



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

**DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE
MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
SEMBRANDO FUTURO LTDA., CANTÓN RIOBAMBA,
PROVINCIA CHIMBORAZO, PERÍODO 2018-2022**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: LESLY ESTEFANY CALAPUCHA GREFA

DIRECTOR: Ing. JUAN ALBERTO AVALOS REYES

Riobamba-Ecuador

2020

©2020, Lesly Estefany Calapucha Grefa

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 del Autor.

Yo, **Lesly Estefany Calapucha Grefa**, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría, y que los resultados de este son muy auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba 23 de junio 2020



Lesly Estefany Calapucha Grefa

CI: 220039397-9

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

El tribunal de trabajo de titulación certifica que; el Trabajo de Titulación tipo Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEMBRANDO FUTURO LTDA., CATÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO PERÍODO 2018-2022**, realizado por la Srta. **LESLY ESTEFANY CALAPUCHA GREFA**, 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 Gerardo Lara Noriega PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 Firmado electrónicamente por: GERARDO LUIS LARA NORIEGA	2020-06-23
MgS/ Ing. Juan Alberto Avalos Reyes DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 Firmado digitalmente por JUAN ALBERTO AVALOS REYES Fecha: 2020.08.26 12:16:57 -05'00'	2020-06-23
Ing. Margarita Alejandra Aucancela Guamán MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 Firmado digitalmente por MARGARITA ALEJANDRA AUCANCEL A GUAMAN Nombre de reconocimiento (DN): OU=ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, O=ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO, CN=MARGARITA ALEJANDRA AUCANCEL A GUAMAN Fecha: 2020.08.26 11:33:28 -05'00'	2020-06-23

AGRADECIMIENTO

Al culminar satisfactoriamente el presente trabajo de titulación dejo mi más profundo y sincero agradecimiento.

A Dios por ser la base de mi existencia.

A mi prestigiosa Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme brindado las herramientas para culminar esta etapa de mi vida.

A los docentes de la carrera de Finanzas que me supieron inculcar conocimientos que me formaron como persona y profesional, que me brindaron su tiempo y apoyo incondicional en momentos muy difíciles.

A mi Director de Tesis MgS/Ing. Juan Alberto Avalos y Miembro de tesis Ing. Margarita Aucancela que me brindaron su apoyo y tiempo en mi desarrollo de tesis.

A mis padres que estuvieron apoyándome en todo el trayecto estudiantil.

Lesly

DEDICATORIA

Mi más sincero agradecimiento es a Dios, por brindarme las fuerzas suficientes para salir a delante en esta etapa de mi vida. Agradecerle por darme salud, perseverancia, inteligencia y humildad valores que me han transformado en una mujer valiente y luchadora.

A mi querida madre Olga Grefa Andi que a pesar de todo lucho día con día para darme la oportunidad de cumplir mi objetivo profesional.

A mi padre Guillermo Calapucha Tanguila por su apoyo durante todo el proceso estudiantil.

A mis hermanos que han sido mi motivación para salir adelante.

A mis abuelitos que han puesto su confianza en mí, que sobre todas las cosas están ahí para darme su apoyo incondicional.

Finalmente, a mis amigos que han estado ahí para apoyarme y motivarme a salir adelante.

Lesly

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xviii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	5
1.1 Antecedentes Investigación.....	5
1.2. Marco teórico.....	6
1.2.1 Cooperativa.....	6
1.2.1.1 <i>Antecedentes de la cooperativa en Ecuador.....</i>	6
1.2.1.2 <i>Quién controla a las cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador.....</i>	7
1.2.1.3 <i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....</i>	8
1.2.1.4 <i>Cuál es el objeto de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS).....</i>	8
1.2.2 El Crédito.....	9
1.2.2.1 <i>Antecedentes del crédito.....</i>	9
1.2.2.2 <i>Ventajas del crédito.....</i>	9
1.2.2.3 <i>El crédito y el financiamiento.....</i>	9
1.2.3 Las 5`C del Crédito.....	10
1.2.3.1 <i>Conducta.....</i>	10
1.2.3.2 <i>Capacidad de pago histórica.....</i>	10
1.2.3.3 <i>Capacidad de endeudamiento.....</i>	10
1.2.3.4 <i>Condiciones macroeconómicas.....</i>	10
1.2.3.5 <i>Capacidad de pago proyectada.....</i>	10
1.2.4 Administración y recuperación de Cartera.....	11
1.2.5 Evolución de la Cartera Bruta y tasa de morosidad de los segmentos: Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresa.....	11
1.2.6 Estrategias.....	12
1.2.6.1 <i>Criterios para elaborar una buena estrategia.....</i>	12

1.2.7	<i>Importancia de las estrategias dentro de una COAC</i>	13
1.2.8	<i>Morosidad</i>	13
1.2.8.1	<i>Prevenir el aumento de la tasa de morosidad</i>	13
1.2.8.2	<i>Indicadores de morosidad</i>	14
1.2.8.3	<i>Morosidad total</i>	14
1.2.8.4	<i>Morosidad cartera comercial prioritario</i>	15
1.2.8.5	<i>Morosidad cartera inmobiliaria</i>	15
1.2.8.6	<i>Morosidad cartera microcrédito</i>	16
1.2.8.7	<i>Morosidad cartera productivo</i>	16
1.2.8.8	<i>Morosidad cartera comercial ordinario</i>	17
1.2.8.9	<i>Morosidad cartera de consumo ordinario</i>	17
1.2.9	<i>La morosidad en el Banco central del Ecuador</i>	18
1.2.10	<i>La superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS y los Índices de Morosidad</i>	18
1.2.11	<i>Tipología de morosos</i>	19
1.2.12	<i>Análisis horizontal y Vertical</i>	20
1.3	<i>Marco Conceptual.</i>	21

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	24
2.1.	Enfoque de la investigación	24
2.2.	Nivel de investigación	24
2.2.1.	<i>Investigación Descriptiva</i>	24
2.2.2.	<i>Investigación Propositiva</i>	24
2.3.	Diseño de investigación	24
2.4.	Tipo de estudio	25
2.5.	Población y cálculo de la muestra	25
2.5.1.	<i>Población</i>	25
2.5.2.	<i>Muestra</i>	25
2.5.3.	<i>Tamaño de la Muestra</i>	25
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	25
2.6.1.	Métodos	26
2.6.1.1.	<i>Método inductivo</i>	26
2.6.1.2.	<i>Método deductivo</i>	27
2.6.1.3.	<i>Método Histórico</i>	27
2.6.1.4.	<i>Método Analítico</i>	27

2.7.	Técnicas de investigación	27
2.7.1.	<i>La observación directa</i>	27
2.7.2.	<i>Encuesta</i>	28
2.7.3.	<i>Entrevista</i>	28
2.8.	Instrumentos de investigación	29
2.8.1.	<i>Guía de Observación</i>	29
2.8.2.	<i>Guía de entrevista</i>	29
2.8.3.	<i>Cuestionario</i>	29
2.9.	Idea a defender	29
2.9.1.	<i>Variable independiente</i>	29
2.9.2.	<i>Variable dependiente</i>	29

CAPÍTULO III

3.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	30
3.1.	Procesamiento de la información	30
3.1.1.	<i>Entrevista</i>	30
3.1.2.	<i>Encuesta</i>	30
3.2.	Resultados	30
3.2.1.	<i>Entrevista aplicada a los directivos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	31
3.2.1.1.	<i>Entrevista a Gerente General</i>	31
3.2.1.2.	<i>Entrevista al Contador</i>	32
3.2.1.3.	<i>Entrevista jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas</i>	34
3.2.1.4.	<i>Entrevista Caja General</i>	36
3.2.2.	<i>Interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los socios.</i>	37
3.2.2.1.	<i>Género</i>	37
3.2.2.2.	<i>Etnia</i>	38
3.2.2.3.	<i>Rango de Edad</i>	38
3.2.2.4.	<i>Cargas Familiares</i>	39
3.2.2.5.	<i>¿Qué tipo de crédito mantiene usted en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.?</i>	40
3.2.2.6.	<i>Al momento que recibe el crédito, el encargado del departamento emite información acerca de:</i>	41
3.2.2.7.	<i>Cuántas veces usted, en el transcurso del crédito se ha encontrado en mora.</i>	42
3.2.2.8.	<i>Señale, ¿Cuál es el motivo que provoca el retraso en el pago de su crédito?</i>	44

3.2.2.9.	<i>Al atrasarse en el pago de sus cuotas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., ¿Indique mediante qué medio le notifican?</i>	45
3.2.2.10.	<i>Dentro del Departamento de Créditos ¿Indique que facilidades le gustaría que se implementen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.?</i>	46
3.2.2.11.	<i>Califique usted los siguientes servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	48
3.2.2.12.	<i>¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa por pago puntual de crédito?</i>	50
3.3.	Discusión de resultados	51
3.4.	Propuesta	52
3.4.1.	<i>Tema</i>	52
3.4.2.	<i>Ubicación</i>	52
3.4.3.	<i>Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	53
3.4.4.	<i>Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	54
3.4.5.	<i>Detalles de la COAC Sembrando Futuro Ltda.</i>	55
3.4.6.	<i>Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	55
3.4.7.	<i>Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	57
3.4.8.	<i>Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	57
3.4.9.	<i>Valores y Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	57
3.4.10.	<i>Reglamento interno, Código interno y Manual de Funciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	57
3.4.11.	<i>Productos y Servicios que ofrece de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	58
3.4.11.1.	<i>Productos de inversión COAC Sembrando Futuro.</i>	58
3.4.11.2.	<i>Servicios Crediticios COAC Sembrando Futuro.</i>	60
3.4.11.3.	<i>Otros servicios</i>	61
3.4.11.4.	<i>Análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i> ...	61
3.4.11.5.	<i>Análisis Vertical Balance General 2018-2019.</i>	63
3.4.11.6.	<i>Análisis Vertical Estado de Resultados 2018-2019</i>	65
3.4.11.7.	<i>Análisis horizontal Balance General 2018-2019</i>	68
3.4.11.8.	<i>Análisis Horizontal Estado de Resultados 2018-2019</i>	70
3.4.12.	<i>Estructura y análisis de Cartera de Créditos</i>	70
3.4.13.	<i>Cálculo de la Morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.</i>	71
3.4.13.1.	<i>Índice de Morosidad</i>	71

3.4.13.2. <i>Composición de cartera de Créditos</i>	71
3.4.13.3. <i>Cartera de Crédito por vencer</i>	73
3.4.13.4. <i>Cartera de Crédito de no Devenga Intereses</i>	73
3.4.13.5. <i>Cartera de Crédito Vencida</i>	74
3.5. Indicadores Financieros	75
3.5.1. <i>Riesgo Crediticio</i>	75
3.5.2. <i>Rentabilidad</i>	75
3.5.3. <i>Liquidez</i>	76
3.5.4. <i>Eficiencia Administrativa</i>	76
3.5.5. <i>Solvencia</i>	77
3.5.6. <i>Endeudamiento</i>	77
3.5.7. <i>Rotación de Actividad</i>	78
3.6. Políticas Propuestas	79
3.7. Diseño de estrategias	84
3.7.1. <i>Estrategia 1 Aspectos principales a considerar antes de otorgar un crédito</i>	84
3.7.2. <i>Estrategia 2 Contratación del personal faltante para el área de créditos</i>	87
3.7.3. <i>Estrategia 3 Establecimiento de pautas a seguir para brindar seguimiento y recuperación de cartera de crédito</i>	90
3.7.4. <i>Estrategia 4 Realizar publicidad sobre los servicios y productos en el sector</i>	92
3.7.5. <i>Estrategia 5 Proporcionar capacitaciones periódicas al personal del departamento de crédito</i>	94
3.7.6. <i>Estrategia 6 Impulsar la cultura de pago en los socios</i>	96
3.7.7. <i>Estrategia 7 Estimular a los socios Puntuales</i>	97
3.7.8. <i>Estrategia 8 Diseño de un Plan de Recuperación de Cartera de Crédito Vencida</i> ..	98
CONCLUSIONES	99
RECOMENDACIONES	99
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-3:	Entrevista a Gerencia General.....	31
Tabla 2-3:	Entrevista al Contador.....	32
Tabla 3-3:	Entrevista al jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas.....	34
Tabla 4-3:	Entrevista a Caja General.....	36
Tabla 5-3:	Género.....	37
Tabla 6-3:	Etnia.....	38
Tabla 7-3:	Rango de Edad.....	38
Tabla 8-3:	Cargas Familiares.....	39
Tabla 9-3:	Tipo de crédito que mantiene en la Cooperativa.....	40
Tabla 10-3:	Información que recibe el socio.....	41
Tabla 11-3:	Número de veces que ha caído en mora.....	42
Tabla 12-3:	Motivo de retraso para el pago del crédito.....	44
Tabla 13-3:	Tipo de medio por el que recibe su notificación de pago.....	45
Tabla 14-3:	Posible facilidades que les gustaría que se implementen.....	47
Tabla 15-3:	Resultados en tabla de Likert.....	48
Tabla 16-3:	Tabulación porcentual.....	49
Tabla 17-3:	Que tipo de incentivo ha recibido por parte de la cooperativa.....	50
Tabla 18-3:	Detalles de la COAC Sembrando Futuro Ltda.....	55
Tabla 19-3:	Directiva Registrada.....	55
Tabla 20-3:	Vocales de Consejo de Administración.....	56
Tabla 21-3:	Vocales del Consejo de Vigilancia.....	56
Tabla 22-3:	Apertura de cuenta.....	58
Tabla 23-3:	Productos.....	58
Tabla 24-3:	Servicios Crediticios.....	60
Tabla 25-3:	Servicios Adicionales.....	61
Tabla 26-3:	Análisis Vertical Balance General 2018-2019.....	61
Tabla 27-3:	Análisis Vertical Estado de Resultado 2018-2019.....	64
Tabla 28-3:	Análisis Horizontal Balance General 2018-2019.....	65
Tabla 30-3:	Cálculo de Índice de Morosidad.....	71
Tabla 31-3:	Composición de cartera de Créditos 2018-2019.....	71
Tabla 32-3:	Cartera de Crédito por vencer.....	73

Tabla 33-3: Cartera de crédito que no devenga interés.....	73
Tabla 34-3: Cartera de Crédito Vencida.....	74
Tabla 35-3: Riesgo Crediticio.....	75
Tabla 36-3: Rentabilidad.....	75
Tabla 37-3: Liquidez.....	76
Tabla 38-3: Eficiencia Administrativa.....	76
Tabla 39-3: Solvencia.....	77
Tabla 40-3: Endeudamiento.....	77
Tabla 41-3: Actividad.....	78
Tabla 42-3: Diseño de Políticas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas.....	79
Tabla 43-3: Aspectos principales a considerar antes de otorgar un crédito.....	84
Tabla 43-3: Contratación del personal faltante para el área de créditos.....	87
Tabla 44-3: Establecimiento de pautas a seguir para brindar seguimiento y recuperación de cartera de créditos.....	90
Tabla 45-3: Realizar publicidad sobre los servicios y productos en el sector.....	92
Tabla 46-3: Proporcionar capacitaciones periódicas al personal del departamento de crédito.....	94
Tabla 47-3: Impulsar la cultura de pago en los socios.....	96
Tabla 48-3: Estimular a los socios Puntuales.....	97
Tabla 49-3: Diseño de un Plan de Recuperación de Cartera de Crédito Vencida.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1: Segmentación de Cooperativa.....	7
Figura 2-1: Tasas de Morosidad	12
Figura 3-1: Morosidad en Ecuador	18
Figura 4-1: Índice de Morosidad Cartera SEPS.....	19
Figura 1-3: Niveles de Satisfacción	48
Figura 2-3: Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda	52
Figura 3-3: Ubicación	52
Figura 4-3: Organigrama de la COAC Sembrando Futura Ltda.....	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Género.....	37
Gráfico 2-3:	Etnia	38
Gráfico 3-3:	Rango de Edad	39
Gráfico 4-3:	Cargas Familiares.....	40
Gráfico 5-3:	Tipo de crédito que mantienen en la cooperativa.....	41
Gráfico 6-3:	Información que recibe el socio	42
Gráfico 7-3:	Número de veces que ha caído en mora.....	43
Gráfico 8-3:	Motivo para el retraso en el pago de crédito	44
Gráfico 9-3:	Tipo de medio por el que recibe su notificación de pago	46
Gráfico 10-3:	Posible facilidades que les gustaría que se implementen.....	47
Gráfico 11-3:	Servicios brindados por la cooperativa	49
Gráfico 12-3:	Tipo de incentivo que ha recibido por parte de la cooperativa	50
Gráfico 13-3:	Composición cartera de créditos 2018	72
Gráfico 14-3:	Composición de cartera de Créditos 2019	72

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: COMPROBANTE DE EXISTENCIA

ANEXO B: ENTREVISTA PREGUNTAS

ANEXO C: APLICACIÓN DE ENTREVISTA

ANEXO D: ENCUESTA PREGUNTAS

ANEXO E: APLICACIÓN DE ENCUESTA

ANEXO F: RIESGO DE CRÉDITO

ANEXO G: MODELO DE NOTIFICACIÓN

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo diseñar estrategias para la reducción del nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018-2022, priorizando mejoras en los aspectos de concepción, colocación y gestión de créditos en el Departamento de Crédito y Cobranzas, contribuyendo en el mercado financiero ecuatoriano. Para su desarrollo se realizó una encuesta dirigida a los socios de la cooperativa, de igual manera se aplicó una entrevista a cada uno de los clientes internos de la entidad, mediante la cual se establecieron las causas que conlleva a los altos niveles de morosidad, se complementó la investigación mediante el análisis de los estados financieros, la cartera de créditos y los indicadores financieros que respaldaron la problemática en la que se encuentra la institución financiera. Se determinaron como causas principales la deficiencia en la concesión, gestión y recuperación del crédito, siendo estas las causas que incidieron en la morosidad. La propuesta dotará de estrategias dirigidas a las necesidades de la cooperativa en función al proceso de crédito que inicia desde que el socio solicita información, además, se establecen políticas generales que deben ser tomadas en cuenta por el Departamento de Créditos y Cobranzas. Se recomienda la implementación de esta propuesta ya que establece mejoras en la gestión crediticia, reduciendo los problemas operativos, administrativos, y financieros en la cooperativa.

