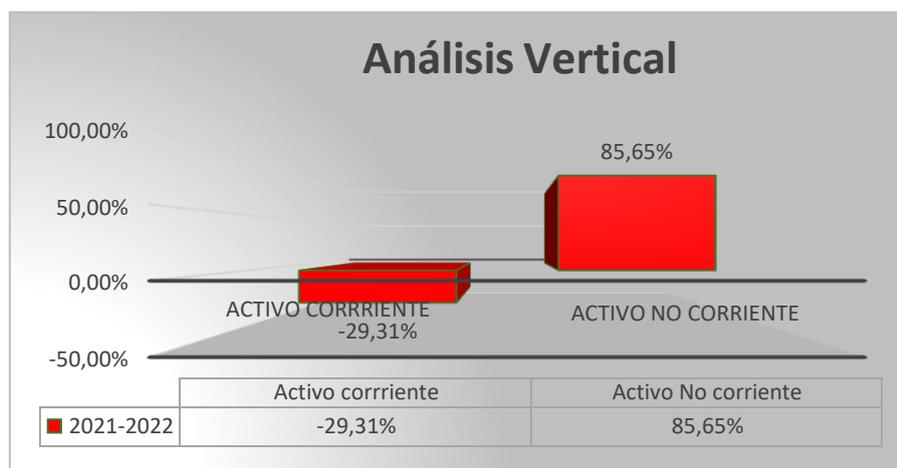


Ilustración 5-6: Análisis vertical de Activo

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

De acuerdo al análisis vertical se puede ver que las cuentas del activo no corriente tienen una variación muy significativa con un 85,65% en el año 2021-2022. Estos datos muestran que la cooperativa se mantiene en buena situación financiera, lo que le permite hacer frente a las deudas pendientes, así como también cuenta con recursos que pueden ser asignados a diferentes agencias con fines crediticios.

PASIVO

ANÁLISIS HORIZONTAL

Tabla 5-7: Análisis horizontal de Pasivo

	Pasivo Corriente	Pasivo No corriente
2021	69,11%	30,89%
2022	67,53%	32,47%

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

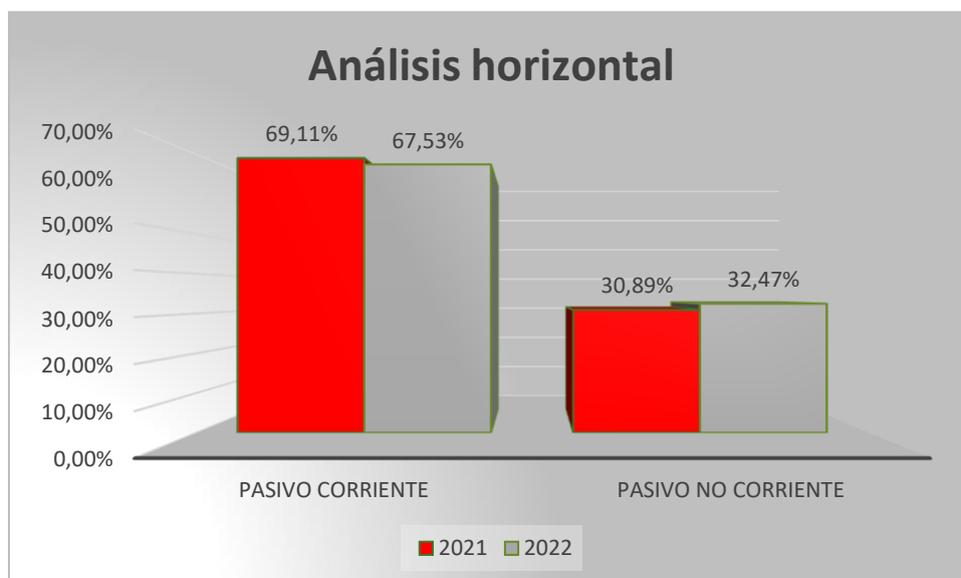


Ilustración 5-7: Análisis horizontal de Pasivo

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

El análisis realizado a las cuentas del pasivo, muestra que el mayor porcentaje tiene los pasivos corrientes representando en el año 2021 un 69,11% y en el año 2022 un 67,53%, esto muestra la confianza de los socios hacia la cooperativa.

ANÁLISIS VERTICAL

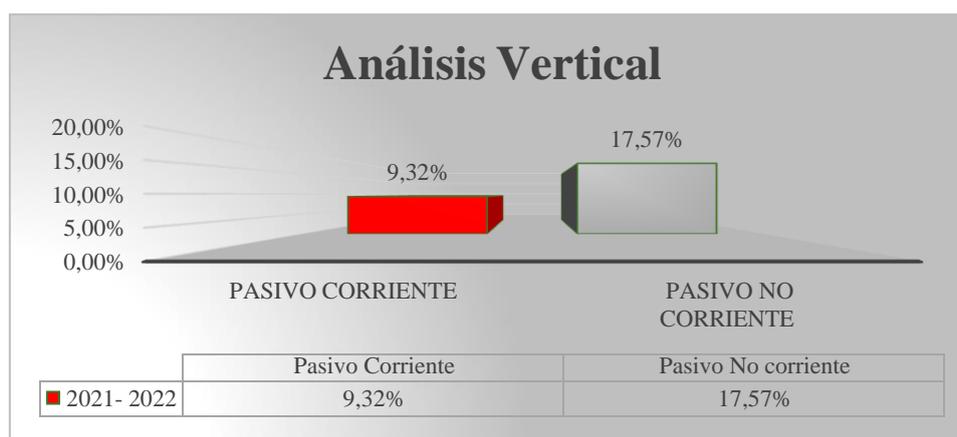


Ilustración 5-8: Análisis vertical de Pasivos

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

De acuerdo al análisis vertical se puede ver las cuentas del pasivo no corriente tuvo un incremento de 17,57% teniendo en cuenta que paso de \$27.848.348,66 millones a 32.740.461,69, teniendo una variación de \$4.892.113,03 que corresponde a un 4,89%.

PATRIMONIO

ANÁLISIS HORIZONTAL

Tabla 5-8: Análisis horizontal de Patrimonio

	Pasivo	Patrimonio
2021	90,28%	9,72%
2022	87,53%	12,47%

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.



Ilustración 5-9: Análisis horizontal Patrimonio

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Como se observa en el gráfico, el total pasivo representa el 90,28% en el año 2021 a 87,53% en el año 2022, mientras que el total patrimonio representa 9,72% en el año 2021 aumentando 12,4% en el año 2022.

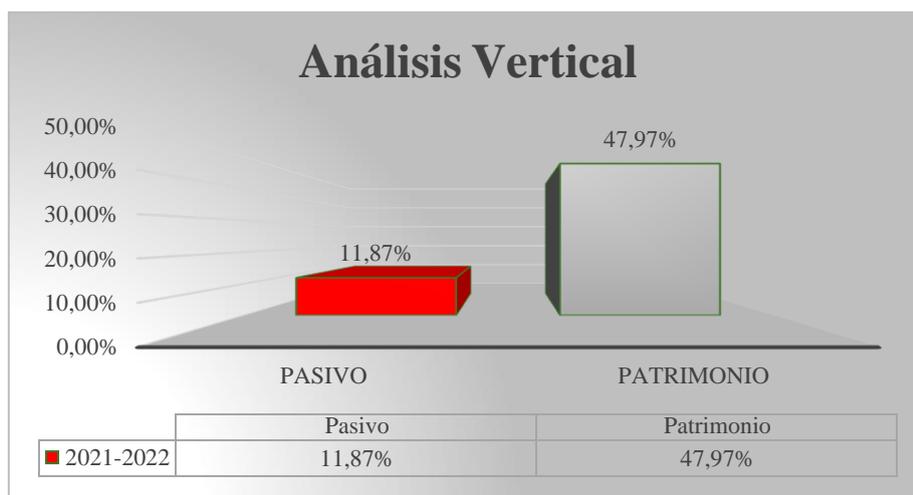


Ilustración 5-10: Análisis vertical Patrimonio

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

De acuerdo al análisis vertical de las cuentas del patrimonio, se puede ver que tiene una variación positiva de un 47,97 en el año, las principales cuentas que tuvieron cambios importantes dentro del patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., son las cuentas del capital social, las reservas y superávit.

5.2.3.3 Análisis vertical y horizontal de Estado de Pérdidas y Ganancias

Tabla 5-9: Análisis vertical y horizontal de Estado de Pérdidas y Ganancias

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA. ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS DL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021 - 2022						
Cuentas	2021	Análisis vertical	2022	Análisis vertical	Análisis horizontal	
INGRESOS	7.599.466,03		6.996.401,00		V. Absoluta	V. Relativa
Intereses y descuentos ganados	5.817.386,97	76,55%	6.749.268,22	96,47%	931.881,25	16%
Depósitos	318.286,16	4,19%	681.472,91	9,74%	363.186,75	114%
Intereses y descuentos de inversiones en títulos valores	59383,5	0,78%	100,69	0,00%	-59.282,81	-100%
Intereses de cartera de créditos	5.439.717,31	71,58%	6.067.694,62	86,73%	627.977,31	12%
Comisiones ganadas	44.983,85	0,59%	26.239,98	0,38%	-18.743,87	-42%
Utilidades financieras	16.861,62	0,22%	1.990,00	0,03%	-14.871,62	-88%
Rendimientos por fideicomiso	16.861,62	0,22%	1.990,00	0,03%	-14.871,62	-88%

Ingresos por servicios	285.774,44	3,76%	54.089,78	0,77%	-231.684,66	-81%
Otros servicios	266.674,68	3,51%	28282,17	0,40%	-238.392,51	-89%
Otros ingresos operacionales	8892,29	0,12%	3280,67	0,05%	-5.611,62	-63%
Otros ingresos	1.425.566,86	18,76%	161.532,35	2,31%	-1.264.034,51	-89%
Recuperaciones de activos	1.417.197,74	18,65%	161.514,39	2,31%	-1.255.683,35	-89%
otros	8369,12	0,11%	17,96	0,00%	-8.351,16	-100%
TOTAL INGRESOS	7.599.466,03	100,00%	6.996.401,00	100,00%	-603.065,03	-8%
GASTOS						
Intereses causados	4.807.685,97	63,26%	6.348.044,86	90,73%	1.540.358,89	32%
Obligaciones con el publico	3.702.036,71	48,71%	4.921.989,13	70,35%	1.219.952,42	33%
Obligaciones financieras	1.105.649,26	14,55%	1.426.055,73	20,38%	320.406,47	29%
Comisiones causadas	91.266,36	1,20%	103.746,22	1,48%	12.479,86	14%
Obligaciones financieras	70.000,00	0,92%	85.000,00	1,21%	15.000,00	21%
Varias	21266,36	0,28%	18746,22	0,27%	-2.520,14	-12%
Provisiones	1.946.899,03	25,62%	939.084,04	13,42%	-1.007.814,99	-52%
Cartera de créditos	1.908.233,32	25,11%	597.978,48	8,55%	-1.310.254,84	-69%
Crédito productivo	967.176,64	12,73%	2.905,52	0,04%	-964.271,12	-100%
Crédito de consumo	27.370,38	0,36%	88.081,51	1,26%	60.711,13	222%
Crédito inmobiliario	102.848,48	1,35%		0,00%	-102.848,48	-100%
Microcrédito	810.837,82	10,67%	506.991,45	7,25%	-303.846,37	-37%
Microcrédito	770.509,10	10,14%	506.991,45	7,25%	-263.517,65	-34%
Microcrédito reestructurado	40.328,72	0,53%		0,00%	-40.328,72	-100%
Cuentas por cobrar	6.129,44	0,08%	25.834,10	0,37%	19.704,66	321%
Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil		0,00%	268.210,41	3,83%	268.210,41	0,00%
Otros activos	32.536,27	0,43%	47.061,05	0,67%	14.524,78	45%
Gastos de operación	2.574.201,91	33,87%	2.367.018,82	33,83%	-207.183,09	-8%
Gastos de personal	472.610,99	6,22%	756.998,43	10,82%	284.387,44	60%
Honorarios	19.219,66	0,25%	47.135,00	0,67%	27.915,34	145%
Servicios varios	1.046.860,12	13,78%	373.000,66	5,33%	-673.859,46	-64%
Impuestos, contribuciones y multas	401.803,89	5,29%	470.984,20	6,73%	69.180,31	17%
Depreciaciones	126.396,66	1,66%	117.745,85	1,68%	-8.650,81	-7%
Amortizaciones	169.089,29	2,23%	95.866,00	1,37%	-73.223,29	-43%
Otros gastos	338.221,30	4,45%	505.288,68	7,22%	167.067,38	49%
Otros gastos y perdidas	99.558,38	1,31%	19.840,18	0,28%	-79.718,20	-80%
Perdida en venta de bienes	183,98	0,00%		0,00%	-183,98	-100%
Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	99.374,40	1,31%	19.840,18	0,28%	-79.534,22	-80%
TOTAL GASTOS	9.519.611,65	125,27%	9.777.734,12	139,75%	258.122,47	3%
Utilidad neta	-1.920.145,62	-25,27%	2.732.782,39	-39,06%	-812.636,77	42%

Fuente: COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

INGRESOS

ANÁLISIS HORIZONTAL

Tabla 5-10: Análisis horizontal de Ingresos

	Intereses y descuentos ganados	Comisiones ganadas	Utilidades financieras	Ingresos por servicios	Otros ingresos operacionales	Otros ingresos
2021	76,55%	0,59%	0,22%	3,76%	0,12%	18,76%
2022	96,47%	0,38%	0,03%	0,77%	0,05%	2,31%

Fuente: Tabla 5-9.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

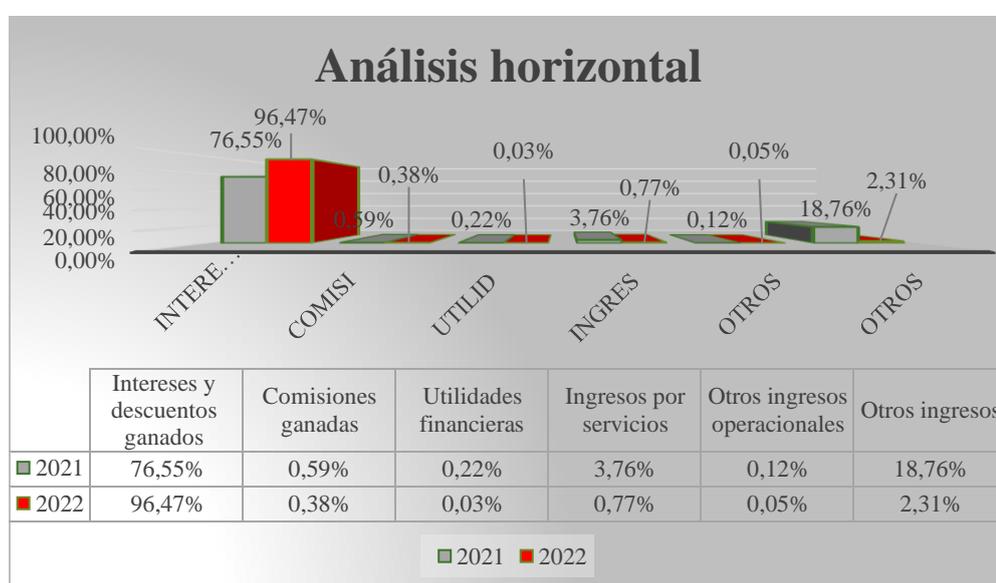


Ilustración 5-11: Análisis horizontal de Ingresos

Fuente: Tabla 5-9.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

De acuerdo al análisis horizontal de las diferentes cuentas de estado de resultados, se puede observar que, en el año 2022, la gran parte de ingresos que tuvo la cooperativa corresponde la cuenta intereses y descuentos ganados con 96,47% del total de los ingresos y los otros ingresos con un 2,31%. Esto demuestra que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., es una institución sólida en términos financieros.