Palabras clave: <CARTERA VENCIDA> <MOROSIDAD> <POLÍTICAS DE CRÉDITO>
<ESTADOS FINANCIEROS> <GESTIÓN> <INDICADORES FINANCIEROS>

ABSTRACT

The objective of this degree work is to design strategies to reduce the level of delinquency in the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., Riobamba canton, Chimborazo province, period 2018-2022, prioritizing improvements in the aspects of conception, placement and credit management in the Credit and Collections Department, contributing to the Ecuadorian financial market. For the development of the project, a survey aimed at the members of the cooperative was necessary. In the same way, an interview applied to each of the entity's internal clients was crucial, to establish the causes that lead to the high levels of delinquency. It complemented the investigation by analysing the financial statements, the loan portfolio, and the financial indicators that supported the problem facing the financial institution. The leading causes were the deficiency in the granting, management, and recovery of credit, these being the causes that had an impact on delinquency. The proposal will provide strategies aimed at the cooperative's needs based on the credit process that begins from the moment the member requests information, besides, general policies are established that must be taken into account by the Credit and Collections Department. The recommendation is to implement this proposal as it establishes improvements in credit management, reducing operational, administrative, and financial problems in the Cooperativa.

Keywords: <PAST-DUE PORTFOLIO> <DEFAULT> <CREDIT POLICIES> <FINANCIAL STATEMENTS> <MANAGEMENT> <FINANCIAL INDICATORS>

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se origina en la problemática que enfrentan hoy en día un gran número de instituciones financieras, la incorrecta concesión de créditos por parte del departamento de créditos y cobranzas, provocando el crecimiento de cartera vencida y por ende en la morosidad. Por lo tanto, la elaboración de este trabajo de titulación tiene como objeto principal el Diseño de estrategias para reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, Período 2018-2022.

La aplicación de estrategias dentro del ámbito financiero encamina a las instituciones financieras a llevar el proceso de crédito de manera eficiente permitiendo establecer una mejor colocación de cartera y su cobranza. Prevalciendo y creciendo como cooperativa en el sistema financiero ecuatoriano.

El presente trabajo de titulación con título: DISEÑO DE ESTRATEGIAS PARA REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEMBRANDO FUTURO LTDA., CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2018-2022.

En el Capítulo I contiene el Marco Teórico Referencial; los antecedentes investigativos, fundamentación teórica-conceptual que perfeccionaron los conocimientos teóricos relacionadas al departamento de crédito y cobranzas. Mismo que ayudaron a esclarecer pautas para elaborar el trabajo de titulación.

En el Capítulo II contiene el Marco Metodológico; el enfoque, el nivel de investigación, la técnica e instrumentos de investigación de cómo se llevó a cabo el proceso de recolección de información que fortalecerá la propuesta. Dentro de este capítulo se determinó la muestra, teniendo un enfoque mixto se aplicó la encuesta a los socios y la entrevista a los directivos y empleados de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

En el Capítulo III contiene el Marco Propositivo; se estableció el análisis de los resultados de la encuesta y la entrevista, las mismas que fijaron el estado situacional de la cooperativa. En este capítulo se establecen las políticas y estrategias más factibles para la cooperativa.

Finalizando, se estableció las conclusiones y recomendaciones que concretan el trabajo de titulación.

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Los aumentos en los niveles de morosidad son entendibles esto se debe a la situación económica por la que está atravesando nuestro país, ha ocasionado que todos los sectores productivos ajusten sus gastos. Es impredecible saber qué factores pueden inferir de manera directa con la morosidad; por lo tanto, se consideran factores del entorno financiero los que de una u otra manera afectan al sector cooperativista y más aún si son cooperativas en crecimiento o nuevas.

La morosidad aumentó en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, por ejemplo, de las 24 entidades que se ubican en el primer segmento (con más de USD 80 millones en activos) este indicador se incrementó de 5,58 a 7,05%, en el período octubre de 2015 - marzo de 2016, de acuerdo con estadísticas de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Revista Líderes, 2016)

En la Provincia de Chimborazo, las COAC s¹ de Ahorro y Crédito son un pilar importante en el desarrollo económico, varias localidades de la provincia (urbanas y rurales). En la actualidad juegan un papel fundamental en la participación de sectores populares que antes eran excluidos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Ltda., indica que una de sus dificultades es el incremento en la morosidad generadas por el aumento en cartera vencida, según el reporte 2018 SIFCON presenta una cartera vencida que sobrepasa los 520 días, esta institución financiera perteneciente al segmento 5 debe mantener una cartera vencida hasta los 90 días.

La falta de análisis, evaluación, e investigación económica a los socios, son causas principales que dan origen a esta problemática. La gestión financiera debe ser cumplida por el jefe de departamento de crédito y cobranzas, la cooperativa carece de funcionarios que gestionen a tiempo completo el departamento de crédito.

La cooperativa deberá tomar en cuenta todos los problemas que le han llevado a ocasionar inestabilidad en la cooperativa. Y con ello se concretan las acciones a tomar priorizando la gestión efectiva de cartera.

¹ COAC, Cooperativa de Ahorro y Crédito

Formulación del Problema

¿De qué manera la falta de estrategias incide en el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro” Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo?

Sistematización del Problema

- ¿De qué manera se sustentará el marco teórico en el presente trabajo de titulación?
- ¿Cómo influye el diagnóstico situacional en el análisis crediticio de morosidad?
- ¿Permitirán las estrategias reducir el nivel de morosidad?

Objetivos

General

Diseñar estrategias para reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., cantón Riobamba, provincia Chimborazo, período 2018-2022.

Específicos

- Investigar el Marco Teórico- Conceptual mediante la revisión de fuentes bibliográficas sobre el diseño de estrategias y la morosidad en el ámbito financiero que permitan el sustento verídico de la presente investigación.
- Establecer un diagnóstico situacional de la cooperativa mediante métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos para el análisis de los niveles de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.
- Elaborar el diseño de las estrategias mediante el análisis situacional para minimizar el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Justificación

El presente trabajo de titulación permitirá establecer estrategias que estabilicen y minimicen los altos niveles de morosidad en el período establecido, sin necesidad de que los créditos pasen a un estado morosidad. Estas estrategias estarán basadas en el análisis de la concesión de crédito, evaluación de crédito, seguimiento de crédito, recuperación de cartera, capacitaciones al jefe de créditos (permanente) como al asistente de créditos, sociabilizar a los socios tanto internos como externos a mantener una cultura de pago puntual. El diseño de estas estrategias hará posible que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Ltda., mantenga seguridad y confianza en la capacidad de pago del cliente al cual se le otorgará el crédito. Estas estrategias serán basadas en los problemas que conllevaron a una cartera vencida.

Justificación teórica

El presente trabajo investigativo se justifica teóricamente mediante el análisis de los conceptos básicos referentes a la problemática de la cooperativa, fuentes de investigación válidas y actualizadas que sustente la información encontrada. Se investigó temas relacionados al diseño de estrategias e indicadores de morosidad, que se convierten en la base teórica que proporciona al investigador una mejor perspectiva del entorno en el que se desarrolla la investigación.

Justificación metodológica

En la parte metodológica, justifica su elaboración estableciendo un diagnóstico situacional a través de la aplicación de métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos de investigación como: entrevista, encuesta, cuestionario, observación directa, y un análisis de la documentación. La aplicación de la justificación metodológica tiene como fin recabar información pertinente, competente y relevante; de tal manera reflejen la situación real en la que encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro Ltda.”

Justificación práctica

En la justificación práctica del presente trabajo de investigación, se manifiesta el diseño de estrategias para reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018-2022, esta investigación se desarrolló a través del análisis en el otorgamiento crediticio, seguidamente identificando las causas principales que provocan la morosidad y las acciones que tomaran de manera inmediata en bien de reducir el crecimiento de nivel de morosidad.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes Investigación

En una previa investigación de temas similares a este trabajo de titulación, se logró obtener dos temas que tiene un grado de similitud:

En la tesis “Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. agencia la Maná” se plantea que el Diseño de estrategias financieras están orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SUMAK KAWSAY” Ltda. – Agencia La Maná. (Tonato Tualumbo, 2013, págs. 15-119)

En la maestría titulada “Gestión financiera para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda. Cacpe Pastaza”. Se desarrolla un proceso de Gestión Financiera con el propósito de reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña empresa de Pastaza Ltda. CACPE Pastaza. La determinación de procedimientos estratégicos, las normas y políticas de créditos y cobranzas, permitirán un beneficio interno y un mejor servicio a la comunidad causando un impacto en los asociados que son los beneficiarios finales. (Lalama Ochoa, 2016, págs. 8-29)

En el proyecto de investigación titulado “Diseñar estrategias para reducir el índice de morosidad de la cartera microempresa, financiera Crediscotia agencia Moshoqueque 2017”. Se determina que las políticas y los reglamentos para el otorgamiento de créditos de la cartera microempresa, no tiene los lineamientos necesarios para el enfoque de un buen servicio y cumplimiento de sus responsabilidades con sus clientes, pero que no son empleados de forma adecuada con ello se verifica que la empresa no hace o siguen los lineamientos ni políticas establecidas. (Huamán Casas, 2019, pág. 87)

1.2. Marco teórico

1.2.1 Cooperativa

1.2.1.1 Antecedentes de la cooperativa en Ecuador

Existió alrededor de un siglo de historia de cooperativismo en el mundo antes del arribo de su mensaje solidario al Ecuador. Es necesario destacar los antecedentes de cómo se forjaron unos principios doctrinarios que cambiarían el destino de una parte significativa de la humanidad, con el fin de determinar la conformación del actor cooperativo nacional en un siglo de historia cooperativa.

La segunda mitad del siglo XVIII, consolidación y expansión del capitalismo industrial que se extiende desde Inglaterra hasta Europa Occidental y luego al resto del planeta.

La primera mitad del siglo XIX, la revolución del capitalismo industrial tiene como divisa la sobreexplotación del obrero.

La resistencia de los trabajadores se dirige hacia la destrucción de las máquinas, a quienes consideran su competencia. Luego, hacia los empresarios dueños del capital.

Tendencia marxista, anarquismo, socialismo.

Durante el siglo XIX numerosos países europeos se organizaron cooperativas creadas con el fin de conseguir la igualdad social por intermedio de la asociación. Sin embargo, éstas registraban una vida efímera y su organización no dejaba de ser experimental, tal como sucedió con el promotor de 300 cooperativas, William King, seguidor de Robert Owen, el padre del cooperativismo. Los resultados de sus cooperativas no fueron satisfactorios porque no descubrió las reglas prácticas necesarias para el funcionamiento de la empresa cooperativa, perjudicándolas la falta de capital y la pérdida de interés de sus miembros, al no obtener ninguna ventaja en su participación, puesto que las ganancias no se redistribuían, sino que formaban un fondo social. Charles Howarth, propuso discutir los defectos de los experimentos cooperativos anteriores, armarse en los principios enunciados por los precursores del socialismo y diseñar reglas prácticas de funcionamiento.

En Francia, los talleres nacionales consistían en centros de producción organizados por el Estado para combatir la desocupación y en forma progresiva pasaban a manos de sus asociados. Políticamente constituyeron grandes centros de agitación durante el proceso revolucionario de 1848 y con la reacción fueron clausurados.

Luego de muchas discusiones y de cierto énfasis de algunos operarios prevaleció esta última alternativa, y decidieron abrir un “almacén cooperativo de consumo”. La cooperativa se registró el 24 de octubre de 1844 y el almacén abrió sus puertas el 21 de diciembre de ese mismo año, en un viejo edificio de la ‘callejuela de los sapos’. El desafío era muy grande. A la gente del lugar le pareció descabellada la idea de los tejedores, pues tenían que enfrentar al poder comercial local. Se dice que antes y después de organizada la cooperativa, los socios fueron objeto de burlas en el barrio, pues los tenderos y comerciantes pagaban a los niños para que fueran a ridiculizarles y hasta ofenderles de obra. A pesar de ello, el precario almacén tuvo éxito, sin ser conscientes de ello los tejedores cooperados se habían convertido en un grupo de pensamiento que marcaría el rumbo histórico del futuro del cooperativismo mundial. Su trabajo de organización daría lugar a los principios de los “justos pioneros de Rochdale” y a la doctrina de cooperación que con modificaciones de actualización sobrevive hasta el presente. (Muñoz Vega, 2015)

1.2.1.2 *Quién controla a las cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador*

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Esta entidad divide a las cooperativas en 5 s en donde segmentos de acuerdo con el tamaño de sus activos, las más grandes son las del segmento 1 y las más pequeñas pertenecen al segmento 5. (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2017)

Segmento	Activos
1	Mayor a 80 000 000.00
2	Mayor a 20 000 000.00 hasta 80 000 000.00
3	Mayor 5 000 000.00 hasta 20 000 000.00
4	Mayor 1 000 000.00 hasta 5 000 000.00
5	Hasta 1 000 000.00
	Cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales

Figura 1-1: Segmentación de Cooperativa

Fuente: www.seps.gob.ec

Artículo 2.- Las entidades de los segmentos 3, 4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderá que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% de los recursos en los territorios donde estos fueron captados." (SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA, 2017)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito al poseer activos menores USD 100000.00 se ubica como cooperativa en segmento 5

1.2.1.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019) se define:

Como una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La SEPS inició su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome – Superintendente de Economía Popular y Solidaria– asumió sus funciones ante el pleno de la Asamblea Nacional.

1.2.1.4 Cuál es el objeto de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS)

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como sujeto y fin; [que] propende a una relación dinámica y equilibrada entre Sociedad, Estado y Mercado, en armonía con la naturaleza; y [que] tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008, pág. 148)

En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;
- Impulsar la participación de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

1.2.2 El Crédito

1.2.2.1 Antecedentes del crédito

En el código de Hamurabi, que según la Enciclopedia Barsa es aproximadamente del año 1700 A.C. habla de una civilización avanzada que realizó descubrimientos posteriores, pero de época muy cercana a la de Hamurabi, que nos muestran un comercio muy desarrollado, aun cuando las operaciones se efectuaban por medio de trueque.

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (sustantivo del verbo *credere*: creer que significa “cosa confiada”. Así “crédito” en su origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza. (Rodríguez Zapata & Romero Aldaz, 2013, págs. 19-24)

1.2.2.2 Ventajas del crédito

Según la (Caja de Herramientas Comunitarias, 2017), desarrollar estrategias es realmente un modo de enfocar los esfuerzos en un solo objetivo. Por lo tanto, se establecen las siguientes ventajas;

- Tomar ventaja de recursos y de aquellas oportunidades que surjan;
- Responder de manera efectiva a la resistencia y barreras;
- Uso del tiempo, energía y recursos más eficiente.

1.2.2.3 El crédito y el financiamiento

En la vida económica y financiera, se entiende por crédito al contrato por el cual una persona física o jurídica obtiene temporalmente una cantidad de dinero de otra a cambio de una remuneración en forma de intereses. Se distingue del préstamo en que este solo se puede disponer de una cantidad fija, mientras que el crédito se establece un máximo y se puede utilizar el porcentaje deseado. (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35)

El financiamiento se entiende como la cantidad de dinero necesaria para la realización de una actividad o proyecto de una persona, ente público o empresa. Puede hallarse en forma de recursos propios o ajenos, que se encuentran detallados según su procedencia, en el pasivo del balance y como inversiones en el activo. (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35)

1.2.3 Las 5`C del Crédito

Para (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35) las 5` C de crédito contemplan los factores de riesgo que deberían ser evaluados al realizar un análisis financiero.

1.2.3.1 Conducta

El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35)

1.2.3.2 Capacidad de pago histórica

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación. (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35)

1.2.3.3 Capacidad de endeudamiento

Según los autores (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35), la capacidad de endeudamiento mide la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor.

1.2.3.4 Condiciones macroeconómicas

Según los autores (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35) , el objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

1.2.3.5 Capacidad de pago proyectada

Según los autores (Morales Castro & Arturo, 2014, págs. 23-35) , el objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria.

1.2.4 Administración y recuperación de Cartera

La administración y recuperación de cartera es entendida como el conjunto de actividades para evitar el vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de los pagos pendientes y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas. (Misabogados.com, 2017)

1.2.5 Evolución de la Cartera Bruta y tasa de morosidad de los segmentos: Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresa.

Se examinará el comportamiento de la Cartera Bruta Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresa, del sistema financiero privado; información que se encuentra organizada de forma trimestral y que abarca el periodo comprendido entre marzo del 2010 hasta diciembre del 2017. Los datos están expresados en términos constantes, para lo cual, se transformó a la serie original por medio del Índice de Precios al Consumidor (IPC), elaborado por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). El conjunto de datos proviene de los registros de la Superintendencia de Bancos a partir de la información que cada banco privado le provee de forma mensual. (Díaz Flores, 2018, págs. 1-74)

Es importante mencionar que desde diciembre del año 2002 hasta julio del año 2015 la composición de la Cartera Bruta, fue igual a la Cartera Bruta Comercial, Consumo, Vivienda y Microempresa, no obstante, desde agosto del año 2015 hasta la actualidad, hubo una modificación en la estructura de esta información debido a que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante las Resolución No². 043 – 2015 – F y No. 059 – 2015 – F del 5 de marzo y 16 de abril de 2015 respectivamente, en donde clasificó a los productos financieros de la siguiente manera:

- Crédito Productivo
- Crédito Comercial: o Crédito Comercial Prioritario o Crédito Comercial Ordinario
- Crédito Consumo: o Crédito Consumo Prioritario o Crédito Consumo Ordinario
- Crédito de Vivienda: o Crédito Vivienda de interés público o Crédito Inmobiliaria
- Microcrédito

² “Normas que regulan la segmentación de la cartera de créditos de las entidades del Sistema Financiero Nacional”

Se efectuará un análisis del comportamiento de los componentes de la Cartera Bruta, su relación con la Cartera Improductiva, y su vínculo con la tasa de morosidad.

Que el comportamiento cíclico entre la Cartera Bruta y la Cartera Improductiva produce deterioros notables en la calidad de la Cartera Bruta, conocida también como tasa de morosidad. Este hecho se aprecia en la siguiente figura, donde las mayores tasas de morosidad poseen la Cartera de Consumo y de Microempresa con una tasa promedio del 5.65% y 5.33% respectivamente. Por el contrario, la Cartera Bruta Comercial y de Vivienda, quienes no presentaron patrones procíclicos definidos con cada una de sus Carteras Improductivas, poseen bajas tasa de morosidad del 1.27% y 2.29% respectivamente. (Díaz Flores, 2018, págs. 1-74)

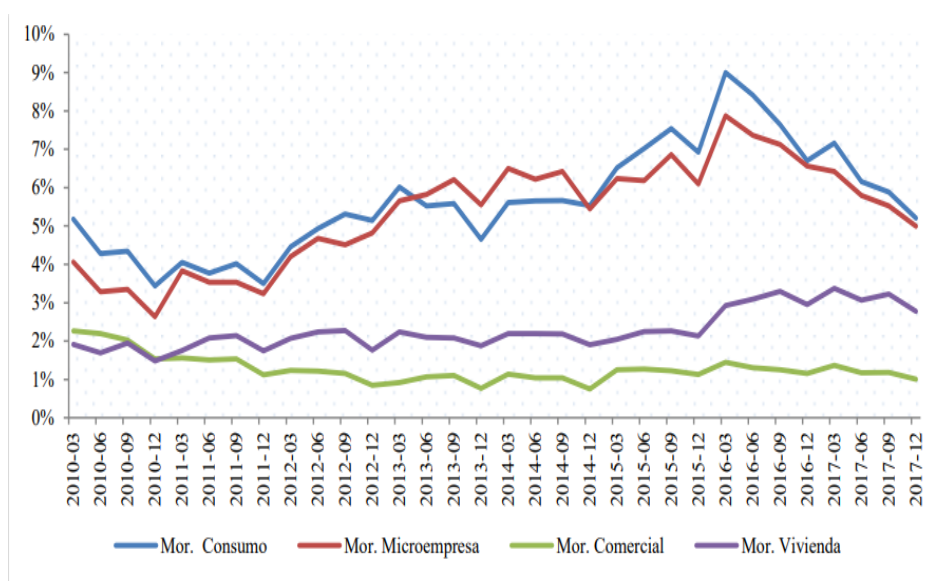


Figura 2-1: Tasas de Morosidad

Fuente: Superintendencia de Bancos

1.2.6 Estrategias

1.2.6.1 Criterios para elaborar una buena estrategia.

Según la (Caja de Herramientas Comunitarias, 2017), las estrategias deben cumplir diversos criterios:

- Dirección general. - una estrategia, debe indicar la trayectoria general sin dictar una dirección en particular.
- Se ajusta a los recursos. - una buena estrategia se beneficia de recursos y bienes actuales.
- Minimiza la resistencia y las barreras. - las buenas estrategias atraen aliados y convencen a los oponentes.

- Alcanza a aquellos afectados. - para tratar el problema, las estrategias deben conectar la intervención con aquellos que serían beneficiados.

Para el diseño de una estrategia parte de aspectos generales, involucrando a cada miembro de la cooperativa, debe estar ajustada al presupuesto, con estos aspectos se logra un beneficio mutuo tanto para el socio como para la cooperativa.

1.2.7 Importancia de las estrategias dentro de una COAC

La aplicación de una estrategia hace que las cooperativas sean más competitivas.

Para (Rogel Salazar, 2017, págs. 45-94) es imprescindible tener políticas y estrategias de cobranza de calidad lo cual permita mantenerse dentro de los márgenes adecuados de vencimiento, contribuyendo de esta forma a disminuir el índice de morosidad.

Una de las agencias perteneciente a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba, ha llevado una investigación sobre las estrategias para reducir el nivel de morosidad en la que concluye lo siguiente;

Las estrategias para reducir el índice de morosidad de los microcréditos de la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda. Agencia norte son diseñadas con el objetivo de poder asistir a sus representantes en la toma de decisiones correctas y oportunas desde la concesión hasta el seguimiento del crédito ya que según el análisis sobre el índice de morosidad el problema radica desde lo antes mencionado. (Cumbillo Granizo, 2018, págs. 18-25)

Las investigaciones realizadas en años anteriores destacan aspectos importantes: la prevención, es decir, poner énfasis en el proceso de análisis de la información y documentación proporcionada por el socio y el garante, con el objeto de que se pueda recuperar la cartera y así los créditos otorgados no pasen a mora.

1.2.8 Morosidad

1.2.8.1 Prevenir el aumento de la tasa de morosidad

Según (Global Recobros, 2019), para que las empresas y entidades emisoras de créditos financieros puedan controlar que la tasa de morosidad no suba entre sus clientes, y esto les perjudique lo menos posible, hay una serie de medidas que se pueden aplicar:

- Documentación de todas las operaciones, hay que tener la documentación correspondiente a cada operación.
- Poner límite a las operaciones. Cada cliente tendrá un número determinado de operaciones que le serán concedidas. Con esto se intenta evitar riesgos. Esto lo delimitará la solvencia con la que se ha hecho frente a anteriores deudas y el importe solicitado.
- Siempre hay que comprobar los datos. Cuando se vaya a cerrar una transacción de importancia con un nuevo cliente, siempre se deberá consultar sus datos. Además de para conocer el estado en el que se encuentra con respecto a sus deudas. También confirmará que los datos que da son los correctos.
- Concretar condiciones de pago. Dejar bien estipulado desde el momento de cerrar una operación las condiciones de pago, tanto precio como forma y plazo para liquidar el crédito. Se recomienda el uso de documentos como los pagarés o las letras de cambio, al ofrecer una mayor seguridad.
- Firma de un contrato. Toda operación de estas características deberá ser oficializado a través de un contrato. Es una especie de garantía que se podrá usar como justificante en caso de incumplimiento. Además, en él deben constar todas las condiciones previamente consensuadas (cantidad a pagar, plazos, penalizaciones, intereses, etc.).
- Realizar correctamente el pagaré. Para tener la certeza de que todo lo que se ha establecido se desarrollará como está estipulado, debe quedar constancia de que quien va a hacer frente a los pagos es quien dice ser. Hay que tener en cuenta fecha de vencimiento y lugar en el que se hará el pago.

1.2.8.2 Indicadores de morosidad

La Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación (2017), proporciona los indicadores de morosidad de cartera vencida, a continuación, se detalla la definición del indicador, la fórmula, definiciones de las cuentas relacionadas y por último la interpretación del indicador.

1.2.8.3 Morosidad total

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de crédito. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

$$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Ecuación 1 Morosidad total

Fuente: SEPS, 2017

Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Cartera Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.

1.2.8.4 Morosidad cartera comercial prioritario

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva comercial prioritario frente al total cartera bruta comercial prioritario. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo prioritario. La relación mientras más baja es mejor. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

$$\frac{\text{Cartera Improductiva Comercial Prioritario}}{\text{Cartera Bruta Comercial Prioritario}}$$

Ecuación 2 Morosidad Comercial Prioritario

Fuente: SEPS, 2017

Cartera improductiva consumo prioritario: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito de consumo prioritario.

Cartera bruta consumo prioritario: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito y consumo prioritario.

1.2.8.5 Morosidad cartera inmobiliaria

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva inmobiliaria frente al total cartera bruta inmobiliaria. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito inmobiliario. Relación mientras más bajas es mejor. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

Cartera Improductiva Inmobiliaria

Cartera Bruta Inmobiliaria
Ecuación 3 Morosidad Cartera Inmobiliaria

Fuente: SEPS, 2017

Cartera improductiva inmobiliaria: son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por cartera vencida y cartera que no devenga interés de la línea de crédito “inmobiliario”.

Cartera bruta inmobiliaria: se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito “inmobiliaria”.

1.2.8.6 Morosidad cartera microcrédito

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva microcrédito frente al total cartera bruta microcrédito. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito microcrédito. La relación mientras más baja es mejor. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

Cartera Improductiva Microcrédito

Cartera Bruta Microcrédito

Ecuación 4 Morosidad Microcrédito

Fuente: SEPS, 2017

Cartera improductiva microcrédito: son aquellos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y cartera que no devenga interés de la línea de crédito “microcrédito”.

Cartera bruta microcrédito: se refiere al total de cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito “microcrédito”.

1.2.8.7 Morosidad cartera productivo

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva productivo frente al total cartera bruta productivo. Mientras mayor sea el índice significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito productivo.

Cartera Improductiva Productivo

Cartera Bruta Productivo

Ecuación 5 Morosidad Productivo

Fuente: SEPS, 2017

Cartera improductiva productivo: son aquellos prestamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito “productivo”.

Cartera bruta productivo: se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito “productivo”

1.2.8.8 Morosidad cartera comercial ordinario

Indica el retraso o incumplimiento de pago, mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito comercial ordinario. Se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva comercial ordinario frente al total cartera bruta comercial ordinario. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

Cartera Improductiva Comercial Ordinario

Cartera Bruta Comercial Ordinario

Ecuación 6 Morosidad Comercial Ordinario

Fuente: SEPS, 2017

Cartera improductiva comercial ordinario: son aquellos prestamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida que no devenga interés de la línea de crédito “comercial ordinario”.

Cartera bruta comercial ordinario: se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito “comercial ordinario”.

1.2.8.9 Morosidad cartera de consumo ordinario

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva consumo ordinario frente al total cartera bruta consumo ordinario. Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera de crédito consumo ordinario. La relación mientras más baja es mejor. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

Cartera Improductiva Consumo Ordinario

Cartera Bruta Consumo Ordinario

Ecuación 7 Morosidad Consumo Ordinario

Fuente: SEPS, 2017

Cartera improductiva consumo ordinario: son aquellos prestamos que no generan rentabilidad financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito “consumo ordinario”

Cartera bruta consumo ordinario: se refiere al total de la cartera de crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito “consumo ordinario”.

Cada uno de los indicadores de morosidad son utilizadas por las instituciones que conforman las Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La utilización de los indicadores complementa a tomar decisiones ayudando a optimizar recursos y alcanzar los objetivos.

1.2.9 La morosidad en el Banco central del Ecuador

Desde abril del 2014 a abril del 2017 los índices de morosidad a nivel país se han incrementado notablemente en los productos financieros de microcréditos con 7.8%, consumo con 6.1%, vivienda con una participación de 3.6% y 1.4% el productivo. Con un promedio porcentual de los productos financieros de microcrédito, consumo, vivienda y productivo, el índice de morosidad se encuentra en 4.2%. (Subgerencia de Programación y Regulación; Dirección Nacional de Riesgo Sistémico, 2017, págs. 1-35)

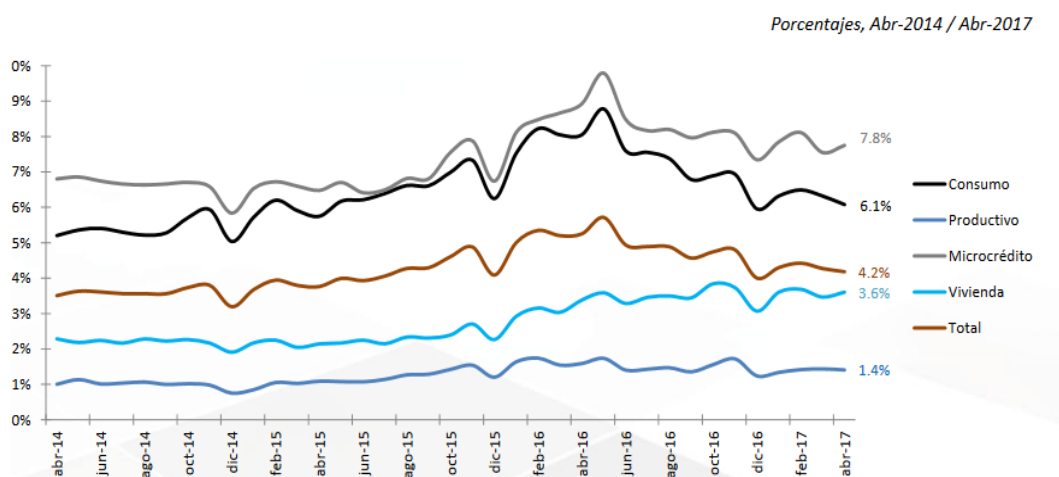


Figura 3-1: Morosidad en Ecuador

Fuente: Banco Central del Ecuador

1.2.10 La superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS y los Índices de Morosidad

Los índices de morosidad en segmentos 1,2,3,4 y 5 son relevantes esto se debe a diferentes factores internos y externos de las entidades financieras. Los índices altos de morosidad

preocupan a la SEPS y estos tratan de buscar soluciones o al menos alternativas para tratar de bajar la tasa de morosidad. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

Como observamos en la siguiente ilustración de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), nos indica el nivel de morosidad en términos porcentuales en donde se muestra una alta tasa de morosidad dentro del segmento 5 es decir, la morosidad se da a mayor porcentaje en las instituciones financieras más pequeñas ya que por motivos económicos no tienen el personal adecuado ni tampoco tienen sucursales donde se fluya en mayor cantidad. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

30-jun-15						
Indicadores Financieros	Total Segmento 1	Total Segmento 2	Total Segmento 3	Total Segmento 4	Total Segmento 5	Total SFPS
Índices de Morosidad						
Morosidad de la cartera de Créditos Comerciales	2,80%	48,90%	20%	24,40%	25,60%	13,40%
Morosidad de la cartera de Créditos Consumo	4,40%	10,20%	9%	13,90%	16,50%	6,20%
Morosidad de la cartera de Créditos de Vivienda	1,70%	7,50%	6%	11,30%	9,40%	3,30%
Morosidad de la cartera de Créditos para la microempresa	6,90%	11,20%	12,50%	18,70%	19,60%	9,70%
Morosidad créditos educativos	0%	5,20%	75%	13,10%	4%	26,10%
Morosidad de la cartera total	5,05%	11,85%	10,99%	16,91%	18,60%	7,69%

Figura 4-1: Índice de Morosidad Cartera SEPS

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Al corte de 30 de junio de 2015 el segmento 5 tiene índices altos de morosidad con respecto a la cartera de crédito comercial de morosidad del 25.6%, en morosidad de carteras de crédito para microempresa el 19.6%, la cartera de crédito de consumo con 16.5%, y por último en cartera de crédito de vivienda el 9.4%. Al relacionar los índices de morosidad con los otros segmentos podemos concluir que el segmento 5 tiene una morosidad total alta de 18% que si comparao con los otros segmentos es el índice de morosidad más alto. (Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación, 2017, págs. 1-32)

1.2.11 Tipología de morosos

Para intentar asegurar que la tasa de morosidad no ascienda, también hay una serie de perfiles de clientes que puede ayudar en el proceso de acometer una concesión de crédito y/o a la hora de efectuar reclamos sobre esos pagos pendientes. Aunque esto es meramente orientativo, no hay una regla exacta que asegure la recuperación de la inversión en este aspecto. Al ser distintos perfiles, en cada ocasión se deberá establecer una estrategia diferente dependiendo del caso. Si se

ha producido la deuda, se deberá llevar a cabo un análisis previo adecuado a las circunstancias y al incidente crediticio. (Global Recobros, 2019)

Este seguimiento ha permitido crear varias tipologías de morosos:

Morosos intencionales. Son aquellas personas que, a pesar de tener capacidad para hacer frente a los pagos, no tienen ningún interés en hacerlo. Aprovechándose así de las empresas y compañías que le otorgaron el fraccionamiento. A su vez esta categoría se puede dividir en dos subgrupos:

- Los que nunca terminan por cancelar sus pagos. Es por ello por lo que las sociedades a las que les deben dinero tienen que utilizar unas estrategias más contundentes.
- Los que finalmente dan por pagadas sus deudas. Aunque lleguen a tardar mucho más tiempo del deseado y/o estipulado.