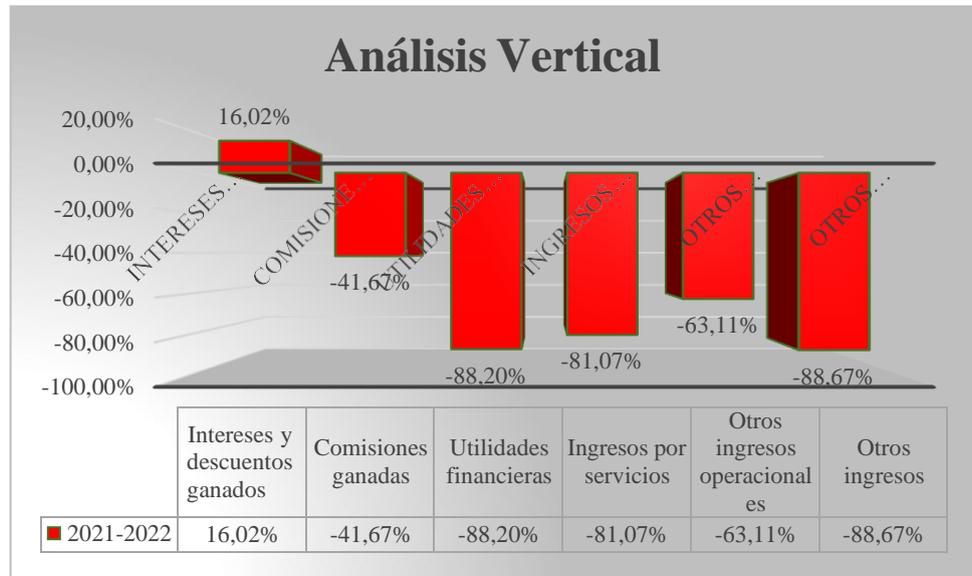


Ilustración 5-12: Análisis vertical de Ingresos

Fuente: Tabla 5-9.

Realizado por: Aucanshala, M.2023.

Análisis e interpretación

Los ingresos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., en el análisis vertical en el año 2021 a 2022, tuvo una variación negativa de -88,20 en las utilidades financieras e ingresos por servicio con un -81,07% por lo que es necesario crear estrategias para ayudar a mitigar estos valores.

GASTOS

ANÁLISIS HORIZONTAL

Tabla 5-11: Análisis horizontal de Gastos

	Intereses causados	Comisiones causadas	Provisiones	Gastos de operación	Otros gastos y pérdidas
2021	63,26%	1,20%	25,62%	33,87%	1,31%
2022	90,73%	1,48%	13,42%	33,83%	0,28%

Fuente: Tabla 5-9.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

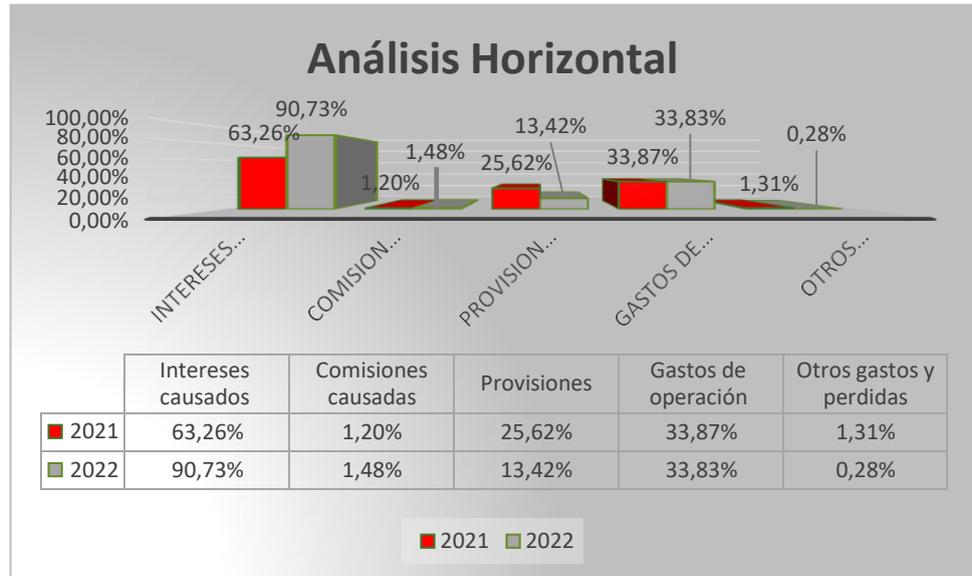


Ilustración 5-13: Análisis horizontal de Gastos

Fuente: Tabla 5-9.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Dentro de los egresos financieros, se encuentran los intereses causados con un 90,73% en el año 2022, esto se debe al pago que realiza la cooperativa a sus inversionistas, otras cuentas de egresos que sígnica un porcentaje menor corresponde a las cuentas de comisiones causadas con 0,28% y 1,48% respectivamente.

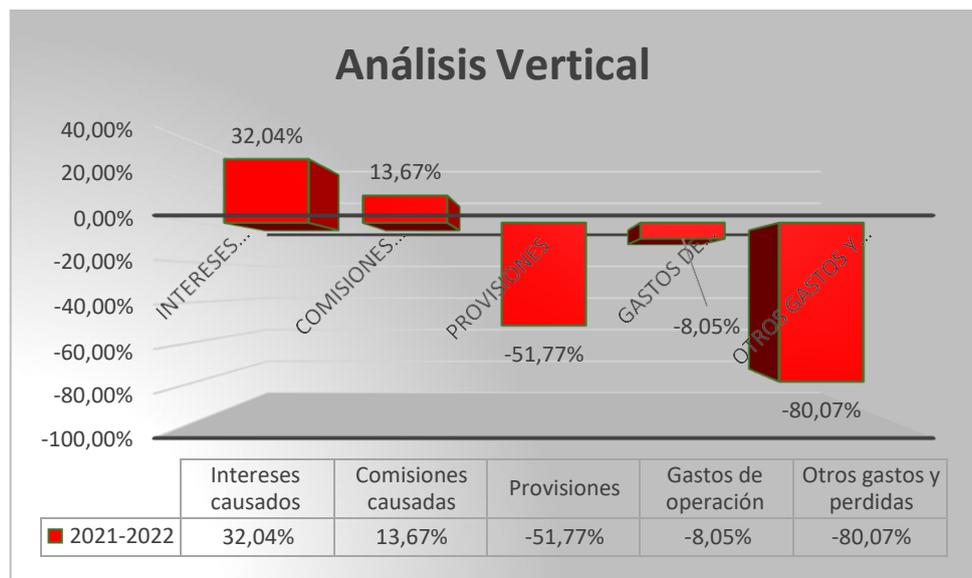


Ilustración 5-14: Análisis Vertical de Gastos

Fuente: Tabal 5-9.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Los egresos financieros de la cooperativa tuvieron un decremento en la cuenta de otros gastos, con un -80,07%, una de las razones por que sucede estos decrementos se debe a que hubo un receso en los cobros de los créditos, esto ocurre ya que los socios han incumplido o han atrasado en cuanto al pago, debido a que la cooperativa necesita garantías al otorgar créditos, debido al riesgo pagar de sus obligaciones del socio.

5.2.3.4 Estructura económica y financiera

Tabla 5-12: Estructura económica y financiera

ESTRUCTURA ECONÓMICA Y FINANCIERA											
		Valores	%	Valores 2022	%			Valores 2021	%	Valores 2022	%
		2021									
ACTIVOS	Activos Corrientes					PASIVO	Pasivo corriente				
	Activos no corrientes	61.037.211,42	61,3%	43.144.459,47	37,45%		Pasivos no corrientes	62.297.609,60	69,11%	68.102.246,15	67,53%
	Activos no corrientes	38.816.063,92	38,8%	72.062.296,30	62,55%		Patrimonio	27.848.348,66	30,89%	32.740.461,69	32,47%
	Total Activos	99.853.275,34	100%	115.206.755,77	100%		o	9.707.317,08	9,72%	14.364.047,93	12,47%
							Total, pasivo + Patrimonio	90.145.958,26	100%	100.842.707,84	100%

Fuente: Tabla 5-5

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.3.5 Diagnostico situacional de la cartera de crédito

Diagnosticar la situación que permitirá ver desde el punto de vista de macro incidencia en general que intervienen en la cartera de créditos, se realizara teniendo en cuenta el balance general proporcionado por el presidente y el contador.

La cartera bruta de la Cooperativa: Es el total de la cartera de créditos de la entidad financiera, no reducida (provisiones para la morosidad).

Tabla 5-13: Cartera de crédito

Años	Cartera de créditos	Diferencia
2021	30.004.843,20	11.502.549,31
2022	41.507.392,51	

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.



Ilustración 5-15: Cartera de créditos

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., ha tenido un incremento de 11.502.549,31 en los créditos entregados con respecto al año anterior con lo que se puede observar que la cooperativa está teniendo un crecimiento sostenible, esto debido a que la institución está

realizando un buen trabajo de marketing para poder llegar más a los socios de los diferentes créditos que ofrece la misma.

5.2.3.6 Análisis de la cartera de créditos de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Una vez realizada la distribución de la cartera total, se realiza un análisis vertical y horizontal para poder entender las diferencias en la suma de las cuentas que intervienen en la cartera de crédito de la Cooperativa.

Tabla 5-14: Estructura de la cartera de créditos de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Cuentas	2021	2022	Análisis Horizontal	
			V.Absoluta	V.Relativa
Cartera de crédito productivo por vencer		319.288,13	319.288,13	0%
Cartera de crédito de consumo por vencer	7.543.920,65	14.673.982,63	7.130.061,98	95%
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	2.145.073,11	4.112.706,22	1.967.633,11	92%
Cartera de microcrédito por vencer	21.655.265,78	24.223.991,95	2.568.726,17	12%
Cartera de microcrédito restaurada por vencer	37.576,59	4.918,48	-32.658,11	-87%
Cartera de crédito de consumo que no devenga interés	43.004,33	71.270,15	28.265,82	66%
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	60.415,08	15.670,35	-44.744,73	-74%
Cartera De microcrédito que no devenga intereses	876.428,25	779.999,29	-96.428,96	-11%
Cartera de crédito de consumo vencida	27.392,64	49.030,16	21.637,52	79%
Cartera de crédito inmobiliario vencida	2.179,86	205	-1.974,86	-91%
Cartera de microcrédito vencida	440.868,35	536.061,01	95.192,66	22%
Cartera de microcrédito restaurada vencida	0,00	1	1,00	0%

Fuente: Tabla 5-5.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e Interpretación

De las diferentes carteras de créditos que ofrece la cooperativa Fernando Daquilema se puede observar que el crédito de consumo por vencer a tenido un incremento significativo de 95% con respecto al año anterior por lo que se puede observar que es el tipo de crédito que más crecimiento

ha tenido seguido por crédito inmobiliario por vencer que representa un crecimiento de 92% a comparación del año anterior, de la misma forma se puede observar la cartera de crédito inmobiliario vencida disminuye en -91% con respecto al año anterior seguida por la cartera de microcrédito restaurada por vencer con un porcentaje negativo de -87%. Teniendo en cuenta estos porcentajes podemos intuir que la cooperativa ha incrementado significativamente en estos 2 tipos de créditos antes mencionados, pero cabe recalcar que la cartera de microcrédito es el que mayormente solicitan los clientes que en 2022 paso a 24.223.991,95 teniendo un crecimiento de 12% con respecto al año anterior, observamos también que la cooperativa está disminuyendo la cartera de inmobiliaria esto debido a que la cooperativa ya no otorga este tipo de crédito y simplemente se están enfocando a recuperar los créditos que se entregó.

5.2.3.7 Indicadores aplicados para la evaluación de cartera de créditos

LIQUIDEZ

Para resolver la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., se utilizarán los siguientes indicadores: Liquidez corriente y prueba acida.