Morosos desorganizados. En este grupo podemos encontrar a todos aquellos que tienen intención de realizar los pagos, pero que no saben exactamente las deudas que tienen a cargo. La voluntad de querer cancelar este déficit choca con el desconocimiento de su situación real.

Morosos fortuitos. A esta categoría pertenecen todos aquellos que sí muestran intención de hacer frente a los pagos, pero no pueden por falta de liquidez. Ante esta situación de interés del deudor, las empresas intentan ayudar a éste a que pueda saldar sus pagos. Un ejemplo es establecer una mayor amplitud entre cobro y cobro. Al tenerse la certeza de la recuperación de la inversión.

Morosos circunstanciales. En esta tipología los deudores no pueden hacer frente a los pagos. No por falta de intención, sino por estar inmersos en algún tipo de litigio. En cuanto se solventa el problema que impide la cancelación de la deuda, encuentran soluciones para llevarlo a cabo.

Morosos negligentes. En este grupo los morosos no tienen un control de las deudas que llevan acumuladas, ni de las letras, ni las cantidades para pagar. Aquí la voluntad de no pagar se une a esta incapacidad de no haber realizado una gestión adecuada de los problemas financieros. Además, no muestran ningún tipo de interés en encontrar soluciones.

1.2.12 Análisis horizontal y Vertical

El análisis horizontal y vertical es uno de los medios más utilizados por las instituciones financieras y no financieras para tener una visión más clara sobre la situación en la que se

encuentra la misma. Mediante los resultados obtenidos se observa si la metodología que se está aplicando está dando resultados caso contrario se deben establecer mejores medidas para mejorar la situación de la institución.

1.3 Marco Conceptual.

Cartera de créditos

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas. (Largo Andrade , 2015)

Capacidad de pago

Para (Banecuator, 2020), la capacidad de pago es el potencial financiero (dinero) que tiene una persona o empresa para cumplir con sus obligaciones crediticias puntualmente.

Cartera por vencer

Según (Junta de Reulación Monetaria y Financiera, 2015, págs. 1-12), es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.

Cartera Vencida

Según (Junta de Reulación Monetaria y Financiera, 2015, págs. 1-12), es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Cartera que no devenga interés

Según (Junta de Reulación Monetaria y Financiera, 2015, págs. 1-12), es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.

Cartera Improductiva

Según (Junta de Reulación Monetaria y Financiera, 2015, págs. 1-12), es el resultado de sumar la cartera que no devenga interés más la cartera vencida.

Cooperativa

Para Coasmedas (2016) define a la cooperativa como una:

La empresa asociativa sin ánimo de lucro; en la cual los trabajadores o los usuarios, según el caso, son simultáneamente los aportantes y los gestores de la empresa, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general.

Crédito

Según (Banecuador, 2020), es un compromiso: el ciudadano/a recibe una cantidad de dinero de la institución financiera por un tiempo determinado, y el ciudadano acepta pagar intereses.

Escala de Likert

La Escala de Likert se describe como una escala de medición que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de “acuerdo” o “desacuerdo” con una declaración. La escala de Likert se establece en 5 niveles de calificación.

Estrategia

Para (Zurita Llorena, 2015, pág. 63) “Las estrategias se refieren a la forma como las organizaciones alcanzan sus objetivos. En ese sentido, las estrategias responden a la siguiente pregunta: ¿Cómo voy a actuar para alcanzar los objetivos propuestos y cómo voy a responder a la competencia?”.

Interés

(Banecuador, 2020) Menciona que el interés es el costo del uso del dinero (ahorro o crédito) durante determinado tiempo a favor del ciudadano/a o entidad financiera.

Morosidad

Para (Brachfield, 2003, págs. 14-31) la morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago.

Tasa Activa

Para (Banecuador, 2020) la tasa activa: Es el interés que pagan los ciudadanos/as a las instituciones financieras por el crédito recibido.

Tasa de morosidad

Para (Zapatero , 2018), la tasa de morosidad es una de las claves que ayudan a los profesionales en la materia a seguir una crisis económica. Se entiende como el cociente resultante entre riesgos dudosos (créditos impagados) y riesgos totales (total de créditos concedidos).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de la investigación

Para (Rivas , 2018) el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o en una serie de investigaciones para responder un planteamiento.

Debido a la aplicación de la técnica “Entrevista” y “Encuesta” dirigida a los socios, empleados, y las autoridades representantes de la COAC “Sembrando Futuro” Ltda. El enfoque de la investigación se determina como un enfoque mixto, es decir, cualitativo y cuantitativo.

2.2. Nivel de investigación

1.3.2 Investigación Descriptiva

El autor (Río Henao, 2018) investigación descriptiva es la que se utiliza para describir la realidad de situaciones, eventos, grupos, personas o comunidades que se estén abordando y que se pretendan analizar, consiste en plantear lo más relevante de un hecho.

Se determina como descriptiva, con el propósito de describir y explicar los diferentes factores que originan la morosidad en los créditos emitidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

1.3.3 Investigación Propositiva

Se propondrá un diseño de estrategias para mejorar el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

2.3. Diseño de investigación

La autora (Raffino, 2018) se refiere al termino no experimental, ya que no manipula las variables que busca interpretar, sino que se contenta con observar los fenómenos de su interés en su ambiente natural, para luego describirlos y analizarlos.

La presente investigación es no experimental porque se basa principalmente en la indagación de fenómenos tal y como se dan en su estado natural. Por esta razón no se va a utilizar ninguna simulación para obtención de la información.

2.4. Tipo de estudio

Para (Alonso, 2016), un estudio longitudinal es un tipo de diseño de investigación que consiste en estudiar y evaluar a las mismas personas por un período prolongado de tiempo.

El trabajo de Titulación se desarrolla con todos los involucrados en un periodo determinado.

2.5. Población y cálculo de la muestra

1.3.4 Población

El autor (Durand Porras, 2014, págs. 1-12) menciona que la población es el conjunto total de individuos, objetos o eventos que tienen la misma característica y sobre el que estamos interesados en obtener conclusiones

La población con la que se trabajara en el presente trabajo de titulación está tomada de la base de datos de la cooperativa, de quienes tienen créditos vigentes y vencidos. La cooperativa tiene **260** socios en créditos vigentes y vencidos que conforman la totalidad de la población.

1.3.5 Muestra

El autor (Durand Porras, 2014, págs. 1-12) concluye que la muestra es una parte de la población la cual se selecciona con el propósito de obtener información.

1.3.6 Tamaño de la Muestra

Tabla 1-2: Tamaño de la muestra

Descripción	Datos
N= Número de la población	260
K= Nivel de confianza	1,96
p= Proporción de individuos	0,5
q= (1-p)	0,5
n= Muestra	?

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

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

$$n = \frac{(1.96) * 0.5 * 0.5 * 260}{5\% (260 - 1) + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 155.27$$

Tabla 2-2: Muestra

Resultado	
Población	Socios con créditos vigentes y vencidos.
Número	260
Muestra	155

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

La muestra de la presente investigación es de 155 socios.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

La autora Martínez Godínez, (2014) menciona que el término método proviene del griego métodos, donde la raíz *meta*, significa a lo largo o hacia y *odos*, camino, es decir, a lo largo del camino.

La palabra método da la idea de orden y de pasos a seguir para lograr un objetivo. Cuando se habla de seguir un camino en la investigación, se está haciendo alusión a los pasos ordenados que permiten el acercamiento a la realidad; son posibles vías para llegar a un objetivo, por lo tanto, no son infalibles.

1.3.7 Métodos

Los métodos de investigación son unas de las herramientas básicas para poder realizar una buena investigación.

2.6.1.1. Método inductivo

Para (Gonzalez , 2014) es el método que permite razonamiento partiendo de un caso particular se eleva a conocimientos generales.

La capacidad de pago de los socios, seguimiento a los créditos otorgados son los causantes específicos para el aumento en el nivel de morosidad en la cooperativa. Como no existe un estudio previo para el otorgamiento de crédito por parte de la cooperativa, se parte de los causantes específicos de la problemática y con ello a las soluciones más factibles.

2.6.1.2. Método deductivo

Para (Gonzalez, 2014) el método deductivo es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir de una serie de premisas o principios.

El nivel de morosidad en referencia a los segmentos es más relevante en el segmento 5 esto es provocado por distintas causas que se derivan de cada cooperativa, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro destaca la principal causa, no posee un responsable permanente en el área de crédito.

2.6.1.3. Método Histórico

Para autor (Cumbillo Granizo, 2018, págs. 18-25), el método histórico es un proceso de investigación empleado para reunir evidencia de hechos ocurridos en el pasado y su posterior formulación de ideas o teorías sobre la historia.

Se parte de datos históricos de cartera vencida, balances general período 2018.

2.6.1.4. Método Analítico

Se establece un análisis minucioso en el procedimiento en la concesión de créditos, con el método analítico se hallarán las deficiencias en la cartera de créditos y se pondrá mayor énfasis en los diferentes factores que inciden en la morosidad

2.7. Técnicas de investigación

Según el autor (Morone, 2014) las técnicas son los procedimientos e instrumentos que utilizamos para acceder al conocimiento.

1.3.8 La observación directa

El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos. (okdiario, 2019)

La observación directa permite visualizar la realidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Ltda., obteniendo una idea más clara y concisa de la problemática en los créditos otorgados. La observación directa responde muchas inquietudes del entorno sin necesidad de ejercer participación, esta técnica se realiza de forma sistematizada y controlada para no tener resultados erróneos.

1.3.9 Encuesta

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. Se ha creado el estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo. (López Roldán & Fachelli, 2015, págs. 11,29)

La encuesta permite recabar información certera acerca de los problemas que inciden en la morosidad. La cooperativa tiene 260 socios en créditos vigentes y vencidos que conforman la totalidad de la población. Una vez aplicada la fórmula del tamaño de la muestra se obtuvo una muestra de 155 socios. Tabla 2-2: Muestra

1.3.10 Entrevista

La entrevista se convierte en el instrumento de la investigación para la recogida de la información, y ésta obtiene por medio de la conversación entre dos interlocutores, entrevistado/ay entrevistador/a, encuestado/ay encuestador/a. La entrevista es una situación y una relación sociales, una relación social de comunicación especial donde se adoptan conductas o posiciones definidas para la comunicación, reconocidas por los actores y que difieren de cualquier otro tipo de conversación o comunicación. (López Roldán & Fachelli, 2015, págs. 11-29)

Con la entrevista se obtiene información de primera mano, ya que los involucrados en el entorno se encuentran evidenciando las causas que ocasionan la problemática. La entrevista está dirigida a la siguiente directiva la de cooperativa: Anexo 2

Tabla 3-2: Candidatos a Entrevistas

COAC Sembrando Futuro	Número
Gerente	1
Contador	1
Cajero	1
Asesor de Crédito	1
Total	4

Fuente: Investigación
Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

2.8. Instrumentos de investigación

1.3.11 Guía de Observación

Para (Ortiz Cruz, 2015) la guía de observación es un documento que permite encausar la acción de observar ciertos fenómenos.

La aplicación de la guía de observación será efectuada al momento de recabar la información pertinente a través de la entrevista y encuesta.

1.3.12 Guía de entrevista

Para (Ortiz Cruz, 2015) la guía de entrevista es un documento que contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.

1.3.13 Cuestionario

El cuestionario constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo. (López Roldán & Fachelli, 2015, págs. 11-29)

Se usará el cuestionario para sustentar la situación problemática.

2.9. Idea a defender

El diseño de estrategias contribuirá a reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Ltda., cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2018-2022.

1.3.14 Variable independiente

Diseño de Estrategias

1.3.15 Variable dependiente

Morosidad

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Procesamiento de la información

1.3.16 Entrevista

El desarrollo de la entrevista a los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., estableciéndose de la siguiente manera;

- Sociabilización con cada uno de los entrevistados.
- Copia de la guía a cada uno de los entrevistados.
- Aplicación de la entrevista.
- Interpretación de resultados.

1.3.17 Encuesta

Los datos obtenidos de la encuesta se proceden a transformar de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- Se elaboró una base de datos, en donde para cada pregunta contestada afirmativamente es equivalente a 1, luego se procedió a tabular los cuadros de acuerdo con las variables propuestas.
- Se procedió a graficar la información obtenida de acuerdo con el orden de las preguntas.
- Se determina las preguntas claves que conllevan a la necesidad de establecer la propuesta.

3.2. Resultados

El presente trabajo de titulación toma como base a la directiva de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda. A su máxima autoridad el gerente General, en el departamento de créditos, personal del área financiera el contador y cajera. La entrevista está compuesta por preguntas claras, concisas y relevantes, se estableció preguntas para cada uno de los entrevistados. Con el fin de recabar información directa debido a que los trabajadores internos son los involucrados que evidencian las causas de la problemática.

- En primera estancia se realizó la entrevista al gerente general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.
- En segunda estancia se realizó la entrevista al asesor de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.
- En tercera estancia se realizó la entrevista al contador general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.
- Y al finalizar a la cajera general

1.3.18 Entrevista aplicada a los directivos de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

3.2.1.1. Entrevista a Gerente General

Tabla 4-3: Entrevista a Gerencia General

Departamento	Gerencia General
Funcionario	Pilamunga Gualán Miguel
Preguntas	Respuesta
1.- ¿Cuál es el índice de morosidad adecuado para la Cooperativa?	Al ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito de segmento 5 tenemos que mantener un 5% de índice de Morosidad.
2.- ¿Cómo está afectando el índice de morosidad al desempeño de la Cooperativa?	Los índices de morosidad revelan que no estamos en condiciones de otorgar financiamiento por lo tanto debemos establecer estrategias para receptor nuevas captaciones.
3.- ¿Cuáles cree usted que son los principales motivos para que los socios caigan en morosidad?	Juntamente con el asesor de crédito se estará por establecer una planificación buscando nuevas modalidades como requisito principal seria que el solicitante tenga bienes hábiles prendarios. El asesor deberá capacitar al socio en el uso correcto del crédito y dar un seguimiento a la misma.
4.- ¿Qué estrategias está llevando a cabo para reducir el índice de morosidad?	Como estrategia principal es capacitar al personal de la cooperativa, seguidamente realizar una investigación al cliente
5.- ¿Cuentan con una planificación para recuperar la cartera vencida?	No, simplemente se procede con la notificación escrita y las acciones legales.

<p>6.- ¿Tiene conocimientos de las funciones que desempeña el asesor de crédito?</p>	<p>Si, las funciones del asesor son importantes, el asesor debe establecer y constatar la veracidad de toda la información que brinde el socio tanto en documentos como en bienes prendarios.</p>
<p>7.- ¿Se está gestionando con el asesor de crédito para la recuperación de cartera?</p>	<p>Si, El asesor debe tener como objetivo principal generar ganancias tanto para la cooperativa como para la inversión del socio.</p>
<p>8.- ¿Cuál es la visión que usted como gerente plantea para la cooperativa?</p>	<p>Contar con una planificación eficiente donde se analizarán los productos que se van a ofertar a los socios, es decir, establecer productos que se adecuen a las necesidades de los socios y de la cooperativa. Contar con el apoyo de cada uno de los miembros Administrativos, presidente, Consejo de Vigilancia y trabajadores internos.</p>

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: La entrevista se desarrolló con el señor Gerente General en las instalaciones de la cooperativa, matriz Av. 11 de noviembre y Juan Salinas en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo. Con la entrevista constató que existe la necesidad de aplicar estrategias de gestión gerencial, estas estrategias deben visualizar la recuperación de la cartera morosa en un tiempo determinado a corto plazo. Y así se evitará la falta de liquidez que impide brindar nuevos financiamientos a los socios.

3.2.1.2 *Entrevista al Contador*

Tabla 5-3: Entrevista al Contador

<p>Departamento</p>	<p>Contador</p>
<p>Funcionario</p>	<p>Lic. Wilfrido Parco</p>
<p>Preguntas</p>	<p>Respuestas</p>
<p>1. ¿Se presenta información financiera oportuna para la toma de decisiones?</p>	<p>Sí. Para que la gerencia tome decisiones, generé propuestas y estrategias de solución, mejoría o cambios en áreas de cartera, sistemas contables, captación ahorro e inversiones nacionales e internacionales.</p>
<p>2. ¿Desde su punto de vista como califica el índice de morosidad en la cooperativa?</p>	<p>Actualmente el índice de morosidad sobrepasa el 5% debido que los créditos se encuentran en morosidad más de 6 meses, analizado, por varios motivos económicos y sociales que el socio este pasando.</p>

<p>3. ¿Cómo afecta el índice de morosidad a los balances trimestrales?</p>	<p>Afecta directamente al flujo de caja, generación de ingresos operacionales, limita el presupuesto y gastos, y afecta al índice de solvencia de la entidad financiera</p>
<p>4. ¿Cómo afecta a la cooperativa la situación económica actual del país?</p>	<p>Directamente en las transacciones y movimientos económicos, menos trabajo menos ahorro, atrasos y faltas de pagos de créditos, por ende, disminuye la inversión, reducción del personal administrativo y operativo, reduce la rentabilidad del socio y de la entidad.</p>
<p>5. ¿De qué manera ayudaría la recuperación de cartera vencida a la rentabilidad de la cooperativa?</p>	<p>La recuperación, siendo una de las estrategias para generar nuevos espacios de inversión y solvencia de la entidad, mejorar las condiciones crediticias de los socios ayudará para que los socios tengan la seguridad de inversión, liquidez, mejorar el desarrollo económico ya la cartera vencida afecta tanto al inversionista y a la entidad. Para la entidad la cartera es lo máspreciado ya que de ello genera rentabilidad.</p>
<p>6. ¿Cuál sería la estrategia para reducir la cartera incobrable alta?</p>	<p>Reducir el porcentaje de intereses, montos mínimos y mayor número de créditos, conocer a los clientes más comprometidos y solventes. Acompañar y brindar asesoramiento permanente para que los créditos cumplan a los solicitado y propuesto.</p>

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: La entrevista al contador colaboró a la necesidad de establecer estrategias para la recuperación de cartera esto debido a que la cooperativa se encuentra con un índice de morosidad del 7%, haciendo relevante que para la entidad financiera la cartera es lo máspreciado y todo lo que ingresa a la misma debe generar rentabilidad.

3.2.1.3 Entrevista al jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas

Tabla 6-3: Entrevista al jefe del Departamento de Crédito y Cobranzas

Departamento	Jefe de Crédito
Funcionario	Cristian Sisa
Preguntas	Respuestas
1.- ¿Conoce usted sus funciones como asesor de crédito?	Si, la captación de nuevos socios (pólizas) es vital para establecer ingresos a la institución financiera. El seguimiento que se dé a los créditos y su recuperación forman parte clave de las funciones de un asesor.
2.- ¿Cómo es el procedimiento para otorgar créditos?	Primeramente, la recepción y verificación de los documentos personales y bienes prendarios. Seguidamente se realiza la evaluación con la información del buró de crédito con más de 700 puntos califica caso contrario no. Un análisis del socio su capacidad de pago, para determinar se realiza una visita al socio. Una vez calificado el socio, pasa a manos del gerente para un análisis y aprobación del socio con la respectiva firma en un documento habilitante de cobro.
3.- ¿Cómo realiza usted el seguimiento al crédito?	Se verifica la documentación (facturas, nota de ventas) del giro del negocio, en caso de que la empresa del socio este en declive se establece una capacitación al socio para que se establezca en mejores escenarios de ventas.
4.- ¿Antes de entregar un crédito se realiza la debida verificación de la información mediante la inspección?	Sí, me enfoco en la veracidad de las recomendaciones que mantienen el socio y su capacidad de pago. En algunos casos, he brindado mi confianza sin valorar los factores antes mencionados. En estos casos lo he realizado por el hecho de conocer a las personas por varios años y sin previo análisis se les ha entregado los créditos y como resultado he perjudicado al departamento de crédito de la cooperativa.
5.- ¿De qué forma le notifica la obligación del pago del crédito?	La Cooperativa notifica a los socios pendientes de pago mediante llamadas telefónicas, escritas, visitas, y mensajes de texto. Pero la Cooperativa principalmente, realiza un llamado telefónico, en caso de no ver resultados se realiza un primer aviso de notificación escrita, este procedimiento pude realizarse hasta la tercera notificación en caso de no

	tener resultados se realiza un llamado centro de mediación y por último se acude a procesos judiciales.
6.- ¿Cuál es el procedimiento que usted utiliza cuando el socio entra en mora?	Se realiza una notificación escrita al socio para obtener una conciliación del pago retrasado del crédito, en caso de no tener resultados se procede a una realizar una visita al socio, y en última instancia se lleva a procesos legales.
7.- ¿Cree usted que los índices de morosidad están afectando el desempeño de la cooperativa?	Sí, este se debe a dos aspectos que creo importantes primero será la falta de financiamiento por parte de la cooperativa y en parte se debe a la falta de desempeño de mi persona.
8.- ¿Cuenta con una planificación para recuperar la cartera vencida?	No, la cooperativa no me ha proporcionado los medios para establecer una planificación para recuperar cartera vencida
9.- ¿Cuál sería su estrategia para recuperar la cartera de morosidad?	La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., establezca la permanencia de un asesor de crédito. Que se desempeñe con el 50% de trabajo en oficina y 50% en el campo relación directa con el socio que tiene crédito.
10.- ¿Qué tipo de capacitaciones le ha proporcionado la cooperativa durante el último año?	He recibido únicamente dos capacitaciones, y necesito capacitarme para un mejor cumplimiento a la cooperativa. Capacitaciones como la prevención y recuperación de los créditos, además sería de mucha utilidad estar capacitado en relación a la atención informativa vigente que se le brinda a los socios que solicitan créditos.
11.- ¿Dispone usted de todas las facilidades (tiempo, transporte y viáticos) para llevar a cabo el seguimiento del crédito?	No
12.- ¿Durante su periodo laboral en qué porcentaje ha recuperado la cartera vencida?	Ha resultado muy difícil la recuperación de cartera vencida esto debido a la falta de financiamiento de la cooperativa.

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: La entrevista al jefe de crédito determino aspectos importantes que influyen en la situación de la cooperativa. Haciendo evidente la falta de financiamiento por parte la cooperativa, llevándole a tomar decisiones por impulso y al no aplicar el proceso crediticio pertinente provoca que altos niveles de morosidad.

3.2.1.4 Entrevista Caja General

Tabla 7-3: Entrevista a Caja General

Departamento	Caja General
Funcionario	Eco. Mayra Moyon
Preguntas	Respuestas
1. ¿Cómo se encuentra la recaudación de la cartera vencida?	La recaudación en baja ya que existen socios que se retrasan en el pago o simplemente no cubren su deuda, esto debido a diferentes causas por las que estén atravesando (falta de trabajo, ventas bajas). Por tanto, la cooperativa pierde liquidez
2. ¿A través de qué documento realiza los desembolsos de los créditos?	De acuerdo al Sistema SIFCON permitido por el Banco Central del Ecuador, este sistema permite emitir un pagare. Además, la cooperativa emite los pagos mediante cheque los mismo que sirven para evidenciar los desembolsos a los socios.
3. ¿Brinda usted agilidad al momento del cobro de crédito?	Cuando se acuerda un desembolso para una fecha específica debe realizarse a la fecha, pero en varias ocasiones hemos tenido percances como el retraso al momento del desembolso esto causado por la baja liquidez.
4. ¿Se resuelven las inquietudes de los socios sobre los productos y servicios financieros?	Si, mi área es caja estoy en relación directa con el cliente informando sobre los servicios y productos que ofertamos como cooperativa.
5. ¿Cómo considera el servicio brindado a los socios?	Cuidamos a los clientes externos (socios y clientes), tratamos de brindarle la mejor atención para generar confianza y así el cliente confié en nosotros como cooperativa.
6. ¿Ha recibido reclamos o sugerencias por parte de los socios?	Si, en lo que respecta a reclamos han sugerido que la cooperativa mantenga un personal permanente en el área de créditos. La mayoría han sugerido extenderse con nuevas sucursales por otras ciudades. El sector politécnico necesita hacer uso de transferencias, aunque mediante la Cuenta que tenemos en el Banco Central del Ecuador se pueden hacer transferencias.

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: La entrevista a la Cajera General contribuye a la situación por la que atraviesa la cooperativa, la recaudación receptada es baja lo que ha influido en los inconvenientes en los

desembolsos, el área de caja general trabaja en mantener informado a los clientes externos sobre los productos y servicios que oferta la cooperativa, pero este desempeño es débil debido a que no existe un encargado permanente en el área de créditos y la cooperativa no proporciona financiamiento para las necesidades a cubrir.

1.3.19 Interpretación de resultados de la encuesta aplicada a los socios.

El presente trabajo de Titulación se desarrolló con la aplicación de la encuesta a la totalidad de la muestra, los 155 socios que conforman la cartera parte de los créditos. Se tomó en cuenta mayoritariamente a los socios que mantiene saldo pendiente de años anteriores y a nuevos socios que han caído en mora en el último año. Una vez aplicada la encuesta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se obtuvieron los siguientes resultados;

3.2.1.2. Género

Tabla 8-3: Género

Género			
Masculino	Femenino	Otro	Total
62	92	1	155
40%	59%	1%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha Lesly, 2020

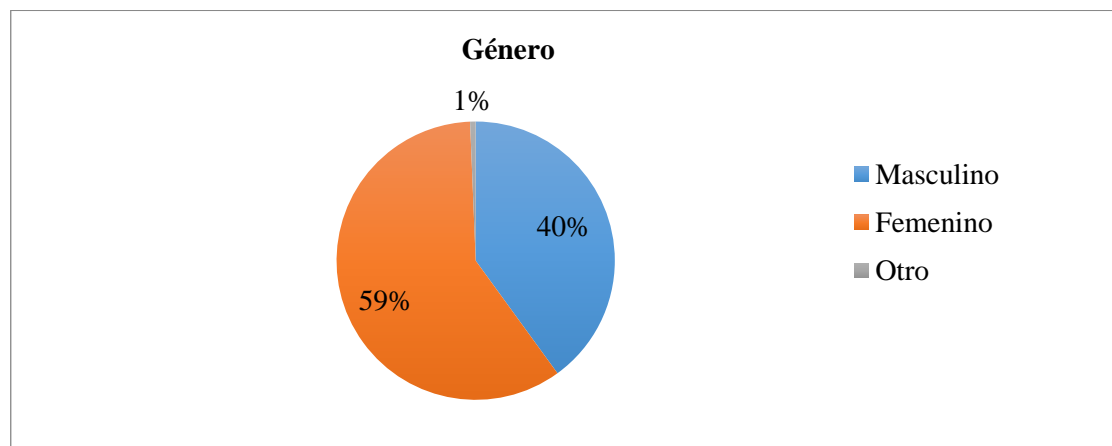


Gráfico 1-3: Género

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., cuenta con una participación mayoritaria del género femenino con 59%, es decir, existen más socias que socios, el género masculino se encuentra con una participación del 40% y con una mínima participación en un caso no identificado el 1%.

3.2.1.3. Etnia

Tabla 9-3: Etnia

Etnia						
Blanco	Indígena	Mestizo	Montubio	Mulato	Afro ecuatoriano	Total
5	86	57	2	4	1	155
3%	55%	37%	1%	3%	1%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

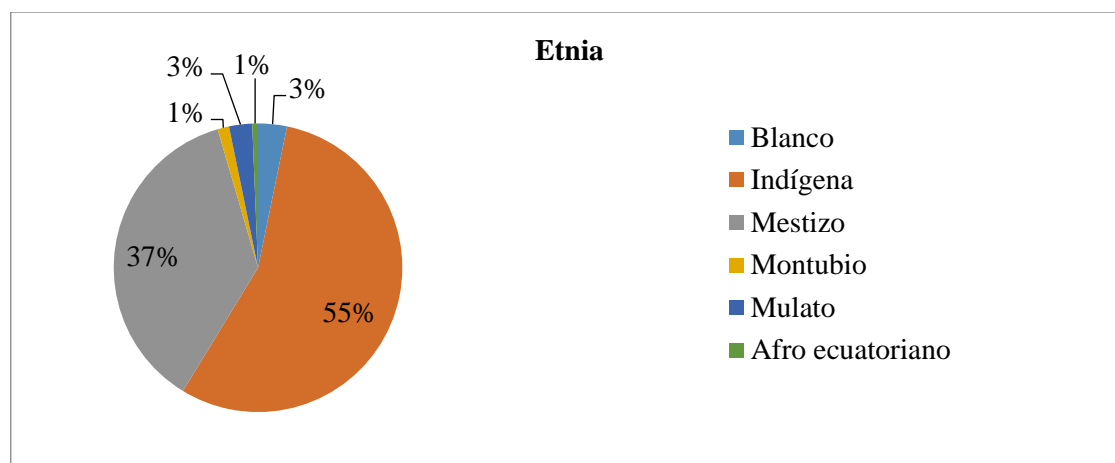


Gráfico 2-3: Etnia

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se identificó a la etnia indígena con 55% del total de encuestados tanto hombres como mujeres, el 37% se mostraron pertenecientes a la etnia de mestizos, seguidamente con una participación de 3% se encuentran los socios que se consideran blancos al igual que los mulatos y por último se mostraron con 1% entre montubio y afroecuatoriano.

3.2.1.4. Rango de Edad

Tabla 10-3: Rango de Edad

Rango de edad				
18-25	26-36	37-45	46 o más	Total
33	62	46	14	155
21%	40%	30%	9%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

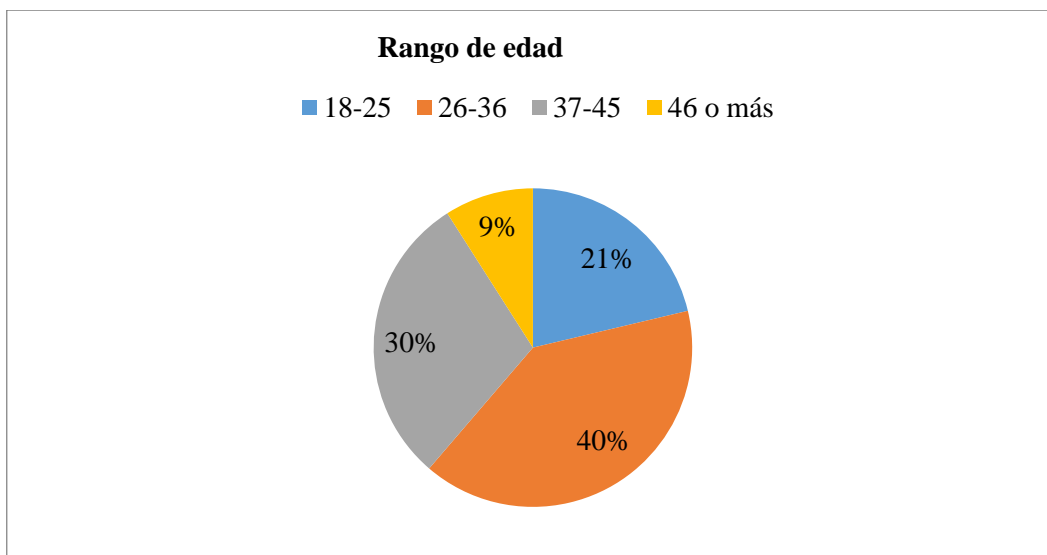


Gráfico 3-3: Rango de Edad

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el rango de edad mayoritario en los socios que se encuentran entre 26-36 años de edad representan el 40% los de los encuestados, seguidamente se encuentran los socios entre 37-45 años de edad con una representación de 30%, los socios más jóvenes entre 18-25 años de edad con el 21%, y con una participación baja se encuentran los socios de 45 años o más con una representación 9%.

3.2.1.5. Cargas Familiares

Tabla 11-3: Cargas Familiares

Cargas Familiares				
2	4	5 o más	Ninguna	Total
60	47	15	33	155
39%	30%	10%	21%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

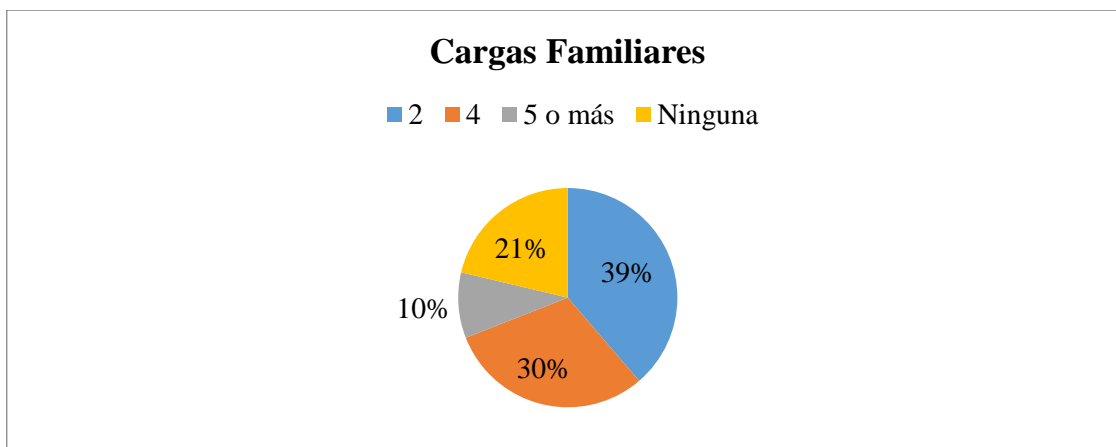


Gráfico 4-3: Cargas Familiares

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., las cargas familiares que mantienen los socios mayoritariamente son de 2 cargas familiares lo que representa el 39%, seguidamente con el 30% manifestaron que tienen más de 4 cargas familiares, y el 10% tienen más de 5 cargas familiares.

3.2.1.6. ¿Qué tipo de crédito mantiene usted en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.?