Tabla 5-15: Liquidez Corriente

Liquidez Corriente	Años	Fórmula	Dólares
Activo Corriente / Pasivo Corriente	2021	$61.037.211,42 / 62.297.609,60$	0,98
	2022	$43.144.459,47 / 68.102.246,15$	0,63

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., presento la razón de liquidez corriente de \$0,63 esto quiere decir que por cada dólar que la Cooperativa deba a corto plazo cuenta con \$ 0,63 lo que representa que no puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo en el año 2022. Es así pues este indicador señala la capacidad que tiene la empresa para pagar los pasivos corrientes con los activos corrientes.

Tabla 5-16: Prueba acida.

Prueba acida	Años	Fórmula	Dólares
Fondos disponibles - inversiones / Pasivo Corriente	2021	30.091.141,60 / 62.297.609,60	0,48
	2022	815.354,03 / 68.102.246,15	0,02

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Este indicador muestra que la Institución presentó una Prueba Acida de \$0,02 ctvs., en el año 2022, esto quiere decir que por cada dólar que la cooperativa deba a corto plazo cuenta con \$0,02 ctvs., para solventar alguna deuda en el año 2022. Por lo tanto, la empresa no se encuentra en un nivel equilibrado ya que no se está cumpliendo con un estándar de 0,5 a 1.

SOLVENCIA

Tabla 5-17: Endeudamiento del activo.

Endeudamiento del activo	Años	Fórmula	Dólares
Pasivo total / Activo total	2021	90.145.958,26 /99.853.275,34	90,27%
	2022	100.842.707,84/115.206.755,77	87,53%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Se observa que la Cooperativa es capaz de cumplir con las obligaciones a corto plazo, se puede observar que las deudas contraídas son demasiados altos, el nivel de endeudamiento del activo es de 87,53% en el año 2022.

Usualmente en instituciones financieras como bancos y cooperativas, el monto suele ser muy alto debido a la naturaleza de su actividad económica.

Tabla 5-18: Endeudamiento patrimonial

Endeudamiento patrimonial	Años	Fórmula	Dólares
Pasivo total / Patrimonial	2021	90.145.958,26 / 9.707.317,08	928,63%
	2022	100.842.707,84 / 14.364.047,93	702,05%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

En la tabla indica la situación del endeudamiento, se puede ver que la Cooperativa tiene las oportunidades de saldar deuda a corto plazo, pero se puede concluir que las deudas contraídas son demasiadas grandes y por lo tanto enfrentan el riesgo de problemas de solvencia a largo plazo, con un 702,05% en el año 2022 lo que refleja la deuda contraída con tercero.

Tabla 5-19: Endeudamiento del activo fijo

Endeudamiento del activo fijo	Años	Fórmula	Dólares
Patrimonio / Activo fijo Neto	2021	9.707.317,08 / 38.816.063,92	25,01%
	2022	14.364.047,93/ 72.062.296,30	19,93%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

A través de este indicador se puede observar que los activos fijos se pueden financiar con el patrimonio, dando un resultado de 19,93% en el año 2022 lo que corresponde por deudas por terceras personas.

ROTACIÓN DE CARTERA

Tabla 5-20: Rotación de cartera

Rotación de cartera	Años	Fórmula	Dólares
Ventas /cuentas por cobrar	2021	7.599.466,03/ 941.226,62	8,07 veces
	2022	6.996.401,00/ 821.712,93	8,51 veces

Periodo promedio de cobro	Años	Fórmula	Dólares
Cuentas por cobrar*360 / Ventas	2021	941.226,62*360/ 7.599.466,03	44,59 días
	2022	821.712,93*360/6.996.401,00	42,28 días

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

Como muestra este indicador las cuentas por cobrar de la COAC “Fernando Daquilema rotan 8,51 veces al año, es decir, el periodo en que inicia la cartera hasta el momento en que se paga. Además, se puede observar que el plazo para recuperar las cuentas por cobrar es de 42 días en el año 2022.

RENTABILIDAD

Tabla 5-21: Rentabilidad Neta de Activo

Rentabilidad Neta de Activos	Años	Fórmula	Dólares
(Utilidad Neta / Ventas) * (Ventas / Activo total)	2021	(-1.920.145,62/7.599.466,03) *(7.599.466,03/99.853.275,16)	-1,92%
	2022	(-2.732.782,39 / 6.996.401,00) *(6.996.401,00/115.206.755,77)	-2,37%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

La empresa tiene una disminución en la rentabilidad de -2,37% en el año 2022, donde ha disminuido más del año anterior, que tenía una disminución de -1.92%. Donde se puede ver que no se está manejando bien los recursos financieros, ya que no se puede producir utilidades.

Tabla 5-22: Margen bruto

Margen bruto	Años	Fórmula	Dólares
Ventas Netas – Costo de ventas / Ventas	2021	7.599.466,03 - 9.519.611,65 /7.599.466,03)	-25,27%
	2022	6.996.401,00 - 9.777.734,12 /6.996.401,00)	-39,75%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

En el año 2021 la margen bruta está representada por -25,27% de los ingresos, esto conlleva a que con cada dólar de ingreso a disminuido un -25,27 centavos, en el año 2022 ha reflejado una disminución de -39,75%.

Tabla 5-23: Rentabilidad Neta en ventas

Rentabilidad Neta en ventas	Años	Fórmula	Dólares
Utilidad neta / Ventas	2021	$(-1.920.145,62 / 7.599.466,03)$	-25,27%
	2022	$(-2.732.782,39 / 6.996.401,00)$	-39,06%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

La empresa en el año 2021 por cada dólar que facturo obtuvo una disminución de -25,27% centavos, disminuyendo en el año 2022 un -39,06%, dichos porcentajes muestran las utilidades de venta durante todo el año que se consideran muy bajos o insuficientes.

Rendimiento sobre el Activo total (ROA)

Tabla 5-24: Rendimiento sobre el Activo total

Rendimiento sobre el Activo total	Años	Fórmula	Dólares
Utilidad Neta / Activo total * 100	2021	$-1.920.145,62 / 99.853.275,34 * 1000$	-1,92
	2022	$-2.732.782,39 / 115.206.755,77 * 100$	-2,37

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

La Cooperativa Fernando Daquilema en el año 2021 tiene -1,92 es decir que por cada dólar que invertido en Activo total fue en contra de 1,92 y -2,37 con respecto a la Utilidad Neta, como se puede ver en estos resultados, el rendimiento está cayendo, considerando que el indicador debe

dar por lo menos el 1 % de interés, por lo cual es necesario contrarrestar carteras que no están beneficiando a la Cooperativa.

Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE)

Tabla 5-25: Rendimiento sobre el Patrimonio

Rendimiento sobre el Patrimonio	Años	Fórmula	Dólares
Utilidad Neta / Patrimonio * 100	2021	-1.920.145,62 / 9.707.317,08*100	-19,78
	2022	-2.732.782,39/ 14.364.047,93 * 100	-27,95

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Fernando Daquilema” Ltda., presento un rendimiento en el patrimonio de -27,95 en el año 2022, es decir que por cada dólar invertido por los accionistas la empresa no está obteniendo ningún beneficio, ya que este indicador tendría que tener mayor a uno para poder adquirir recursos propios.

Morosidad

Tabla 5-26: Morosidad

Morosidad	Años	Fórmula	Dólares	Porcentaje
Cartera vencida/ Cartera total	2021	470.440,85 / 30.004.843,20	0,0157	1,57%
	2022	1.295.297,17 / 41.507.392,51	0,0312	3,12%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

La COAC “Fernando Daquilema” Ltda., en el año 2021 tiene un índice de morosidad de 1,57%, y en el año 2022 ha aumentado notablemente en un 3,12%, debido a que los asesores de crédito no levantan bien la información de sus socios, debido a ello se viene la cartera vencida de la institución.

Riesgo Crediticio

Tabla 5-27: Calidad de cartera

Calidad de cartera	Años	Fórmula	Dólares	Porcentaje
Cartera vencida + Cartera que no devenga interés/ total cartera	2021	$470.440,85 + 979.847,66$ $/ 30.004.843,20$	0,0483	4,83%
	2022	$1.295.297,17 + 866.939,79$ $/ 41.507.392,51$	0,0521	5,21%

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

En el riesgo crediticio ha surgido un incremento de 5,21% en el año 2022 a diferencia del año 2021, esta variación se da por la falta de compromiso de los socios hacia la cooperativa que presta sus servicios.

5.2.3.8 Hallazgos relevantes mediante la aplicación de los indicadores financieros.

Tabla 5-28: Cuadro de Hallazgos

Cuenta	Cantidad				Variación en %
	Año 2021	Porcentajes	Año 2022	Porcentajes	
Activo	99.853.275,34	62,39%	115.206.755,77	59,11%	-3,28%
Pasivo	90.145.958,26	90,28%	100.842.707,84	87,53%	-2,75%
Patrimonio	9.707.317,08	-19,78%	14.364.047,93	-19,03%	-0,75%
Ingresos	7.599.466,03	-25,27%	6.996.401,00	-39,06%	-13,79%
Egresos	9.519.611,65	-20,17%	9.777.734,12	-27,95%	-7,78%
CARTERA DE CRÉDITOS	30.004.843,20	30,05%	41.507.392,51	36,03%	5,98%
Cartera de crédito productivo por vencer	0	0	319.288,13	0,28%	0,28%
Cartera de crédito consumo por vencer	7.543.920,65	7,56%	14.673.982,63	12,74%	5,18%

Cartera de crédito inmobiliario por vencer	2.145.073,11	2,15%	4.112.706,22	3,57%	1,42%
Cartera de microcrédito por vencer	21.655.265,78	21,69%	24.223.991,95	21,03%	-0,66%
Cartera de microcrédito restaurada por vencer	37.576,59	0,04%	4.918,48	0,01%	-0,03%
Cartera de crédito de consumo que no devenga interés	43.004,33	0,04%	71.270,15	0,06%	0,02%
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	60.415,08	0,6%	15.670,35	0,01%	-0,59%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	876.428,25	0,88%	779.999,29	8,99%	8,11%
Cartera de crédito de consumo vencida	27.392,64	0,03	49.030,16	0,05%	0,02%
Cartera de crédito inmobiliario vencida	2.179,86	0,00%	205,00	0,00%	0,00%
Cartera de microcrédito vencido	440.868,35	0,44%	536.061,01	0,47%	0,03%
Cartera de microcrédito restaurada vencida	0	0	1,00	8,68%	8,68%

(Provisiones para créditos incobrables)	-2.827.281,44	-2,83%	-3.279.731,86	-2,85%	0,02
---	---------------	--------	---------------	--------	------

Fuente: Estados financieros 2021-2022 COAC "Fernando Daquilema" Ltda.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis e interpretación

A través del análisis del total de los Activos de la Cooperativa tiene un 99.853.275,34 en el año 2021 con un porcentaje de 62,39% en comparación al año 2022 que tiene un incremento de 115.206.755,77 con un porcentaje de 59,11%, se puede observar un decremento de activos con un porcentaje de -3,28% ya que esto perjudica a la Cooperativa.

La COAC en total de Pasivo tiene 90.145.958,26% en el año 2021 con un porcentaje de 90,28% en comparación al año 2022 que es una cantidad 100.842.707,84% con un porcentaje de 87,53% en comparación con los dos años se puede ver que la Cooperativas no ha avanzado a pagar sus deudas con terceros con un -3.28%.

En el total Patrimonio en el año 2021 en la COAC es de 9.707.317,08 con un porcentaje de -19,78% y en el año 2022 con una cantidad de 14.364.047,93 con un porcentaje de -19,03% de los cuales se puede observar que la Cooperativa tuvo una disminución del -0,75% en capital esto surge porque la institución ha adquirido nuevos muebles para la adecuación de oficinas.

Mediante el análisis de los ingresos la Cooperativa tiene 7.599.466,03 con un -25,27% en comparación al año 2022 que tiene de 6.996.401,00 con un porcentaje -39,06% considerando una disminución de -13% esto debe a los créditos entregados.

Los egresos de la institución son de 9.519.611,65 en el año 2021 con un porcentaje de -20,17% mientras en el año 2022 es de 9.777.734,12 con un porcentaje de -27,95% con una disminución de -7,78%.

La cartera de créditos de la Cooperativa es de 30.004.843,20 en el año 2021 con un porcentaje de 30,05% en comparación al año 2022 con un 41.507.392,51 con un porcentaje de 36,03 considerando un incremento de 5,98%.

La cartera de microcrédito restaurada vencida es la más alta que tiene la Cooperativa como se puede ver que en el año 2021 está con 0 con un porcentaje de 0 y en el año 2022 con 1,00 con un

porcentaje de 8,68% esto se debe a la mala colocación de créditos y falta de manual apropiado de otorgación de créditos.