Tabla 12-3: Tipo de crédito que mantiene en la Cooperativa

¿ Qué tipo de Crédito mantiene usted en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda?							
Microcrédito Minorista	Consumo	Vivienda	Hipotecario	Inmobiliario	Productivo Pymes	Comercial Prioritario Corporativo	Total
61	59	12	9	7	4	3	155
39%	38%	8%	6%	5%	3%	2%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

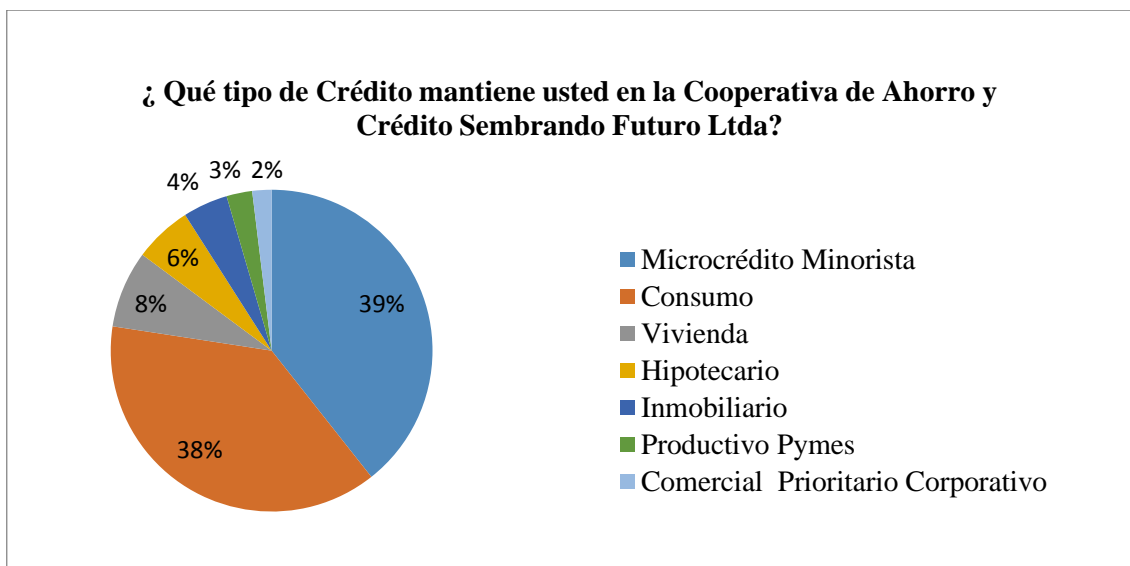


Gráfico 5-3: Tipo de crédito que mantienen en la cooperativa

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., los socios encuestados mantienen créditos principalmente de Microcrédito Minorista con una participación de 39%, posteriormente se encuentra créditos de consumo con una participación de 38%, el crédito de vivienda mantiene una participación de 8%, en créditos hipotecarios se estableció una participación de 6%, en la cooperativa no se han brindado créditos relevantes en relación con otros tipos de créditos.

3.2.1.7. *Al momento que recibe el crédito, el encargado del departamento emite información acerca de:*

Tabla 13-3: Información que recibe el socio

Al momento que recibe el crédito, el asesor de crédito emite información acerca de:							
La tasa de interés que se pagará	Plazo determinado de su crédito	Tasa de morosidad	Cláusulas del crédito	Seguro de Crédito	Normas Jurídicas	Beneficios existentes por pago puntual	Total
55	59	9	6	7	10	9	155
35%	38%	6%	4%	5%	6%	6%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

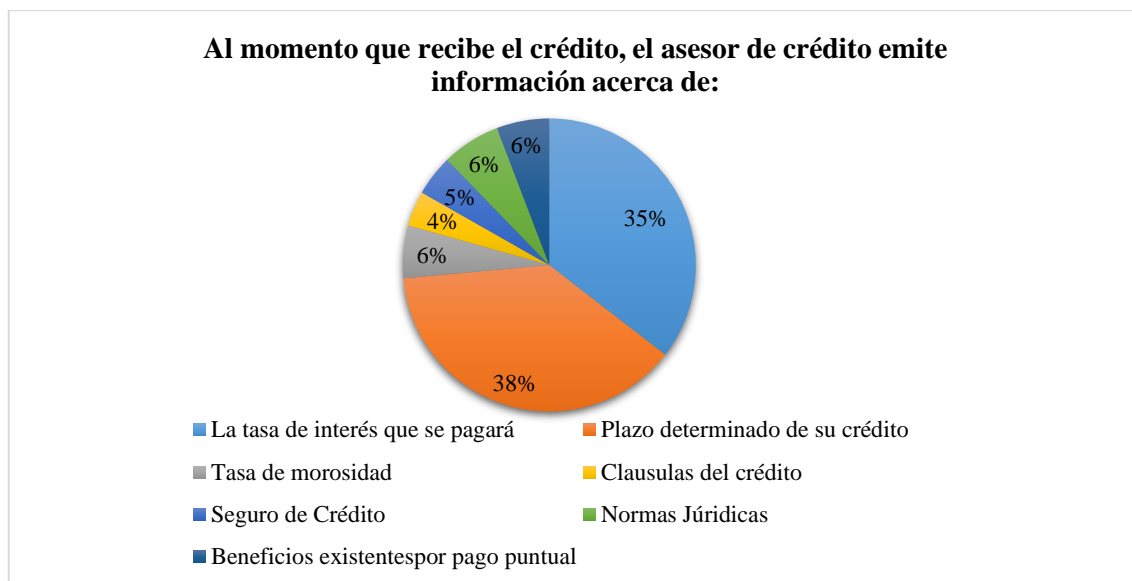


Gráfico 6-3: Información que recibe el socio

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., una vez aplicada la encuesta en relación con la asesoría que brinda el asesor de crédito a los socios, se obtuvieron los siguientes datos; el 38% de los socios encuestados se mencionaron sobre el plazo del crédito., recibieron información sobre la importancia del tiempo de duración de esta. Seguidamente con el 35% se referenciaron en la tasa de interés que pagaron en un tiempo establecido, es decir, el asesor les brindo información general sobre la tasa de interés que les cobraría en un plazo establecido, el 6% de los socios encuestados clasifican igualmente sus experiencias crediticias de la cooperativa en la tasa de morosidad, normas jurídicas, y beneficios por pago puntual. Con una participación del 5% y 4% se mencionaron sobre el seguro de crédito y el conocimiento de las cláusulas de crédito.

3.2.1.8. Cuantas veces usted, en el transcurso del crédito se ha encontrado en mora.

Tabla 14-3: Número de veces que ha caído en mora

¿Cuántas veces usted en el transcurso del pago de sus créditos se ha encontrado en mora?			
1 vez	2 veces	3 veces o mas	Total
138	15	2	155
89%	10%	1%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

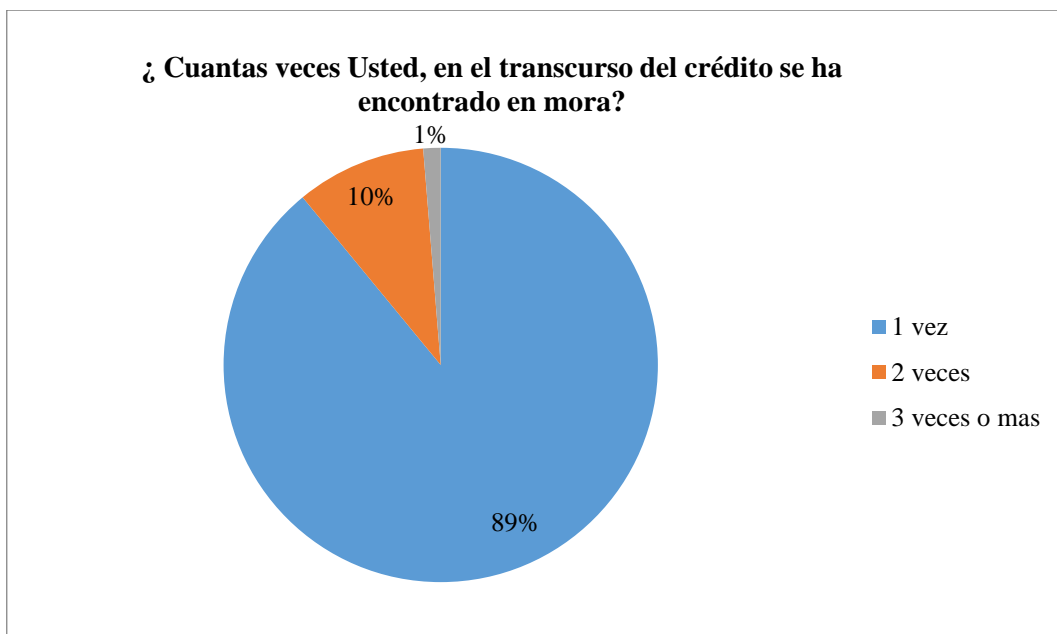


Gráfico 7-3: Número de veces que ha caído en mora

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se observó que el 89% de los socios han caído en mora o retraso de sus pagos por lo menos 1 vez en el transcurso de los pagos crediticios, en parte con el 10% revelan que han caído en mora más de una vez y el 1% ha llegado a caer en mora más de 3 veces. Por lo tanto, se determina que la mayoría de los socios no pagan a tiempo sus cuotas de crédito.

3.2.1.9. Señale, ¿Cuál es el motivo que provoca el retraso en el pago de su crédito?

Tabla 15-3: Motivo de retraso para el pago del crédito

Señale ¿Cuál es el motivo que provoca el retraso en el pago de su crédito?													
Ventas bajas	Problemas de Salud	Problemas familiares	Cierre del negocio	Ubicación domiciliaria del socio	Ubicación geográfica de la cooperativa	Olvido del calendario de pago	Diferente uso del crédito solicitado	Desempleo	Falta de asesoramiento por parte del asesor de crédito	Inconformidad con el servicio de atención	Indiferencia al estar al día en los pagos	Otro	Total
25	12	10	7	9	13	11	16	15	24	8	3	1	155
16%	8%	6%	5%	6%	8%	7%	10%	10%	15%	5%	2%	1%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

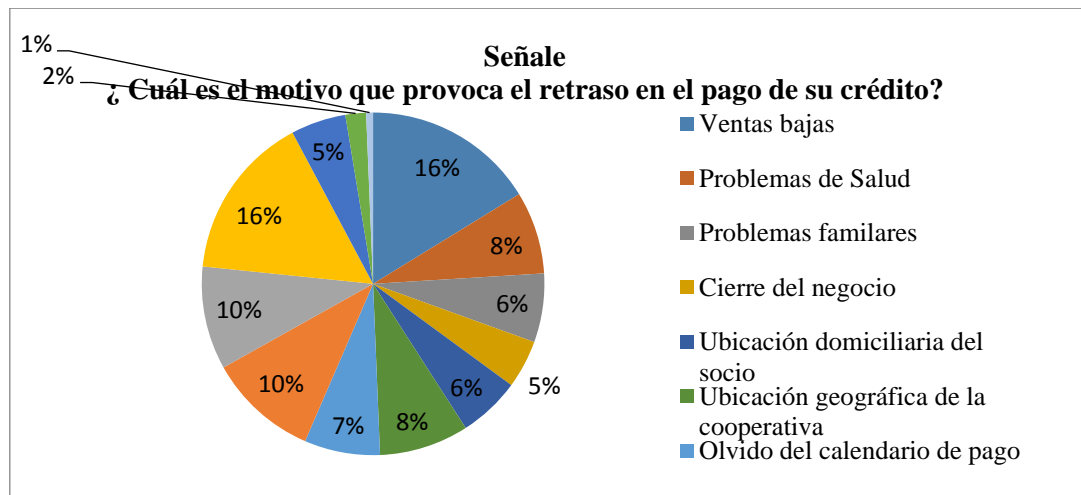


Gráfico 8-3: Motivo para el retraso en el pago de crédito

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., los resultados fueron relevantes el 16% de los socios encuestados mencionan que no han podido cancelar sus cuotas y a la vez los intereses al caer en mora a causa de las ventas bajas y continuas en los últimos años, seguidamente con el 15% los socios incumplen los pagos de los créditos por falta de asesoramiento del jefe del departamento de créditos. Al no brindar un asesoramiento conciso se tiene como resultado un 10,3% de socios que han realizado diferente uso del crédito solicitado. El 9,7% de los socios jóvenes mencionan que se han visto afectados por un factor externo económico, el desempleo y al no encontrar un trabajo estable recaen en mora, la ubicación geográfica de la cooperativa influye con el 8,3%, es decir, la cooperativa se encuentra en un punto de menor recurrencia de los socios provenientes de zonas rurales, el 8% mencionaron que se han visto afectados por problemas de salud graves de sus familiares e inclusive de los mismos socios impidiéndoles pagar sus cuotas a tiempo, con el 7% los socios determinan que se les ha olvidado el calendario de pagos y al darse cuenta ya se encuentran con mora, el 6,3% presento problemas familiares los cuales han afectado directamente al socio en el ámbito económico y personal, en el 6% se encuentra la ubicación domiciliaria del socio, existen socios que habitan en las áreas rurales por lo tanto se les dificulta el traslado a la cooperativa ya que conlleva tiempo y dinero para trasladarse, 5,3% de los socios encuestados se encontraron inconformes con la atención brindada por parte de la cooperativa, en otro aspecto con el 5% se han visto afectados por el cierre de sus negocios, y con una participación mínima de 2% se expresaron indiferencia al estar al día con los pagos del crédito, y por último se dio un caso en otros (viaje inesperado).

Se determina que el asesor de crédito ha contribuido al incumplimiento de pago de los socios, haciendo necesario un riguroso seguimiento al crédito otorgado a cada uno de los socios. Estos aspectos están siendo manejados sin criterio de evaluación, falta de análisis e investigación, teniendo como resultado el crecimiento de la cartera vencida de la cooperativa.

3.2.1.10. Al atrasarse en el pago de sus cuotas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., ¿Indique mediante qué medio le notifican?

Tabla 16-3: Tipo de medio por el que recibe su notificación de pago

Al atrasarse en el pago de sus cuotas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda. ¿Indique mediante qué medio le notifica su obligación?					
Notificación Escrita	Notificación Telefónica	Mensaje de texto	Visita Personal	No le notifican	Total
33	90	6	9	17	155
21%	58%	4%	6%	11%	100%

Fuente: Investigación

Elaborado por: Calapucha, Lesly, 2020

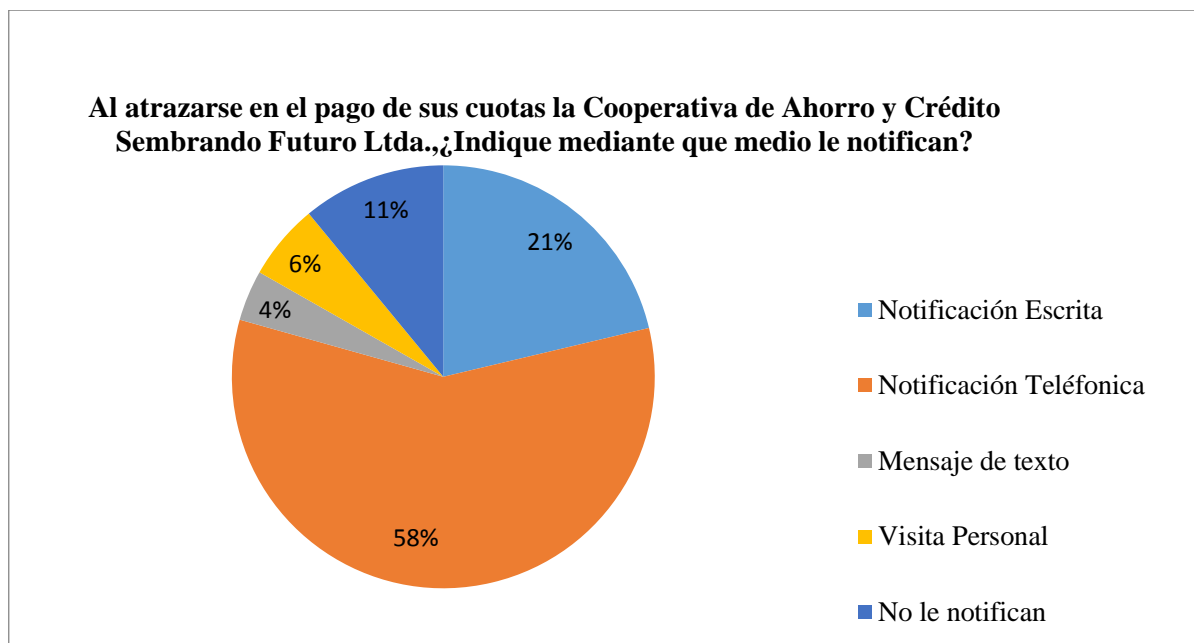


Gráfico 9-3: Tipo de medio por el que recibe su notificación de pago

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el 5% de los socios encuestados mencionan que han sido notificados mediante una llamada telefónica, seguidamente con el 20% fueron notificados de manera escrita, el 11% manifestó que no se les ha notificado por ningún medio, el 6% menciona que han recibido visitas personales para la notificación del pago, y con la minoría de 4% le han notificado mediante mensajes de texto.

Es evidente que las notificaciones telefónicas no están dando resultado, debido a que le relaciona con el socio indirectamente. La notificación más adecuada cuando el socio cae en mora será la visita personal al socio (trabajo de campo) al tratar de manera directa con el socio se establecerá una mejor manera de pago de las cuotas vencida o por vencer.

3.2.1.11. Dentro del Departamento de Créditos ¿Indique que facilidades le gustaría que se implementen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.?