5.2.3.9 Comparación de morosidad de cooperativas de segmento 1.

Tabla 5-29: Morosidad de Cooperativas de segmento 1

Cooperativas	Morosidad					
	Cartera vencida / Cartera total					
	2021	Dólares	Porcentaje	2022	Dólares	Porcentaje
15 de abril Ltda.	2.238.038,43 /75.676.264,56	0,0295	2,96%	1.818.411,96/81.600.167,64	0,0223	2,23%
23 de Julio Ltda.	4.526.658,21/222.223.686,22	0,0204	2,04%	9.346.345,16/291.660.503,84	0,0320	3,20%
29 de octubre Ltda.	8.177.976,76/463.534.600,56	0,0176	1,76%	8.487.849,57/625.807.229,35	0,0135	1,35%
Alfonso Jaramillo León caja	651.306,50/69.114.275,97	0,0094	0,94%	738.588,20/85.561.521,12	0,0086	0,86%
Alianza del valle Ltda.	15.537.426,17/724.250.537,55	0,0215	2,15%	3.264.220,19/939.994.873,43	0,0035	0,35%
Ambato Ltda.	1.737.107,54/155.021.151,65	0,0112	1,12%	2.203.823,14/195.399.187,29	0,0113	1,12%
Andalucía Ltda.	5.009.471,46/302.654.867,23	0,0166	1,66%	3.617.334,91/361.664.209,05	0,0100	1,00%
Atuntaqui Ltda.	3.687.555,74/231.050.657,22	0,0166	1,66%	2.989.409,73/314.720.289,29	0,0094	0,94%
Cámara de comercio de Ambato Ltda.	1.314.092,32/133.195.589,22	0,0098	0,98%	1.598.293,68/143.490.762,95	0,0111	1,11%
Chibuleo Ltda.	3.684.879,38/194.104.982,80	0,0190	1,80%	3.765.518,48/309.278.681,12	0,0122	1,22%
Chone Ltda.	1.322.922,64/69.120.882,51	0,0191	1,91%	1.434.736,48/88.317.897,71	0,0162	1,62%
Comercio Ltda.	1.410.706,23/75.167.620,42	0,0188	1,88%	1.351.426,44/91.595.869,59	0,0148	1,48%
Cooprogreso Ltda.	9.017.485,06/562.075.160,09	0,0160	1,60%	9.803.050,32/821.438.082,27	0,0119	1,19%

Crea Ltda.	429.142,14/121.524.391,26	0,0035	0,35%	424.990,20/180.981.891,51	0,0023	0,23%
De la pequeña empresa Biblián Ltda.	8.009.711,47/230.634.473,73	0,0347	3,47%	1.857.704,01/278.343.454,67	0,0067	0,67%
De la pequeña empresa de Cotopaxi Ltda.	4.576.525,78/272.626.204,78	0,0168	1,68%	2.838.720,64/298.613.546,44	0,0095	0,95%
De la pequeña empresa de Pastaza Ltda.	2.182.357,80/143.859.599,47	0,0152	1,52%	1.483.742,28/171.702.037,79	0,0086	0,86%
De los servidores públicos del ministerio de educación y cultura.	1.815.343,09/139.896.943,99	0,0130	1,30%	1.467.761,41/158.048.747,36	0,0093	0,93%
El sagrario Ltda.	1.402.445,44/136.124.826,94	0,0103	1,03%	1.627.089,07/160.597.321,70	0,0101	1,01%
Erco Ltda.	1.199.871,15/109.764.119,74	0,0109	1,09%	1.786.879,77/127.582.303,37	0,0140	1,40%
Fernando Daquilema	4.133.106,07/227.485.743,05	0,0182	1,82%	5.784.908,93/359.488.625,82	0,0161	1,61%
Jardín Azuayo Ltda.	6.370.874,72/824.696.509,74	0,0077	0,77%	7.776.610,38/1.014.802.505,14	0,0077	0,77%
Juventud Ecuatoriana progresista Ltda.	24.513.852,10/1.766.829.383,37	0,0139	1,39%	29.826.452,12/1.937.801.960,77	0,0154	1,54%
Kullki Wasi Ltda.	4.117.385,68/131.030.072,25	0,0314	3,14%	3.842.682,89/195.063.447,92	0,0197	1,97%
La Merced Ltda.	529.779,93/84.990.528,75	0,0062	0,62%	468.896,75/90.647.119,57	0,0052	0,52%
Mushuc Runa Ltda.	5.615.966,20/278.946.283,49	0,0201	2,01%	5.123.253,89/379.340.053,00	0,0135	1,35%
Once de Junio Ltda.	4.125.057,01/86.764.028,79	0,0475	4,75%	4.794.438,98/100.287.489,48	0,0478	4,78%
Oscus Ltda.	4.649.889,15/331.710.769,58	0,0140	1,40%	4.765.681,23/407.739.277,00	0,0117	1,17%

Pablo Muñoz Vega Ltda.	3.484.171,18/227.725.076,35	0,0153	1,53%	1.224.356,73/232.449.177,55	0,0053	0,53%
Padre Julián Lorente Ltda.	445.829,60/69.910.162,41	0,0064	0,64%	669.260,40/85.643.202,32	0,0078	0,78%
Pilahuín Tío Ltda.	2.798.882,12/141.425.234,65	0,0198	1,98%	1.232.602,30/166.564.294,19	0,0074	0,74%
Policía Nacional Ltda.	7.351.989,03/1.002.704.916,36	0,0073	0,73%	8.949.392,12/1.151.179.236,26	0,0078	0,78%
Riobamba Ltda.	2.157.904,48/280.573.355,64	0,0077	0,77%	2.552.391,48/322.981.520,06	0,0079	0,79%
San Francisco Ltda.	5.734.405,91/292.227.001,59	0,0196	1,96%	7.440.545,70/362.930.187,72	0,0205	2,05%
San José Ltda.	2.403.258,30/129.286.107,94	0,0185	1,85%	1.685.561,53/155.942.956,93	0,0108	1,08%
San Rosa Ltda.	2.451.270,10/127.734.847,59	0,0192	1,92%	1.994.976,26/142.155.412,95	0,0140	1,40%
Tulcán Ltda.	3.444.951,98/202.759.223,63	0,0170	1,70%	5.033.259,13/237.384.258,13	0,0212	2,12%
Vicente Manual Esteban Godoy Ortega Ltda.	5.934.178,62/210.752.422,24	0,0282	2,82%	8.086.265,43/231.024.863,16	0,0350	3,50%

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

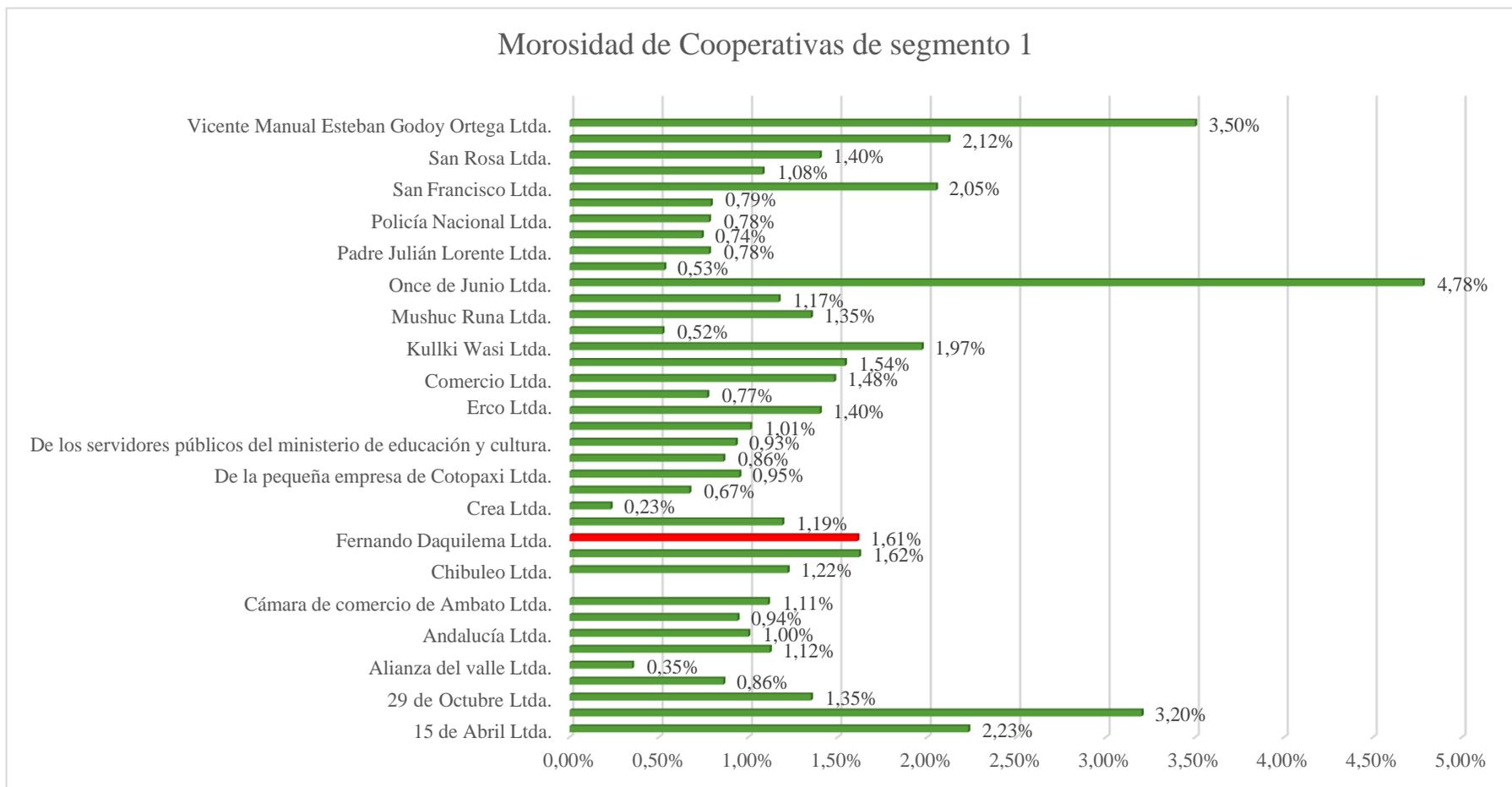


Ilustración 5-16: Morosidad de cooperativas de segmento 1

Fuente: Tabla: 5-29.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Análisis

A través del análisis comparativo con las demás cooperativas del segmento 1, se pudo observar que las cooperativas con mayores tasas de morosidad son; once de Junio Ltda. con un 4,78% de morosidad en el año 2022, Vicente Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda. con un 3,50%, 23 de Julio Ltda. con un 3,20%, y con menor tasas de morosidad se encuentran las siguientes cooperativa; Alianza del valle Ltda. con un 0,35% en el año 2022 y la cooperativa La Merced Ltda. con un 0,52%, siendo que la Cooperativa Fernando Daquilema esta moderadamente ya que del año 2021 a 2022 ha disminuido a 1,61% de acuerdo a los estados financieros consolidado.

Interpretación

Las cooperativas que tienen menor índice de morosidad, ya que poseen un bajo porcentaje en cuanto a su cartera crediticia y el total de su cartera que se encuentra en mora. En ese sentido las cooperativas Alianza del Valle Ltda., La Merced Ltda. responde a este indicador al mantener una relación más baja, es decir tener menos morosidad, ya que sus socios responden favorablemente ante sus obligaciones del pago de crédito lo cual permite que la entidad no caiga en iliquidez, mientras por otro lado las cooperativas como Once de Junio, Vicente Manuel Esteban Godoy Ortega y 23 de Julio Ltda., tienen un índice de morosidad grande, ya que en el futuro podrá afectarles en sus actividades crediticias. Siendo así la Cooperativa Daquilema se encuentra en un rango moderado con respecto a las otras instituciones financieras.

5.2.4 Determinación de estrategias

Políticas Generales de Crédito

5.2.4.1 Disposiciones generales para un crédito.

➤ Quienes pueden acceder a un crédito.

- Mayores a 18 años.
- Contar con una actividad económica comprobada.
- Tener un buen historial crediticio, no mantener cartera vencida ni castigadas.
- Tener el destino de crédito, un objetivo, una meta debidamente planificada.

➤ **Personas Naturales (Deudor y garante)**

- Ser socio de la Cooperativa y presentar documentación de identificación tales como: cedula, papeleta de votación, si es extranjero pasaporte, foto tamaño carnet.
- Justificación de ingresos o de estabilidad laboral o de negocio, dependientes como independientes: En estos casos presentar talonarios de pago u otro comprobante de ingresos y copias de servicios básicos.
- Respaldo de bienes patrimoniales.

➤ **Documentos obligatorios para Microempresarios.**

- Copia de RUC o RISE, declaración del impuesto a la renta (dependiendo del giro del negocio).
- Copia credencial del mercado o el permiso de funcionamiento del negocio.
- Copia de credencial o/ y tasa de ocupación del puesto para el caso de “Mercados”.
- Para créditos agrícolas certificado de Agro- calidad y/ o CONEFA, factura de compra de insumos.

Documentos obligatorios para personas asalariadas (Rol de pago o certificado de ingresos económicos de los últimos 3 meses).

➤ **Personas Jurídicas.**

- Copia de acuerdo ministerial de la aprobación de los estatutos y de los reglamentos.
- Ruc (Registro único de contribuyente)
- Copia certificada del nombramiento de representante legal emitida por el secretario de la institución.
- Autorización del organismo que le corresponda autorizar la contratación del crédito y las garantías necesarias.

5.2.4.2 *Tipos de crédito que ofrece la cooperativa*

a) Crédito de consumo

Se considera crédito de consumo aquel otorgado para la compra de bienes de consumo o para pagos de servicio, en donde la fuente de pago principal del crédito es el ingreso percibido por el titular de crédito que se justifica con roles de pagos con los últimos 3 meses.

b) Microcrédito

Se considera microcrédito otorgado a un prestatario, puede ser persona natural o un grupo, que tienen garantías, con el fin de financiar actividades de pequeña escala de producción, comercio o servicio que no superen los ingresos anuales de 100.000,00. De la actividad que realicen provienen el pago del crédito el mismo que será determinado mediante análisis del flujo de su negocio.

c) Crédito de vivienda

Destinada a la compra, construcción, remodelación, ampliación y mejora de la vivienda o adquisición de terreno para la vivienda con un certificado de ingreso, facturas de negocio del último mes, patentes, copia del registro único del contribuyente.

d) Crédito de Iglesias

Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicos vinculados con la religión cuyo destino sea la construcción, remodelación, ampliación, compra de bienes y organización de eventos religiosos.

e) Agropecuario

Destinado a Micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuario: como lecheros, productores agrícolas y ganaderos.

5.2.4.3 *Disposiciones generales para la renovación de un crédito.*

➤ Cuales pueden disponer a una renovación de crédito.

- Se puede considerar un nuevo crédito si el socio ha pagado el 70% del crédito vigente, y un 60% del plazo cuando se trate de renovaciones.
- Socios que sean recurrentes y trabajen solo con la institución se debe brindar una atención más oportuna y renovar de manera inmediata sin importar el tiempo del pago del crédito actual.
- Agilizar los procesos de crédito.