Tabla 17-3: Posible facilidades que les gustaría que se implementen

Dentro del departamento de créditos ¿ Indique que facilidades le gustaría que se implementen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.?								
Las tasas de interés para los créditos con las que trabaja la Cooperativa sean más bajas.	Reducir los requisitos para la obtención de un crédito y que sean acorde al monto solicitado.	Ampliar más créditos con montos más altos.	Agilidad en la tramitación del crédito.	Puntualidad en el desembolso del crédito.	Realizar una tabla de amortización accesible en los pagos.	Establecer nuevos medios para la recaudación de las cuotas.	Otro:	Total
32	29	27	18	11	16	22	0	155
21%	19%	17%	12%	7%	10%	14%	0%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

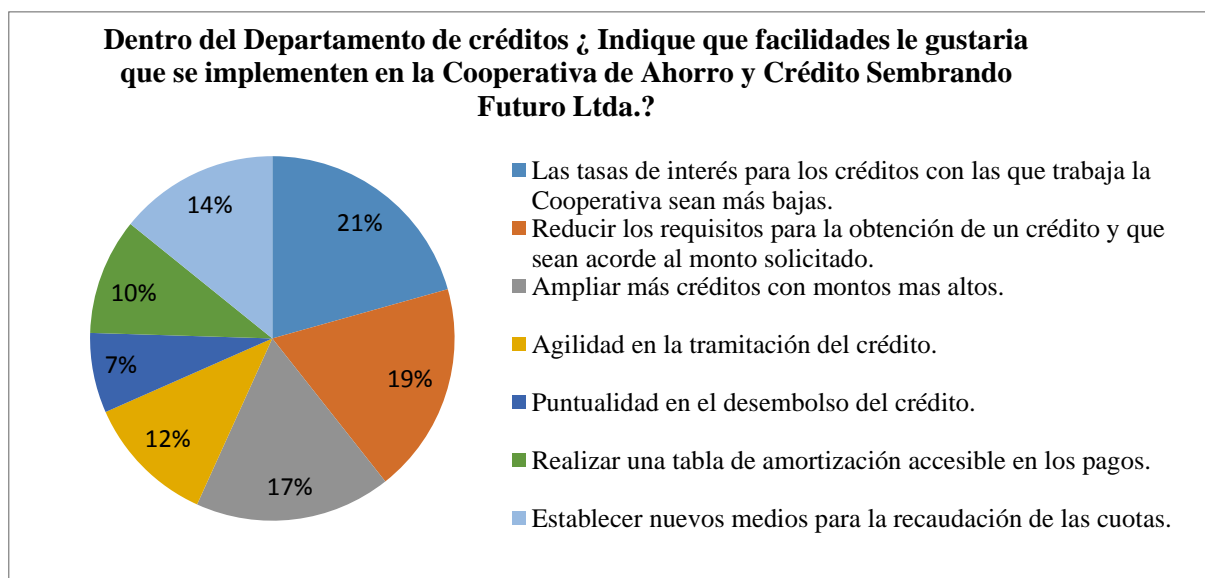


Gráfico 10-3: Posible facilidades que les gustaría que se implementen

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el 21% de los socios encuestados resaltaron que la tasa de interés para los créditos con las que trabaja la Cooperativa sea más bajas, seguidamente con el 19% los socios quieren que se reduzca los requisitos para la obtención de un crédito y al mismo tiempo sean acorde al monto solicitado. El 17% de los socios requiere una ampliación de nuevos créditos con montos más altos, el 14% de los socios requiere nuevos canales de recaudación, el 12% observan como facilidad considerable la agilización en los trámites de los créditos, debido a la tardanza en la tramitación. El 10% de los socios encuestados indicaron que la necesidad de realizar una tabla de amortización accesible en los pagos tanto en beneficio de la

cooperativa como del socio, y con el 7% requieren que los desembolsos sean puntuales acorde a lo establecido.

3.2.1.12. Califique usted los siguientes servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Para establecer la pregunta se tomó por guía el modelo de escala de Likert, método de medición de campo que recaba la opinión de una persona sobre un tema en específico. (Martinez Morela, 2019)

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., la aplicación de la escala de Likert se establece 5 niveles de satisfacción o insatisfacción que son:

Niveles de Satisfacción
Totalmente satisfecho
Muy satisfecho
Algo satisfecho
Muy insatisfecho
Totalmente insatisfecho

Figura 1-3: Niveles de Satisfacción

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 18-3: Resultados en tabla de Likert

Calificar	Totalmente Satisfecho	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Total
Atención al cliente	52	61	41	1		155
Asesoramiento de los créditos	11	61	67	16		155
Agilidad en el desarrollo del crédito	12	37	88	17	1	155
Puntualidad en la entrega del crédito	10	64	59	21	1	155
Honestidad en la tasa de interés	11	51	65	28		155

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Tabla 19-3: Tabulación porcentual

Calificar	Totalmente Satisfecho	Muy Satisfecho	Algo Satisfecho	Muy insatisfecho	Totalmente insatisfecho	Total
Atención al cliente	34%	39%	26%	1%	0%	100%
Asesoramiento de los créditos	7%	39%	43%	10%	0%	100%
Agilidad en el desarrollo del crédito	8%	24%	57%	11%	1%	100%
Puntualidad en la entrega del crédito	6%	41%	38%	14%	1%	100%
Honestidad en la tasa de interés	7%	33%	42%	18%	0%	100%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

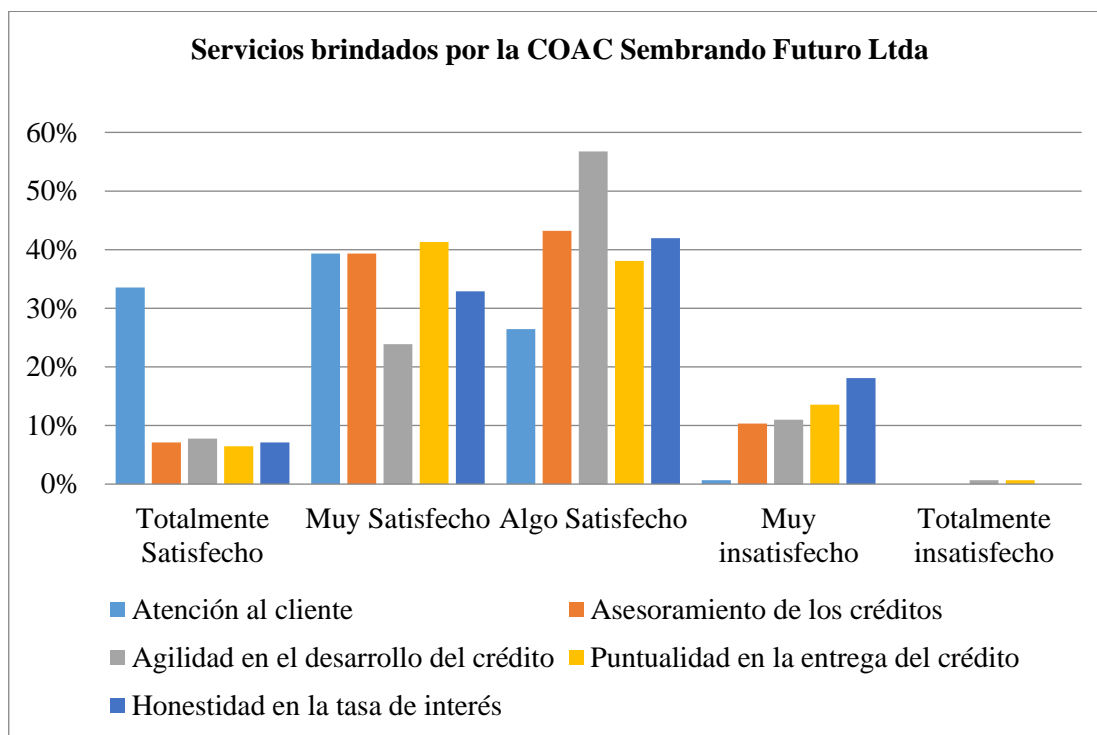


Gráfico 11-3: Servicios brindados por la cooperativa

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el 39% califica la atención al cliente de manera “muy satisfecho”, el 43% califica al asesoramiento de los créditos “algo satisfecho”, el 57% califica la agilidad en el desarrollo del crédito de manera “algo satisfecho”, el 41% califica la puntualidad en la entrega del crédito como “muy satisfecho” y con el 42% califica la honestidad en la tasa de interés como “algo satisfecho”. Se puede observar que existe

clientes muy insatisfechos con respecto a los aspectos propuesto los mismo que deberían concentrarse en la columna de totalmente satisfechos, ponen en relevancia que hay decadencias en la cooperativa que se deben mejorar.

3.2.1.13. ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la Cooperativa por pago puntual de crédito?

Tabla 20-3: Que tipo de incentivo ha recibido por parte de la cooperativa

¿Qué tipo de incentivo le ha recibido por parte de la Cooperativa por pago puntual del crédito?				
Descuento por pronto pago del crédito de 0.6%	Si mantiene los pagos puntuales, será acreedor crédito a un inmediato.	No he recibido incentivos	Otros	Total
5	39	110	0	155
3%	25%	71%	0%	99%

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

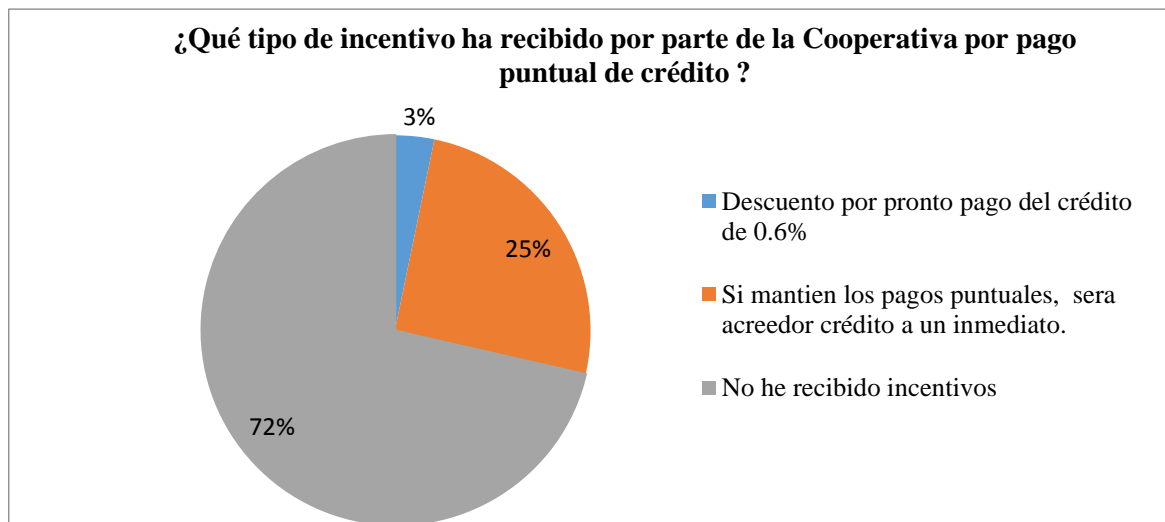


Gráfico 12-3: Tipo de incentivo que ha recibido por parte de la cooperativa

Fuente: Investigación

Elaborado por: Calapucha, Lesly, 2020

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el 72% de los socios encuestados mencionaron que no han recibido ningún tipo de incentivo por parte de la Cooperativa, el 25% se manifestaron que como incentivo han sido acreedores a un crédito inmediato por pagos puntuales, y una minoría de 3% mencionan que han recibido un descuento por pronto pago del crédito.

3.3. Discusión de resultados

- La aplicación de la entrevista y la encuesta se desarrolló de acuerdo al marco metodológico y con previa autorización del gerente general, en el caso de las encuestas se las realizo dentro y fuera de la matriz ubicada en la Avenida 11 de noviembre y Juan Salinas a causa de la poca concurrencia de los socios a la cooperativa.
- Se confirma por medio de las entrevistas que el problema radica en la gestión gerencial, debido a la falta de estrategias, los niveles de morosidad son altos y el no tener nuevas fuentes de ingresos la solvencia se torna débil.
- Por medio de la entrevista se observó la poca gestión por parte de gerencia, el jefe de crédito y cobranzas no se encuentra apto para desempeñar sus actividades debido a que no recibe financiamiento de la cooperativa.
- Al realizar la encuesta a los 155 socios que mantienen créditos vigentes y vencidos en el departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se concluye que el presente trabajo de titulación es muy importante para la cooperativa, con sustento en las siguientes preguntas como;
- Pregunta N° 5 ¿Qué tipo de Crédito mantiene usted en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.? la mayoría de los socios mantienen créditos de microcréditos, consumo y vivienda, los créditos microcréditos minoristas se establecen en valores de USD 100-1000, créditos de consumo de USD 1000-8000 dólares y créditos de vivienda hasta los 9000. El crédito microcrédito se establecen no más de 1 año a diferencia de los créditos de consumo y vivienda 3-8 años. Se establece estrategias para la recuperación de los créditos que mayoritariamente brinda la cooperativa. Se destaca poca participación del jefe de crédito en relación a la gestión de cobranza. Y como resultado se evidencia una cartera vencida principalmente en microcréditos y consumo, mismos valores que van en asenso si no se toman medidas necesarias.
- Pregunta N°5 ¿Señale Cual es el motivo que provoca el retraso en el pago de su crédito? La situación del país y la baja comercialización son motivos que provocan la impuntualidad en el pago de los créditos, con las ventas bajas, es decir, los ingresos promedio de los socios no proporcionan financiamiento para la cancelación de las cuotas establecidas. Además, los socios incumplen los pagos de los créditos por falta de asesoramiento del jefe del departamento de créditos. Esto evidencia el incorrecto procedimiento del otorgamiento del crédito y su débil gestión de cobranzas, la misma que se visualiza en crecimiento en la cartera vencida.
- La problemática se debe a que no existe un encargado a tiempo completo en el departamento de créditos, para que realice las gestiones pertinentes. La gestión de contratación le compete al señor gerente, la falta de gestión por parte del gerencia y

departamento de crédito ha provocado el incremento en el nivel de morosidad. El diseño de estrategias propuestas en el presente trabajo de titulación estabilizará y reducirá los niveles de morosidad, encontrándose aptos para enfrentar problemas en los siguientes años.

3.4. Propuesta

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SEMBRANDO FUTURO LTDA.



Figura 2-3: Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha Lesly, 2020

1.3.20 Tema

Diseño de estrategias para reducir el nivel de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2018-2022.

1.3.21 Ubicación

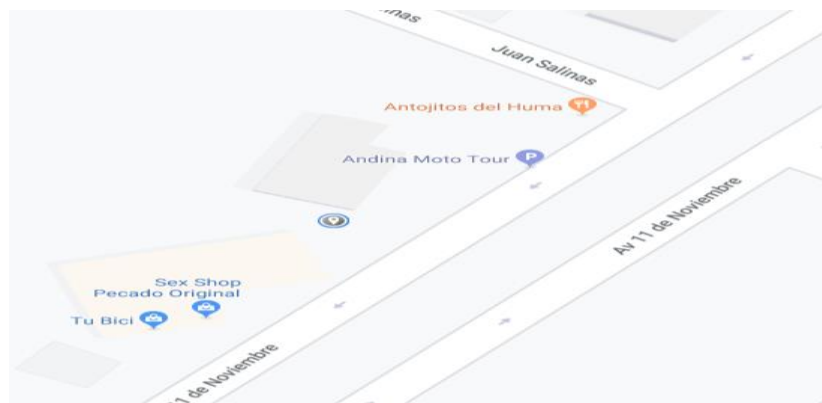


Figura 3-3: Ubicación

Fuente: Google maps

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.22 Antecedentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SEMBRANDO FUTURO” Ltda., con Ruc N° 0691721965001 es una empresa de nacionalidad ecuatoriana dedicada al SERVICIO DE ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS. Su matriz se encuentra ubicada en la Av. 11 de noviembre y Juan Salinas del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, cuenta con una ventanilla ubicada en el sector Charicando, parroquia Tixan en el Cantón Alausí.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Ltda., se aprueba el 6 de agosto del 2008 mediante acuerdo Ministerial N.º. 0035-DPMIESCH-PC. El Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” se efectuó el 19 de abril de 2013, esto en acuerdo a las disposiciones de la Ley Orgánica de la economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. La organización cumple con el límite de aportaciones por socio, establecido por el inciso final del artículo 49 de la Ley Orgánica de la economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

La cooperativa tendrá como objetivo social principal Promover el desarrollo social y económico de los grupos humanos constituyendo por personas naturales y jurídicas sin distinción de raza, edad, religión, política, incapacidad física, estableciendo como principio la inclusión de todas las personas y sectores sociales económicos, a esta gran misma cooperativista.

El gobierno, dirección y control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

- Asamblea General de Socios o Representantes;
- Consejo de Administración;
- Consejo de Vigilancia;
- Gerencia;y,
- Comisiones Especiales.