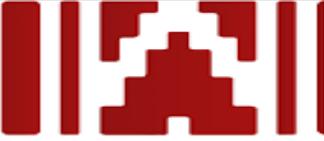
5.2.4.4 Operaciones de crédito restringidas.

Las siguientes operaciones están totalmente restringidas.

- a) Se sospeche vinculación del socio con narcotráfico, lava de dinero o cualquier otra actividad ilícita y actividades especulativas.
- b) Quienes se encuentren en quiebra legal o insolvencia.
- c) A extranjeros que no presenten garantías, estabilidad del trabajo y domicilio.
- d) Las personas que pagan la deuda en bienes en dación de pago.
- e) Financiar actividades que produzcan un fuerte impacto en perjuicio del medio ambiente.
- f) Actividades políticas, como campañas de personas o partidos políticos, entre otros.
- g) Empresas intervenidas por una entidad de control (S.B.S) o en proceso de liquidación.
- h) Asociaciones que no cumplan determinada su naturaleza.
- i) Personas naturales o jurídicas con créditos incobrables, demanda judicial o declaradas en bancarrota.
- j) Ambulantes o personas sin lugar de residencia permanente.
- k) Fabricación y comercialización armas y explosivos.

5.2.4.5 *Procedimientos crediticios*

Tabla 5-30: Otorgamiento de crédito

	Procedimiento	COANFD-CC-01
	Otorgamiento de crédito	Fecha: Julio 2023
		Paginas:

ÁREA: Crédito y cobranza		
POLÍTICAS GENERALES		
Actividades en pequeña escala como de producción, comercialización o servicio. El pago principal constituye la venta o ingresos por las actividades mencionadas.		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Cliente	Solicita un crédito.
2	Secretaria	Revisa si el solicitante es socio o no en la institución.
3		Cuando no es socio le solicita presentar copia de cedula y papeleta de votación actual, para que pueda firmar la solicitud de crédito y revisar en el buró de crédito. Si el solicitante es socio se revisa el buró de crédito para determinar si puede o no aplicar a un crédito.
4		En ambos casos sea socio o no si presenta novedades en la central de riesgo, se solicita solucionar dicha novedad, presentar certificado o recibo de cancelación de algún valor vencido.
5		Si el solicitante no presenta ninguna novedad en el central de riesgo, pero no es socio, la secretaria de crédito le entrega los requisitos para la apertura de la cuenta en la institución en cambio si el solicitante es socio se entrega los requisitos para crédito en general.

6		Una vez que el solicitante presente todos los requisitos, la secretaria de crédito hace la entrega de los documentos al asesor de negocios correspondiente.
7	Asesor de crédito	Comunica al solicitante
8		Arma la carpeta y fija cita para visitar al solicitante
9		Visita al solicitante, llena formularios de recopilación de información (análisis de riesgo, declaración patrimonial).
10		Prepara el informe de visita señalando sus observaciones.
11		Aplica indicadores financieros para determinar capacidad de pago.
12		Imprime reporte del Buro de información crediticia y adiciona y adiciona documentación al expediente.
13		Procesa la información en el sistema.
14		Prepara expedientes para presentación en comité de crédito.
15	Comité de crédito	Exposición en comité.
16		¿Comité de crédito aprueba?
17	Asesor de crédito	Información al solicitante, da de baja y archiva.
18		Registro de información aprobada.
19		¿Hay cambios en la propuesta?
20		Comunica al solicitante.
21		¿Acepta cambios?
22		Registra la información, da de baja y archiva.
23		Formaliza la operación.

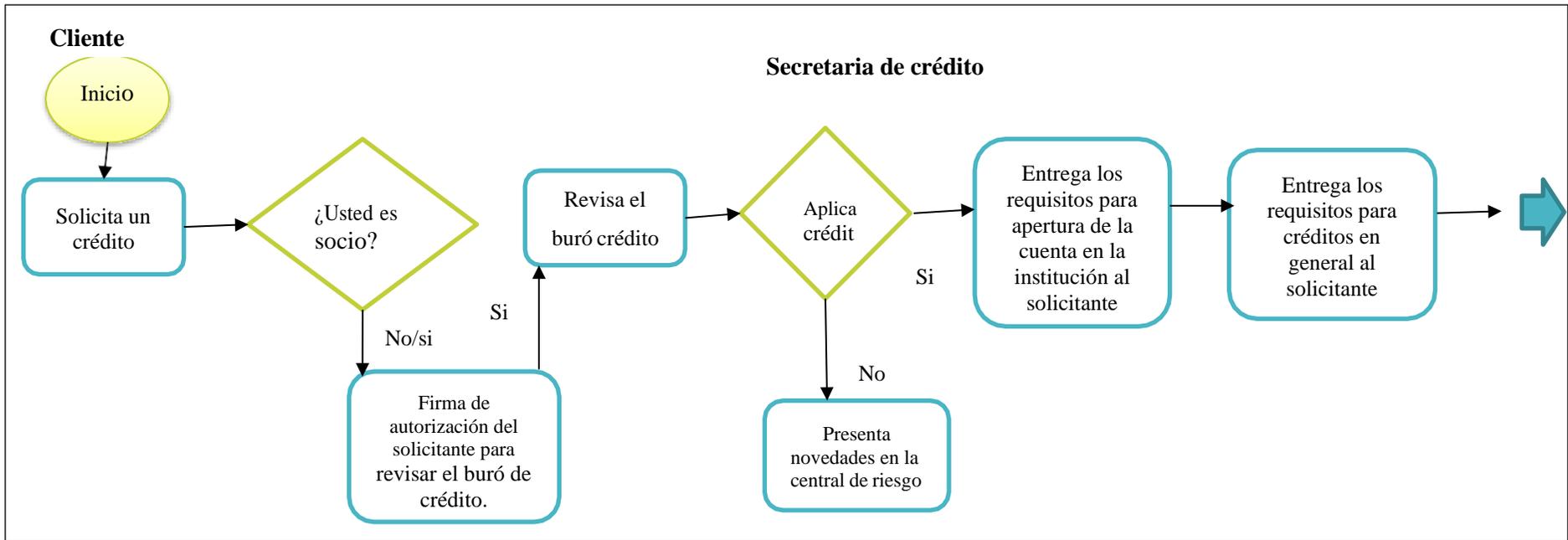
24	Secretaria de crédito	Comunica al solicitante operación para desembolso.
25		Prepara e imprime documentación.
26		Formalización y firma de documentación.
27		Verifica firma con documento legal.
28		Entrega documentos de crédito.
29		Archiva expediente.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-01
	Otorgamiento de crédito	Fecha: Julio 2023
		Páginas:

ÁREA: Crédito y Cobranza

DIAGRAMA DE PROCESOS

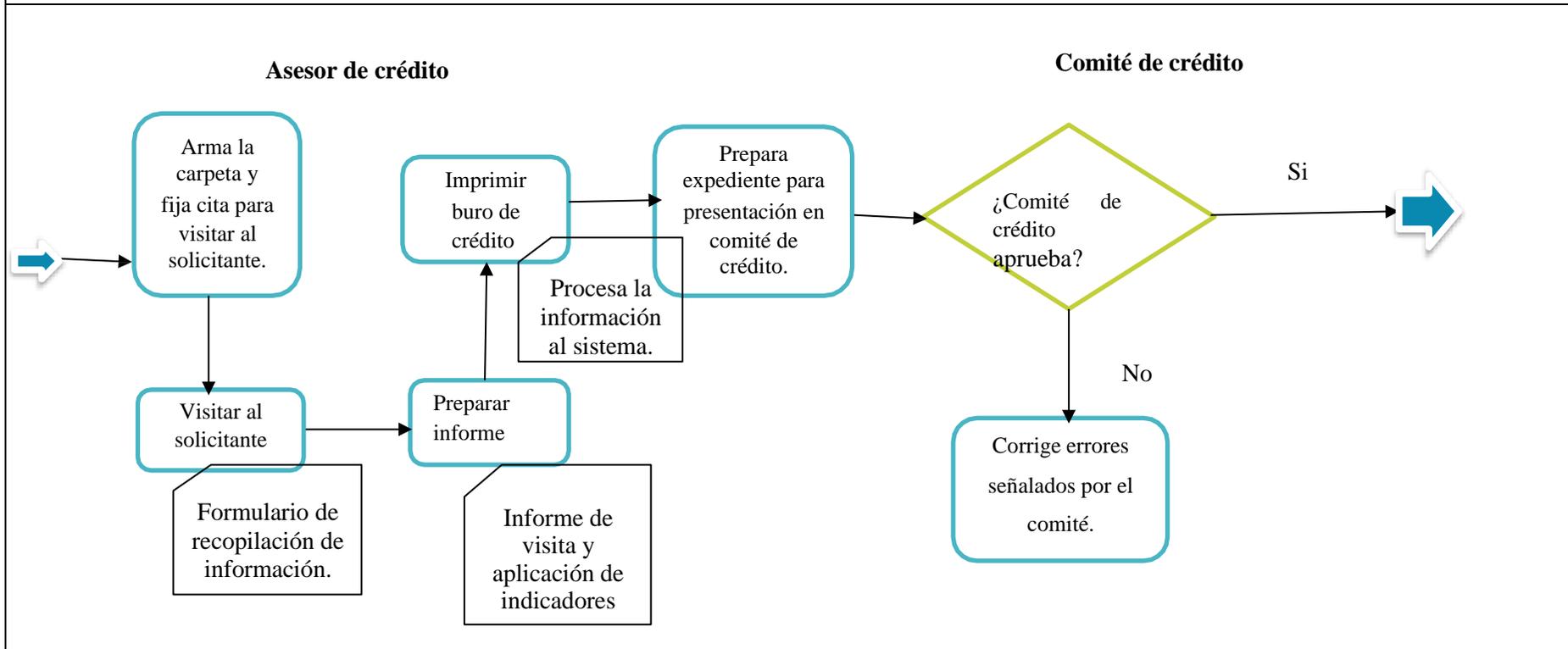


Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-01
	Otorgamiento de crédito	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y Cobranza

DIAGRAMA DE PROCESO



Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-01
	Otorgamiento de crédito	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y cobranza

DIAGRAMA DE PROCESOS

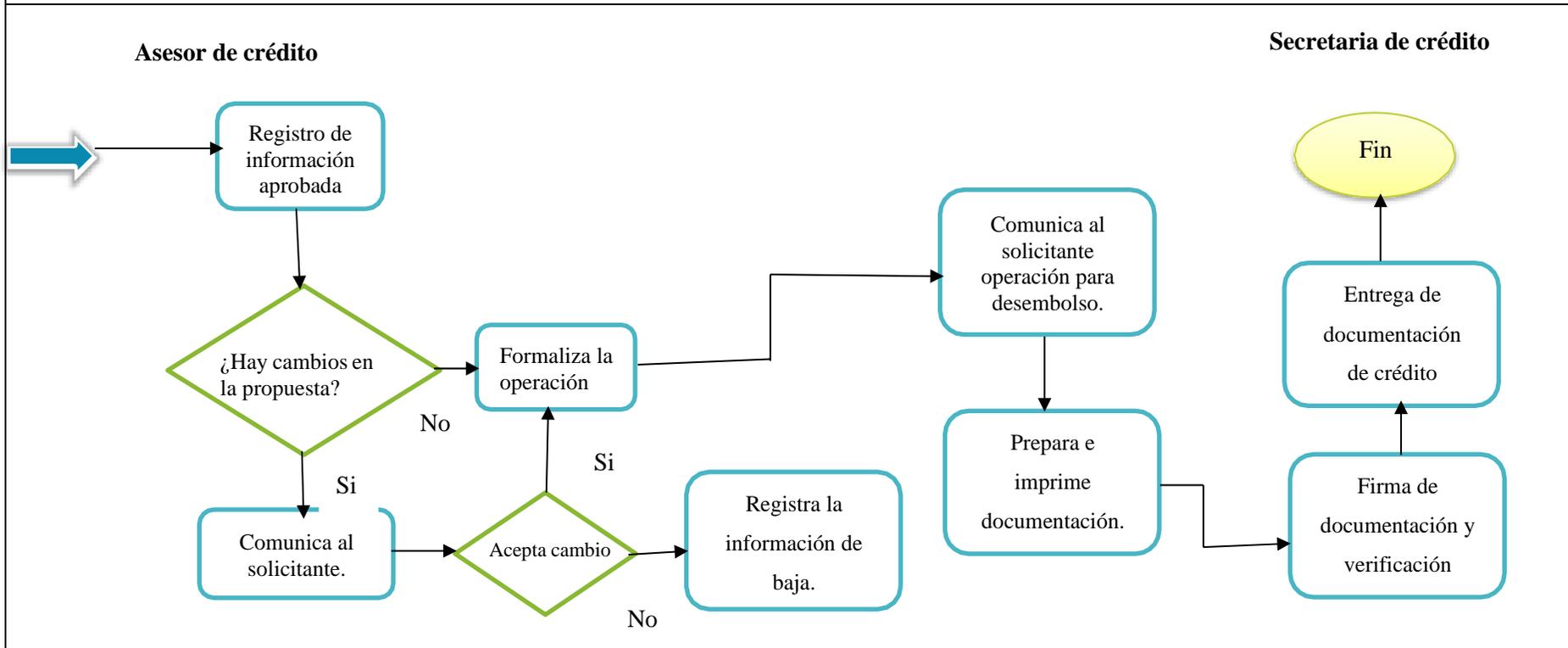
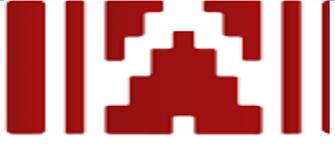


Ilustración 5-17: Otorgamiento de crédito

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Tabla 5-31: Renovación de crédito

	Procedimiento	COANFD-CC-02
	Renovación de crédito	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y cobranzas		
POLÍTICAS GENERALES		
<ul style="list-style-type: none"> • Un préstamo podrá ser renovado siempre y cuando este cancelado al menos el 70% de su valor y el socio haya demostrado puntualidad y cumplimiento de sus abonos. • Para renovación, el cliente deberá contener un buen historial crediticio, estar al día con el pago de sus obligaciones y no poseer cuentas por pagar pendientes con la entidad. 		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Clientes	Solicita renovación.
2	Secretaria de crédito	Revisa en base de datos el crédito vigente con la institución y el buró de crédito.
3		Cumple el perfil para renovación, le solicita documentos actualizados, y se detalla monto y plazo de la nueva solicitud de crédito.
4		Presenta novedades el buró de crédito debe solucionar.
5		Entrega de documentos al asesor de crédito correspondiente del crédito vigente.
6		¿Completa?
7		Comunica al solicitante.
8	Arma la carpeta.	
9	De ser necesario visita al cliente.	
10	Prepara documentos de evaluación crediticia.	
11	Imprime reporte del buro de información crediticia y adiciona documentación al expediente.	

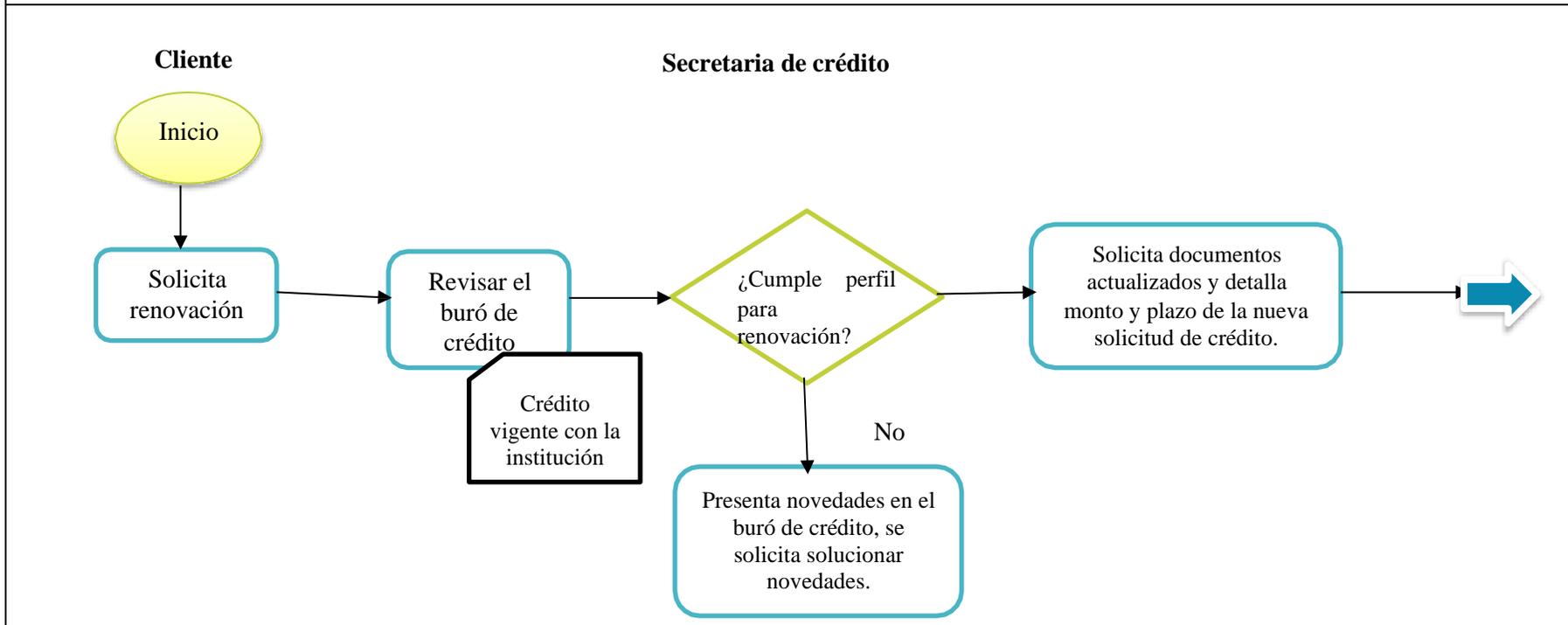
12		Procesa la información.
13		Prepara expediente para presentación en comité de crédito.
14	Comité de crédito	Exposición en comité.
15		¿Comité de crédito aprueba?
16	Asesor de crédito	Informa al solicitante, da de baja y archiva.
17		Registro de información aprobada.
18		¿Hay cambios en la propuesta?
19		Comunica al solicitante.
20		Solicitante ¿acepta cambios?
21		Registra la información, da de baja y archiva en desistidos.
22		Formalizar la operación.
23		Comunica al solicitante operación para desembolso.
24		Prepara e imprime documentación.
25		Formalización y firma de documentación.
26		Verifica firmas con documento legal.
27		Entrega documentos de crédito.
28		Archiva expediente.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-02
	Renovación de un crédito	Fecha: Julio 2023
		Paginas:

Área: Crédito y Cobranza.

DIAGRAMA DE PROCESO

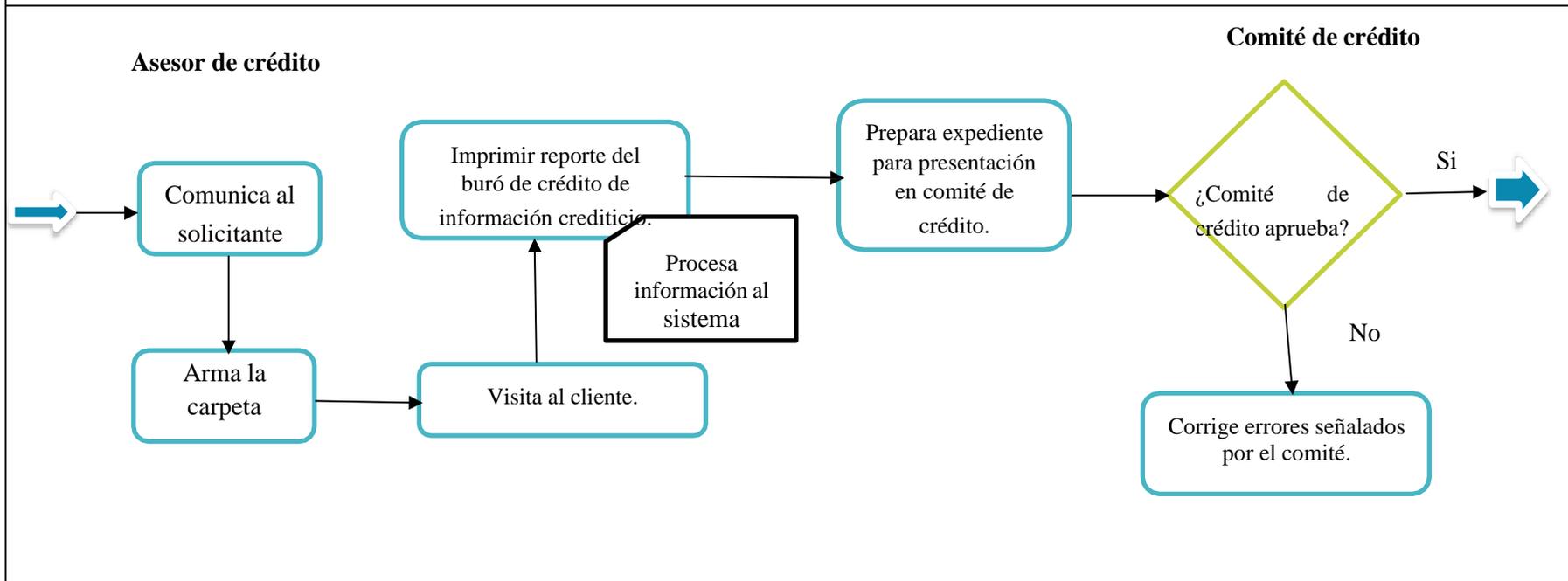


Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

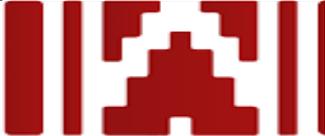
	Procedimiento	COANFD-CC-02
	Renovación de un crédito	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y cobranza

DIAGRAMA DE PROCESO



Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-02
	Renovación de un crédito	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y Cobranza

DIAGRAMA DE PROCESOS

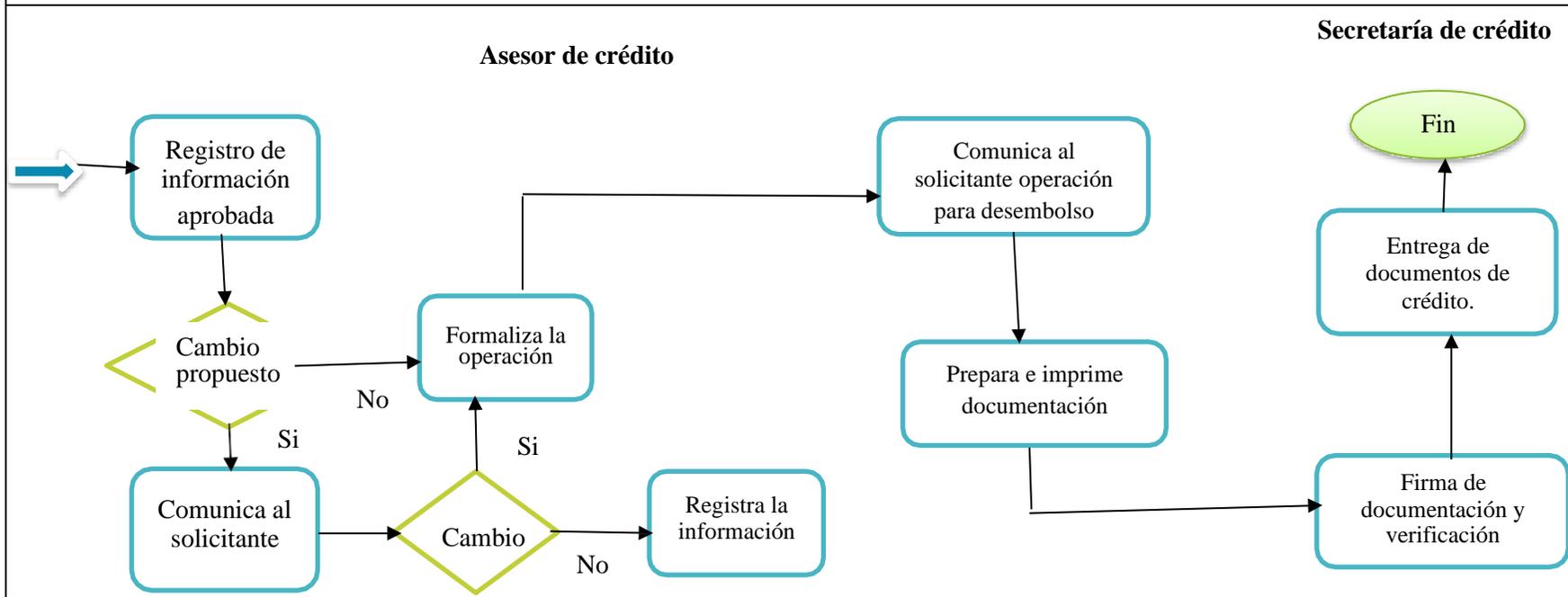


Ilustración 5-18:Renovación de crédito

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Gestión de cobranza

5.2.4.6 Políticas generales para una cobranza

➤ Gestión de recuperación, control y seguimiento de créditos atrasados.

El proceso de seguimiento debe realizarse de forma dinámica y practica con la finalidad de conservar bajos niveles de morosidad. Además, debe cumplir con parámetros para mantener una relación crediticia permanente con el titular del crédito.

➤ Modalidad de cobro

- Cobranza preventiva
- Cobranza extrajudicial
- Cobranza judicial

Cobranza preventiva

Es una cobranza que comienza antes de que venza el plazo de pago. El asesor de negocios podría empezar avanzando a su deudor que en 15 días vencerá el plazo de la deuda, cuando ya venza la deuda puede entregar notificaciones para lograr el cobro del valor vencido.

- **Llamada telefónica:** Los créditos vencidos desde 1 a 8 días de retraso.
- **Notificaciones al asesor de negocios:** Entrega de 3 notificaciones por parte del asesor de negocios a los créditos vencidos desde 8 a 30 días. Estas visitas lo pueden realizar conjuntamente con el jefe operativo.

Cobranza extrajudicial

Son todas las herramientas que tiene la institución para recuperar su dinero sin ir a juicio, es decir, sin iniciar una demanda en contra del deudor.

- **Notificaciones prejudiciales:** Entrega de 3 notificaciones prejudiciales que hace el asesor de negocios, conjuntamente con el responsable de cobranza, créditos vencidos desde 31 a 90 días.

Cobranza judicial

Es una demanda que realiza la institución al deudor. La institución ve que el deudor no está pagando y que ha pasado un plazo razonable para cancelar lo que le deben, y así acudir a los tribunales para presentar una demanda contra la persona morosa.

- **Proceso legal:** Paso estricto en el proceso de cobro, a partir de 91 días en adelante y obliga al titular del crédito o deudor a declararse insolvente, reduciendo así las posibilidades de futuros pagos.

➤ **Procedimientos en la gestión de cobranza**

Llamadas telefónicas.

- Saludar cordialmente.
- Identificarse y explicarle el motivo de la llamada.
- Indicar el valor a pagar, días vencidos o cuotas vencidos.
- Preguntar el motivo del retraso en el pago del crédito.
- Establecer el plazo máximo de pago.
- Registrar día, hora, lugar de pago del crédito vencido.
- Terminar la comunicación cordialmente.
- Un día antes de la fecha de compromiso de pago para recordarle el pago que debe realizar.

Notificaciones del asesor de negocios

- Verificar los créditos superados(vencidos) con más de 8 días.
- Identificar al socio, ubicación de la casa y la empresa.
- Especificar destino por dirección o negocio.
- Constatar si el socio tiene garante.
- Comunicar al garante para que exija al titular al pagar la deuda.
- Identificar puntos de inflexión para exigir el pago del crédito.

Notificaciones prejudiciales.

- Solicitar el pago inmediato de las cuotas vencidas.
- Conocer el motivo del retraso del crédito.
- Buscar otras formas de cobrar de la cuota vencida.
- Brindar el seguimiento oportuno para el cobro de la cuota vencida.

Observaciones: Si pago mi deuda durante una cobranza extrajudicial se acaba el proceso y las instituciones deben terminar de forma inmediata cualquier presión. Pero si todavía no paga, pasa a la siguiente etapa.

Proceso judicial

La entidad procederá si el deudor se reusa rotundamente a cancelar la deuda contraída dando inicio al acto jurídico que se lleva a cabo para aplicar la ley, con procesos ejecutivos, ejecución de garantías, medidas cautelares, etc.

- Con seguimiento oportuno y adecuado de los procesos iniciados a fin de obtener resoluciones favorables en plazos mínimos logrando el recupero de la obligación demandada.
- Con visitas adicionales y llamadas telefónicas al titular y garantes para el cobro de la deuda y de modo paralelo al proceso judicial, una vez iniciado este, aun se encuentre ingresada la demanda.

Todo esto con la finalidad de persuadir al deudor y lograr que se cumpla la obligación extrajudicialmente al menor tiempo y costo.

Con medida cautelar

En caso de embargo en forma de secuestro de bienes, lograr se frustre la misma a cambio de una solución de pago que permita cubrir la deuda sin tener que trasladar bienes para depósito lo cual encarecería los costos, siempre que el pago se realice durante la diligencia.

Durante el proceso principal o cautelar

Visitas adicionales o llamadas telefónicas al titular y garantes para el cobro de la deuda puesta de cobro de modo paralelo al proceso judicial, una vez iniciado este. La finalidad es lograr la recuperación extrajudicialmente, en menor tiempo y menos costo.

Tasas de interés de cartera de crédito y sanción por desvió

Según (La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2020).

Las transacciones de crédito de las instituciones financieras que incurran a la cartera vencida, se liquidaran a la tasa de mora que corresponda, únicamente por el monto vencido de capital, sea en operaciones al vencimiento o en las que se amortizan por dividendos, y solo desde la fecha de no pago hasta la fecha del día en que se efectuó el pago de la obligación. Este tipo de cambio resultara de la aplicación de un recargo de hasta el 10% (0.1 veces) del tipo de cambio aplicable, dependiendo del número de e días que haya transcurrir desde la fecha de vencimiento hasta el momento del pago.

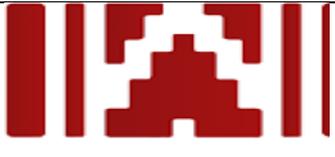
Tabla 5-32: Tasa de interés de mora tomada de la Junta de política y regulación monetaria y financiera

Días de retraso hasta el día de pago	Recargo por morosidad hasta
0	0%
1-15	5%
16-30	7%
31-60	9%
Más de 60	10%

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2022).

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

Tabla 5-33: Gestión de Cobranza

	Procedimiento	COANFD-CC-03
	Gestión de cobranza	Fecha: Julio 2023
		Paginas:

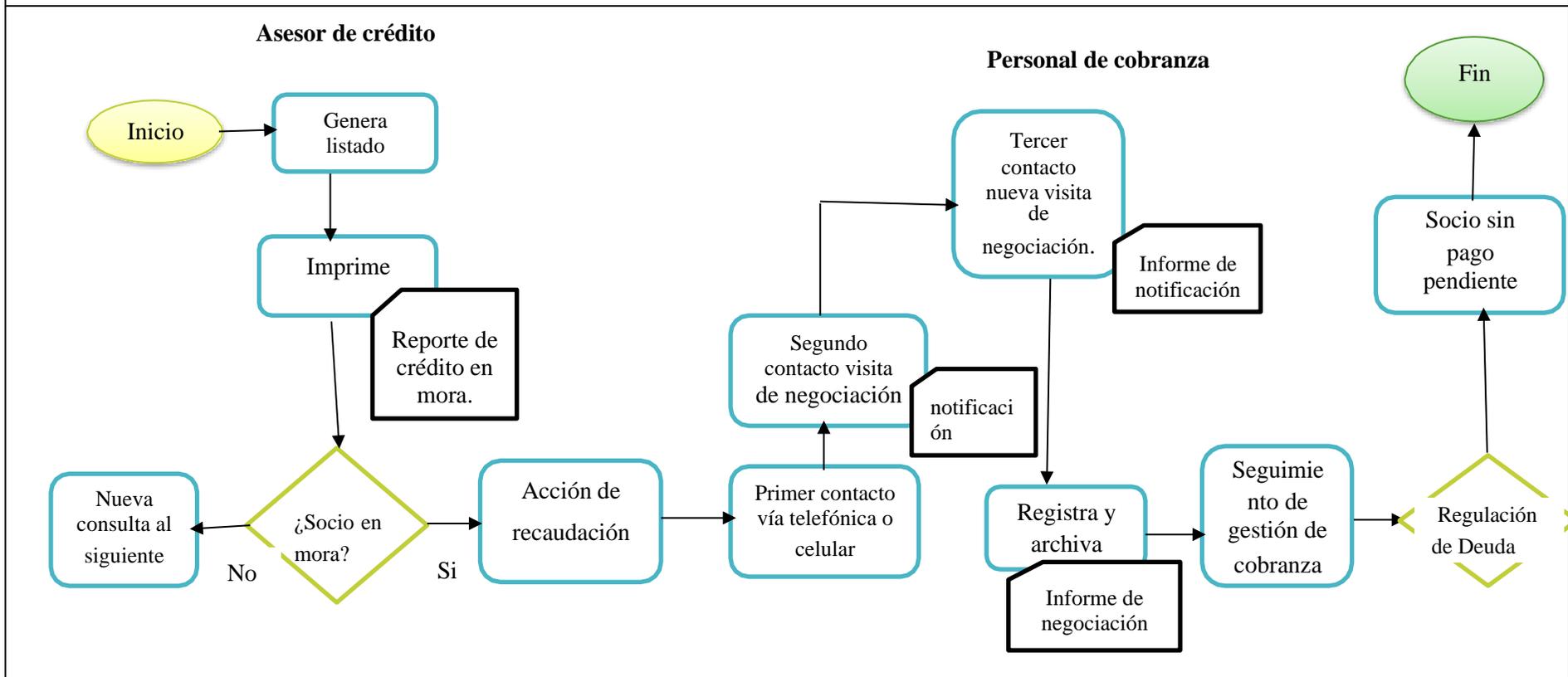
ÁREA: Crédito y Cobranzas
POLÍTICAS GENERALES
<p style="text-align: center;">Procedimientos de recuperación de cartera vencida</p> <p>Responsable: Asesor de crédito, Asesor Jurídico.</p> <p>Procedimientos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Generar listado2. Determinar los socios en mora3. Retroalimentación al siguiente día en el caso que no existiera novedades4. Proceso de recuperación5. Primer contacto con el socio: por teléfono/ celular.6. Segundo contacto con el socio: visita de negociación7. Tener contacto con el socio: nueva visita de negociación.8. Registrar y archivar información de las visitas de negociación9. Regularizar la deuda10. Registrar y archivar informe: se deriva gestión11. Informe jurídico12. Registro en el expediente del deudor13. Socio sin pago pendiente.

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-03
	Gestión de cobranza	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y cobranza

DIAGRAMA DE PROCESOS



Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

	Procedimiento	COANFD-CC-03
	Gestión de cobranza	Fecha: Julio 2023

ÁREA: Crédito y Cobranza

DIAGRAMA DE PROCESOS

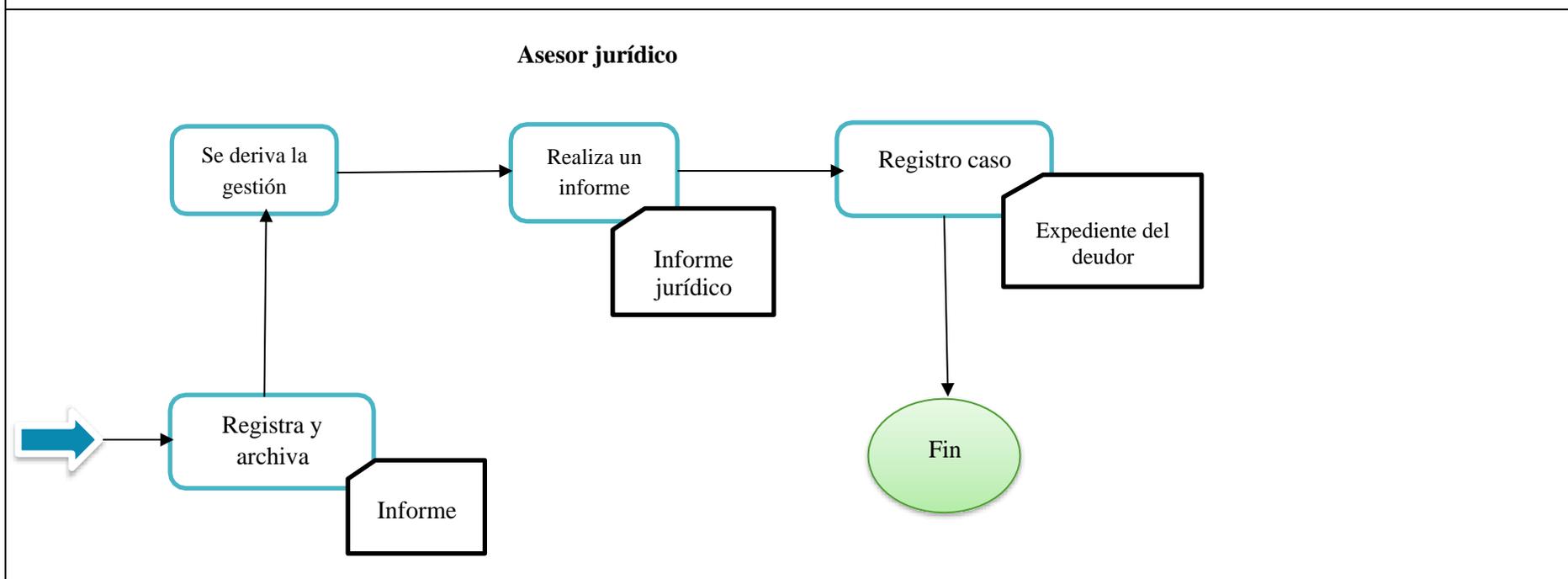


Ilustración 5-19: Gestión de cobranza

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.4.7 Estrategias para levantamiento de información y prevención de morosidad

Tabla 5-34: Estrategias para levantamiento de información y prevención de morosidad

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES/PLANES O PROYECTOS	META	PRESUPUESTO	TIEMPO	RESPONSABLE	INDICADORES
Capacitación al personal del departamento de créditos.	Levantamiento de necesidades de capacitación al personal del área de créditos. Diseño de un plan integral de capacitaciones para el área de crédito.	Personal capacitado en diferentes técnicas para realizar el levantamiento de información.	3000,00	1 mes	Talento Humano Jefe de créditos	<i>(Capacitaciones realizadas al personal de créditos/ capacitaciones planificadas al personal de crédito) * 100</i>
Educación financiera enfocada en los socios	Levantamiento de necesidades de capacitación a los socios. Diseño de un plan de capacitación al socio con enfoque en educación financiera,	socios con conocimiento sobre finanzas y beneficios del crédito y el pago puntual.	1000,00	Cada trimestre	Jefe de créditos Asesor de créditos	<i>(capacitaciones a los socios realizadas/ capacitaciones a los socios planificadas) * 100</i>

	emprendimientos y líneas de créditos.					
Mejora en el proceso de reclutamiento, selección e inducción al personal	Establecer los parámetros básicos y perfiles.	Personal capacitado e inducido apropiadamente de acuerdo con los lineamientos de la organización para el trato con las personas y el servicio al cliente y la gestión de la recuperación de crédito, teniendo como objetivo la disminución de 20% de la cartera vencida.	1000,00	1 mes	Jefe de cobranzas	<i>(Selección e inducción de personal realizada/ selección e inducción de personal planificada) * 100</i>
	Establecimiento de un programa de inducción					

Incorporación de herramientas tecnológicas para el seguimiento al proceso de crédito.	Definir las necesidades	Tecnología actualizada y adaptada a la necesidad de la organización de la cooperativa para el seguimiento a los socios.	2000,00	2 meses	Área tecnológica Jefe de créditos	<i>(Herramientas tecnológicas implementadas/ herramientas tecnológicas planificadas) * 100</i>
	Implementación de la herramienta tecnológica.					

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

5.2.4.8 Proyección de datos

Se proyecta disminuir 20% de cartera vencida cada año con todas las políticas y estrategias planteadas:

Tabla 5-35: Proyección de datos de cartera vencida

Cuenta	2021	2022	2023	2024	2025
Cartera vencida	780.940,85	2.305.296,17	1.844.236,94	1.475.389,55	1.180.311,64

Realizado por: Aucanshala, M. 2023.

De acuerdo a las políticas de crédito y cobranzas, además con las diferentes estrategias planteadas se tiene como meta la disminución de cartera vencida del 20 % cada año. Se toma este porcentaje ya que se realizó una entrevista al jefe de créditos y de cobranzas planteando los diferentes políticas y estrategias que se aplicaran para bajar la tasa de morosidad por lo que está completamente convencido que estas políticas apoyaran de una manera significativa a la cooperativa y se logrará cumplir con la meta establecida.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

Después de completar el trabajo de investigación en 5 capítulos, se puede extraer las siguientes conclusiones:

Para sustentar los aportes teóricos se comenzó a investigar, recopilar, mejorar y analizar la teoría e información que oportó al desarrollo del trabajo, se extrae información específica guiada en los parámetros de la norma APA, posteriormente se ha identificado las teorías más importantes, las mismas que ayudo a orientar correctamente en el desarrollo del presente modelo de gestión crediticia para la COAC “Fernando Daquilema” Ltda.

A través del diagnóstico financiero se puede evidenciar que la Cooperativa presenta serios deficiencias en los procesos de colocación y recuperación de cartera, ya que no cuentan con políticas de crédito y cobranza actualizada que permitan bajar la tasa de morosidad existente, por lo que en el año 2021 refleja una tasa de morosidad de 1,57%, teniendo un incremento a 3,12% en el año 2022 representando así un riesgo crediticio de 5,21%, esta variación se da por la falta de compromiso de pago de los socios hacia la cooperativa, en lo que afecta la cartera vencida enormemente a la liquidez, solvencia y calidad de la COAC , lo cual conlleva a la disminución del capital, afectando así las oportunidades a nuevos socios.

A partir de los resultados obtenidos en el proceso de investigación se pudo desarrollar componentes que conforman el desarrollo de estrategias y políticas crediticias, las mismas que son basadas a partir de los lineamientos estratégicos de la cooperativa, diagnóstico de la cartera de crédito, a partir del cual se pudo establecer análisis de los estados financieros, análisis vertical y horizontal y análisis de cartera de crédito y finalmente su evaluación a través de los indicadores financieros correctamente interpretados que ayudaran a los directivos de la institución a tomar decisiones adecuadas.

RECOMENDACIONES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., debe realizar un análisis financiero cada mes y en especial la cartera vencida para así poder saber si la tasa de morosidad va disminuyendo o no.

Se recomienda al jefe de crédito evaluar la cartera de créditos, mediante el análisis de los estados financieros, además el uso correcto de los indicadores financieros ayudará a encontrar las falencias del crédito emitido, para posteriormente mejorarlas y tomar buenas decisiones para la institución.

Por último, el jefe de crédito debe poner en práctica todas las estrategias y políticas propuestas en el presente trabajo de investigación, para reducir la morosidad, siguiendo los procesos identificados en el diagrama de flujo para lograr eficiencia en el departamento de crédito y reducir la morosidad, para ello es importante que las estrategias en el área de crédito y a su vez las mejoras de las políticas y procedimientos de crédito y recuperación de cartera vencida siempre se vayan renovando.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, L. (2019). *Estadísticas de Sistema financiero ecuatoriano*. Recuperado de: <https://www.fin.gob.ec/index.php/estadisticas>
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2019). *Código de comercio*. Recuperado de: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/2019/JUNIO/C%C3%B3digo_de_Comercio.pdf
- Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de finanzas*. Recuperado de: <https://portovial.gob.ec/sitio/descargas/leyes/ley-organica-transporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial.pdf>
- Cajal, A. (2020). *Observación Directa: Características, tipos y ejemplos*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- Cardozo, J. (2021). *Estudio del uso del transporte público urbano en la ciudad de Riobamba con enfoque de género*. Riobamba: Parexis.
- Concejo Municipal de Riobamba. (2012). *Pablo Muñoz Rodríguez*. Recuperado de: <http://pablomunozconcejajal.blogspot.com/>
http://pablomunozconcejajal.blogspot.com/2012/09/ordenanza-de-normas-de-arquitectura-y_386.html
- Crow, M. (2011). *Manual de Diseño para el Tráfico de Bicicletas*. (M. L. Sagaris, Ed.) Recuperado de: <https://es.slideshare.net/ArchVicky/crow-record-27-manual-de-diseo-para-el-trfico-de-bicicletas-2011-lr>
- Díaz. (2013). *Semáforos inteligentes implantados en España y Francia*. Recuperado de: <https://cordopolis.es/2020/06/10/una-empresa-cordobesa-desarrolla- semaforos-inteligentes-que-haimplantado-en-ciudades-de-espana-y-francia/> Díaz, E
- EcuRed. (2022). *Ecured*. Recuperado de: <http://www.ecured.cu/index.php/Bicicleta>
- GAD Santo Domingo de los Tsáchilas. (2017). *Situación actual del cantón: Planificación y datos estadísticos*. Santo Domingo: Gempex.
- González Velastegui, D. A. (2021). *Estudio de factibilidad para el progreso turístico en base al desarrollo del transporte sostenible para el cantón Penipe Provincia de Chimborazo*. (Tesis Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <https://www.dspace/administracion/>
- Hernández Samperi, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Hospital del Niño Dr. José Renán Esquivel. (8 de agosto de 2020). *Sedentarismo: Causas y Consecuencias*. Recuperado de: <https://hn.sld.pa/sedentarismo-causas-y-consecuencias/>

- INEC. (2020). *Resultados del Nacional 2010*. Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- INEN. (2011). *Señalización vial. Parte 1. Señalización vertical*. Recuperado de: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/LOTAIP2015_reglamento-tecnico-ecuatoriano-rte-inen-004-1-2011.pdf
- INEN. (2011). *Señalización vial. Parte 2. Señalización horizontal*. Recuperado de: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/LOTAIP2015_reglamento_tecnico_se+%C2%A6alizaci+%C2%A6n_horizontal.pdf
- INEN. (2012). *Señalización vial. Capítulo 5. Semaforización*. Recuperado de: <http://apps.normalizacion.gob.ec/download/>
- Manzano Cuenca, D. G. (2020). *Evaluación de las características operacionales y de infraestructura vial en el casco urbano del cantón santo domingo, año 2019*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14373/1/112T0161.pdf>
- Matos Ayala, A. (29 de enero de 2022). *Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos y Técnicas*. Recuperado de: <https://karenpulido.jimdofree.com/app/download/9548086969/Investigaci%C3%B3n+Bibliogr%C3%A1fica.pdf?t=1545253266>
- Ministerio de Transporte y Obras Públicas. (2013). *Norma Ecuatoriana vial Volumen 5*. Recuperado de: https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/12/01-12-2013_Manual_NEVI-12_VOLUMEN_5.pdf
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo. (2015). *Vialidad ciclo inclusiva: recomendaciones de diseño*. Recuperado de: https://www.minvu.cl/wp-content/uploads/150506%20MANUAL%20FINAL_red.pdf
- Municipalidad de Lima. (2017). *Manual de Criterios de Diseño de Infraestructura Ciclo-inclusiva y Guía de Circulación del Ciclista*. Recuperado de: <https://www.despacio.org/wp-content/uploads/2017/04/Manual-Lima20170421.pdf>
- Rus Arias, (2021). *Investigación Descriptiva*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- Sirta, H. (2021). *Investigación de Campo*. Recuperado de: <https://www.significados.com/investigacion-de-campo/>
- Subsecretaría de Infraestructura. (2014). *Manual de señalización vial y dispositivos de seguridad* (Sexta ed.). México: Dirección General de Servicios Técnicos.

Unidad de Seguridad Vial y Transporte. (2016). *Guía de diseño y evaluación de ciclovías para Costa Rica*. San José, Costa Rica: Programa Infraestructura del Transporte (PITRA), LanammeUCR.



ANEXOS

ANEXO A: OFICIO DE AUSPICIO POR PARTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA.



Riobamba, 10 de abril de 2023.

Ingeniera, Mgs.
Olga Maritza Rodríguez Ulcuango.
**COORDINADORA DE LA CARRERA DE FINANZAS DE LA ESCUELA SUPERIOR
POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**
Presente.-

Es grato dirigir a usted, y expresarle el saludo cordial a nombre de la COAC.
FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

Por medio de la presente me permito informar que la **Srita. Myrian Alexandra Aucanshala Alcoser** con C.I.: 060590799-7, estudiante de su distinguida Institución; tiene nuestra autorización para obtener la información necesaria de la institución en la realización del Trabajo de Investigación Final con el tema **MODELO DE GESTIÓN CREDITICIA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA., AÑO 2023**

Por requerimiento Institucional deberá dejar una copia impresa y empastada del Proyecto de Investigación más una copia en forma magnética para nuestro uso y archivo.

Particular pongo en conocimiento para los fines pertinentes.

Atentamente,

PEDRO
VICENTE
KHIPO PILCO
Ing. Pedro Khipo.
GERENTE COAC. "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA.

Firmado digitalmente
por PEDRO VICENTE
KHIPO PILCO
Fecha: 2023.04.10
15:59:49 -05'00'



ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA AL JEFE DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “FERNANDO DAQUILEMA” LTDA.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA FINANZAS



Entrevista dirigida al jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

Objetivo: La presente entrevista tiene como propósito recolectar información, la misma que servirá como sustento del trabajo investigativo.

ENTREVISTA

- 1.- ¿Cuáles son las principales actividades que usted realiza en el cargo?
- 2.- ¿Cuáles son las metas en su periodo de gestión y que metas se ha propuesto alcanzar?
- 3.- ¿Cuáles son las oportunidad, amenazas, debilidades y fortalezas que usted ha enfrentado en el área de crédito?
- 4.- ¿Existe un modelo de gestión crediticia en el departamento de crédito?
- 5 ¿Como está el proceso de gestión crediticio en el departamento de crédito y cuáles son sus mejoras o cambios en los últimos años?
- 6.- ¿Cree usted que al implementar un modelo de gestión crediticia se genere una disminución en la cartera vencida del departamento del crédito?
- 7.- ¿Qué gestión está realizando el departamento de crédito para enfrentar la tasa de morosidad?
- 8.- ¿Cree usted que implementando nuevas políticas en el departamento de crédito se disminuirá la cartera vencida?
- 9.- ¿Que políticas existen en el departamento de crédito para la recuperación de cartera vencida?

10.- ¿Cree usted que es necesario realizar capacitaciones constantes sobre levantamiento de información?

11.- ¿Cuáles son los factores que cree usted que influye en la tasa de morosidad que tienen los clientes de la Cooperativa?

12.- ¿La cooperativa ha tenido problemas de rentabilidad a causa del incumplimiento de las obligaciones por parte de sus socios?

ANEXO C: CUESTIONARIO DE ENCUESTA. A LOS ASESORES DE CRÉDITO.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN CARRERA FINANZAS



Encuesta dirigida a los asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

Objetivo: Para obtener información del área de crédito de la COAC “Fernando Daquilema” Ltda., y posibles mejoras.

Solicito a usted muy comedidamente se digne en contestar la presente encuesta, la misma que servirá como sustento de la investigación.

ENCUESTA

A continuación, se presentarán una serie de preguntas de opción múltiple en las que tendrá que dar una respuesta a cada pregunta según su criterio.

1.- ¿Cuántos años de experiencia tiene usted en el departamento de crédito?

- 0 año - 2 año
- 3 años – 5 años
- más de 6 años

2.- ¿Las actividades que realiza se encuentran directamente relacionadas con el área de créditos y cobranzas?

- Si
- No

3.- ¿Existe un modelo de gestión crediticia en el departamento de crédito?

- Si
- No

4.- ¿Existe algún documento en donde se encuentre establecido procesos y procedimientos, así como los principios básicos para la gestión de crédito en la Cooperativa?

Si

No

5.- ¿Cree usted que al implementar un modelo de gestión crediticia se genere una disminución en la cartera vencida del departamento del crédito?

Si

No

6.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de capacidad de pago?

Si

No

7.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de comportamiento de pago?

Si

No

8.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de carácter?

Si

No

9.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de colateral?

Si

No

10.- ¿Usted ha sido capacitado con respecto al tema de capital?

Si

No

11.- ¿Cree usted que un asesor de crédito debe tener conocimientos y experiencias en el tema de colocación?

Si

No

12.- ¿De los factores que se menciona a continuación, cual considera usted los más influyentes en la cartera vencida actual de la Cooperativa?

Falta de seguimiento

Falta de análisis crediticio

Falta de voluntad de pago

Percance (enfermedades o accidentes)

Despidos importunos del trabajo

Otros

13.- ¿La cooperativa ha tenido problemas de rentabilidad a causa del incumplimiento de las obligaciones por parte de sus socios?

Si

No

ANEXO D: CUESTIONARIO DE ENCUESTA. A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA FINANZAS



Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda.

Objetivo: La presente encuesta tiene como propósito recolectar información de los socios que tienen Crédito en la Cooperativa

Solicito a usted muy comedidamente se digne en contestar la presente encuesta, la misma que servirá como sustento del trabajo investigativo.

ENCUESTA

A continuación, se presentarán una serie de preguntas de opción múltiple en las que tendrá que dar una respuesta a cada pregunta según su criterio.

1.- ¿Como es la atención recibida en la COAC Daquilema?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

2.- ¿De acuerdo a su criterio en que aspecto deberá mejorar el departamento de crédito?

Atención al cliente

Tiempo de servicio

Organización

Infraestructura

Nivel documental

3.- ¿Como califica la agilidad en los trámites de crédito por parte del departamento de crédito?

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

4.- ¿Cuántos créditos a realizado usted en la Cooperativa?

1 – 2

2 - 3

3 – 4

4 – mas

5.- ¿Usted es puntual en el pago de los créditos?

Si

No

6.- ¿Usted con cuantos días de retraso paga su crédito?

0 días

1 – 15 días

16 – 30 días

Mas de 30 días

7.- ¿Usted paga una multa por retraso del crédito en la Cooperativa?

Si

No

8.- ¿Cuál cree que son las causas que influyen en el retraso de su pago?

Falta de dinero

Descuido

Despido del trabajo

Otros acontecimientos

9.- ¿Con que frecuencia llega a pagar el crédito en la cooperativa?

Cuando es la fecha de pago

Cuando tenga dinero

Cuando la llaman

Cuando recuerda

10.- ¿Cuándo usted solicita un crédito le explican las condiciones de pago?

Si

No

A veces

Solo las fechas de pago

11.- ¿Su asesor de crédito le recuerda oportunamente la fecha de vencimiento de pago?

Frecuentemente

A veces

Ninguna

12.- ¿Cree necesario enviar un mensaje de texto a su celular o correo sobre el monto y fecha de pago?

Si

No



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 28 / 11 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: AUCANSHALA ALCOSER MYRIAN ALEXANDRA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: ING. JOSÉ LIZANDRO GRANIZO ARCOS MGRT.



2002-DBRA-UPT-2023