La Cooperativa será de responsabilidad limitada hasta el monto de su patrimonio; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la organización. Su duración será ilimitada sin embargo podrá disolverse y liquidarse por las causas y el procedimiento previsto en la Ley de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

1.3.23 Estructura Orgánica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda. Presenta la siguiente estructura Orgánica:

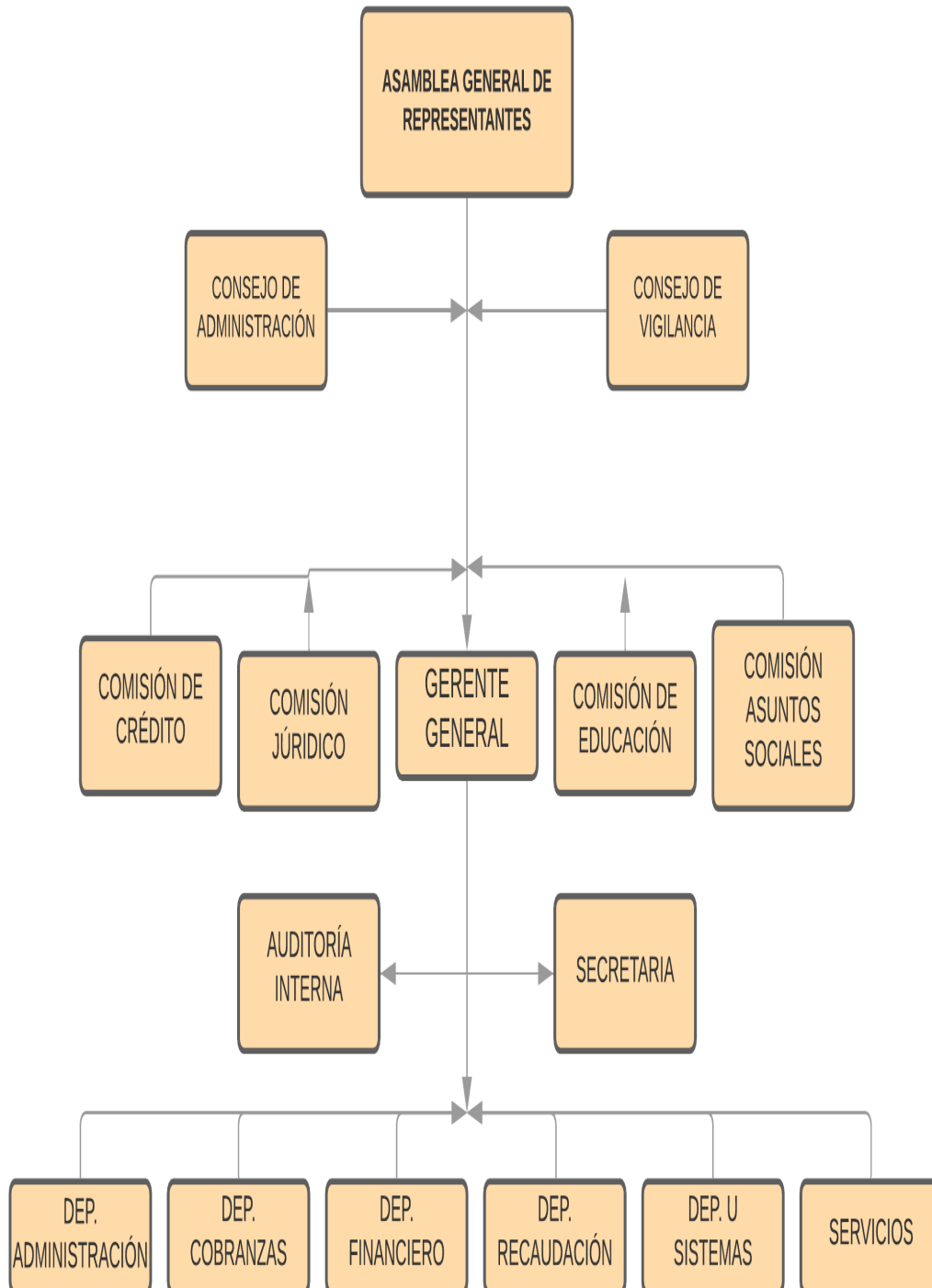


Figura 4-3: Organigrama de la COAC Sembrando Futura Ltda.

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.24 Detalles de la COAC Sembrando Futuro Ltda.

Tabla 21-3: Detalles de la COAC Sembrando Futuro Ltda

N.º Ruc:	691721965001
Nombre de la entidad:	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Ltda.
Segmento:	5
Correo Electrónico:	coacsembrandofuturo@gmail.com
Número Resolución:	SEPS-ROEPS-2013-000953
Representante Legal:	Miguel Pilamunga Gualán
Dirección:	Av. 11 de noviembre y Juan Salinas
Teléfono:	03-2317034
Provincia:	Chimborazo
Cantón:	Riobamba
Parroquia:	Lizarzaburu
Persona de contacto:	Eco. Mayra Moyon Allauca
Cargo de persona de contacto:	Cajera
Correo electrónico de persona de contacto:	mays199313@gmail.com
Estado Jurídico:	Activa

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.25 Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Directiva de la COAC Sembrando Futuro Ltda.

Tabla 22-3: Directiva Registrada

Designados en sesión del Consejo de Administración el 25-08-2017			
Cargo	Apellidos y Nombres	Nº. Identificación	Fecha de Registro SEPS
Gerente	Pilamunga Gualán Miguel	0600890305	20-07-2013
Presidente	Anilema Pilamunga Manuel Fernando	0602373664	15-01-2018 15-01-2022
Vicepresidente	Lliquin Carrasco María Salome	060286026	15-01-2018 15-01-2020
Secretario	Sisa Miñarcaja Laura Mercedes	0603243767	15-01-2018 15-01-2022

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Tabla 23-3: Vocales de Consejo de Administración

Cargo	Apellidos y Nombres	N° Identificación	Fecha de elección	Fecha de Registro SEPS	
				Desde	Duración
Vocal Principal 1	Anilema Pilamunga Manuel Fernando	0602373664	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Principal 2	Sisa Miñarcaja Laura Mercedes	0603243767	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Principal 3	Lliquin Carrasco María Salome	060286026	18-08-2017	15-01-2018	2 años
Vocal Suplente 1	Pilamunga Gualán Feliciano	0601077258	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Suplente 2	Cepeda Lema Luis Herminio	0603851833	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Suplente 3	Pilamunga Lema Cesar Lenin	0603604588	18-08-2017	15-01-2018	2 años

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Tabla 24-3: Vocales del Consejo de Vigilancia

Cargo	Apellidos y Nombres	N° Identificación	Fecha de elección	Fecha de Registro SEPS	
				Desde	Duración
Vocal Principal 1	Sacancela Sanaguaray Miguel Espíritu	0302328869	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Principal 2	Pilamunga Lema Inés Magaly	0603427279	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Principal 3	Zhaigua Samaniego Juan Carlos	0603491788	18-08-2017	15-01-2018	2 años
Vocal Suplente 1	Anilema Pilamunga Lidia Ercilia	0604269993	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Suplente 2	Miñarcaja Aucancela Pablo Patricio	0603364415	18-08-2017	15-01-2018	4 años
Vocal Suplente 3	Balla Chacaguasay Luis Herminio	0603225780	18-08-2017	15-01-2018	2 años

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.26 Misión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Sembrando Futuro” Limitada es una entidad financiera que presta servicios de captación de recursos, operaciones crediticias y servicios adicionales, destinados a empleados públicos y privados, sobre todo a las familias de escasos recursos económicos del sector rural y urbano marginal, brindando confianza, seguridad y trato personalizado para propiciar el desarrollo social y económico de sus socios.

1.3.27 Visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Ser una institución financiera sólida y en crecimiento sostenible, para atender a un mayor número de socios, con suficiencia patrimonial. Con procesos claramente definidos y automatizados, se entregarán servicios personalizados, con agilidad y con el mejor margen financiero.

1.3.28 Valores y Principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

En el Estatuto aprobado el 19 de abril del 2019 señala en su artículo 5:

Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La cooperativa, en el ejercicio de sus actividades, además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constaran en el Reglamento Interno, cumplirá con los siguientes principios universales del cooperativismo:

- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático de los miembros
- Participación económicos de los miembros
- Autonomía e independencia.
- Educación e información
- Compromiso con la comunidad
- Neutralidad política y religiosa.
- Integración cooperativista.

1.3.29 Reglamento interno, Código interno y Manual de Funciones de Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro ha establecido los siguientes documentos los mismos que están debidamente firmados y aprobados por la autoridad competente:

- Manual de Funciones
- Código de ética y Políticas
- Reglamento de adquisiciones
- Manual de captaciones
- Reglamento de crédito

La documentación debe estar en constantes actualizaciones en bien de mejorar el desempeño de cada uno de los clientes internos de la cooperativa.

1.3.30 Productos y Servicios que ofrece de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., mediante los años de servicio brindado se ha establecido diferentes productos y servicios, para satisfacer las necesidades de los socios. A continuación, se detallan los siguientes productos y servicios:

Tabla 25-3: Apertura de cuenta

Apertura de cuenta	
Requisitos	Beneficios
<ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación a color. - 2 fotos tamaño carnet. - Pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono). - 30 dólares americanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Socio de la Cooperativa. - Facilidades de crédito. - Certificado de ser socio de la cooperativa.

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.1. Productos de inversión COAC Sembrando Futuro.

Tabla 26-3: Productos

Ahorro a la vista	
¿Qué es?	Requisitos
<p>Es un Sistema para mantener dinero a cuidado de la entidad financiera, por lo mismo, no ofrecen limitación alguna en relación con el número de giros que pueden efectuarse en el año, pero tampoco entregan reajustes ni intereses.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación a color. - 2 fotos tamaño carnet. - Pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono). - 30 dólares americanos

Ahorro futuro Programado (corto, mediano, largo plazo)	
¿Qué es?	Requisitos
Ahorro Futuro Programado (AFP) es un producto especializado de inversión a corto, mediano y largo plazo, que le reconoce un alto rendimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación a color. - 2 fotos tamaño carnet. - Pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono). - 30 dólares americanos
Pólizas inversiones plazo fijo	
¿Qué es?	Requisitos
Un producto ideal para quienes quieren invertir sus recursos disponibles y obtener rentabilidad. En la COAC Sembrando Futuro Ltda., se dispone del 8.18%	<ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación a color. - 2 fotos tamaño carnet. - Pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono). - 30 dólares americanos
Ahorro infantil	
¿Qué es?	Requisitos
Fomentar el hábito y la cultura del ahorro desde temprana edad, así como familiarizar al menor en la utilización de un producto bancario.	<ul style="list-style-type: none"> - Copia de cédula y papeleta de votación a color. - 2 fotos tamaño carnet. - Pago de servicios básicos (luz, agua o teléfono). - 20 dólares americanos.

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.2. Servicios Crediticios COAC Sembrando Futuro.

Tabla 27-3: Servicios Crediticios

Crédito de consumo (Inmediatos) Crédito Inmobiliario Crédito Comercial Prioritario Corporativo Productivo Pymes Microcrédito Minorista Crédito Hipotecario Crédito Vivienda	
Requisitos	Beneficios
<p>Con relación de dependencia (Afiliados al IESS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de crédito - Copia de cédula y papeleta de votación a color del socio y conyugue. - Certificado laboral que indique cargo, tiempo de servicios e ingreso mensual. - Ultimo rol de pagos - Corte de cuenta 3 últimos meses - Copia de respaldo patrimoniales (en caso de que aplique). - Si tiene ingreso por arriendo, presentar copias de contratos - Declaración del impuesto a la renta de los 3 últimos años. - Tabla de amortización de créditos vigentes. - Copia de ultimo estado de cuenta de tarjetas de crédito (si aplica) <p>Sin relación de dependencia (RUC- RISE)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicitud de crédito - Copia de cédula y papeleta de votación a color del socio y conyugue. - Copia de RUC- RISE - En caso de tener RUC: 3 ultimas de clariones del IVA - En caso de tener RISE: el último pago. - Declaración del impuesto a la renta de los 3 últimos años. - 2 referencias comerciales por escrito de proveedores. - Corte de cuenta de 3 últimos meses (Cuenta de Ahorros) - Copia de respaldo patrimoniales (en caso de que aplique). - Si tiene ingreso por arriendo, presentar copias de contratos - Copia tabla de amortización de créditos vigentes. - Copia de ultimo estado de cuenta de tarjetas de crédito (si aplica). 	<ul style="list-style-type: none"> - El dinero en poco tiempo. - Se dispone del dinero en bases a las posibilidades. - Accesibles a personas naturales o personas jurídicas sin distinción alguna. - Escoger la forma de amortización que mejor se adapte a nuestras necesidades. - Tasa pasiva baja.

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.3. Otros servicios

Tabla 28-3: Servicios Adicionales

Zona Pago	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de SRI-RUC-RISE - Pago de servicios básicos (agua, luz, y teléfono) - Pago de Avon, Esika, Yanbal, Belcorp. - Pago de planes celulares y teléfonos fijos - Recargas de Celulares: movistar, claro, cnt, twenty - Pago de tarjetas de crédito: mastercard, visa, etc. - Pago de pensiones mensuales. - Depósitos al banco pacifico.
Pago Ágil	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de planillas: CNEL, CNT, IESS, - Recepción de pagos de revisión y matriculación vehicular. - Pago de SRI-RUC-RISE - Pago de planes celulares y teléfonos fijos. - Pago de tarjetas de crédito: mastercard, visa, Discover, Dinners Club, Pacificard, etc. - Depósitos al banco Produbanco, Pichincha, ProCredit, Jep, Oscus.

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.4. Análisis situacional de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Para el presente trabajo de titulación se realizó el análisis y diagnóstico del entorno financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el diseño de estrategias se enfocó en el departamento de créditos y cobranzas para ello fue necesario analizar los estados financieros, la cartera de créditos, se utilizó los períodos del año 2018-2019.

Tabla 29-3: Análisis Vertical Balance General 2018-2019

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.					
Balance General Análisis Vertical					
Período: 2018-2019					
Cód.	Cuenta	dic-18	Porcentaje	dic-19	Porcentaje
1	ACTIVOS	\$ 121.933,88	100%	\$ 99.217,96	100%
11	Fondos Disponibles	\$ 23.182,04	19,01%	\$ 11.243,29	11,33%
1101	Caja	\$ 22.842,61	18,73%	\$ 10.246,21	10,33%
110105	Efectivo	\$ 22.839,11	18,73%	\$ 10.196,21	10,28%
110110	Caja chica	\$ 3,50	0,00%	\$ 50,00	0,05%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 339,43	0,28%	\$ 997,08	1,00%
110305	Banco Central del Ecuador	\$ 139,85	0,11%	\$ 139,85	0,14%
14	Cartera de créditos	\$ 81.368,06	66,73%	\$ 79.810,97	80,44%

	Cartera de crédito por vencer	\$ 88.213,00	72,34%	\$ 78.470,06	79,09%
1408	Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	\$ 88.213,00	72,34%	\$ 78.470,06	79,09%
	Cartera de créditos que no devenga interés	\$ 508,49	0,42%	\$ -	0,00%
	Cartera de crédito vencida	\$ 4.199,76	3,44%	\$ 5.649,38	5,69%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ - 11.553,19	-9,47%	\$ - 4.308,47	-4,34%
16	Cuentas por cobrar	\$ 11.851,44	9,72%	\$ 2.631,36	2,65%
1690	Otras cuentas por cobrar varias	\$ 11.851,44	9,72%	\$ -	0,00%
18	Propiedad y equipo	\$ 5.402,65	4,43%	\$ 5.402,65	5,45%
19	Otros Activos	\$ 129,69	0,11%	\$ 129,69	0,13%
190245	Cuentas por cobrar	\$ 129,69	0,11%	\$ 129,69	0,13%
2	PASIVOS	\$ 54.521,29	44,71%	\$ 61.937,15	62,43%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 51.692,52	42,39%	\$ 61.839,66	62,33%
2101	Depósitos a la vista	\$ 51.692,52	42,39%	\$ 61.839,66	62,33%
25	Cuentas por pagar	\$ 2.828,77	2,32%	\$ 97,49	0,10%
2501	Intereses por pagar	\$ 287,68	0,24%	\$ 97,49	0,10%
250105	Depósitos a la vista	\$ 37,13	0,03%	\$ 67,53	0,07%
2503	Obligaciones Patronales	\$ 1.617,54	1,33%	\$ -	0,00%
250305	Remuneraciones	\$ 987,40	0,81%	\$ -	0,00%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	\$ 923,55	0,76%	\$ -	0,00%
3	PATRIMONIO	\$ 67.412,59	55,29%	\$ 37.280,81	37,57%
31	CAPITAL SOCIAL	\$ 58.381,94	47,88%	\$ 23.550,29	23,74%
33	RESEVAS	\$ 10.698,45	8,77%	\$ 10.698,45	10,78%
330105	Reserva Legal Irrepartible	\$ 10.698,45	8,77%	\$ 10.698,45	10,78%
36	RESULTADOS	\$ - 1.667,80	-1,37%	\$ 3.032,07	3,06%
3602	(Pérdida acumulada)	\$ - 5.869,14	-4,81%	\$ -	0,00%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 4.104,74	3,37%	\$ 1.911,51	1,93%
	<u>PASIVO+PATRIMONIO</u>	\$ 121.933,88	100,00%	\$ 99.217,96	100,00%

Fuente: COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.5. Análisis Vertical Balance General 2018-2019

Año 2018

Para diciembre del año 2018 la mayor participación se concentra en cartera de créditos con el 66,7% del total de activos, la misma que la conforman cartera de créditos por vencer, cartera que no devenga intereses y cartera vencida. Con el 19% representan a fondos disponibles como efectivo, caja chica, bancos, entre otras subcuentas., estos fondos líquidos (disponibles) están en bóveda de la institución financiera. Y se encuentran aptos para hacer frente a las obligaciones financieras corto plazo que se presenten. Además, con el 9,72% corresponde a cuentas por cobrar siendo esta de preocupación ya que representa un valor por recaudar de \$11851,44. (Ver tabla 30-3 Balance General 2018-2019)

La participación de activos fijos se encuentra con 4,43% este porcentaje es aceptable, los activos fijos de la cooperativa han sido útiles para realizar las operaciones diarias, al mismo tiempo este porcentaje es preocupante ya que no deben mantenerse y los mismo se han venido mantenido por los últimos años.

Finalmente, los pasivos representan para la institución financiera el 44,71% en obligaciones financieras a terceros, este porcentaje es preocupante para la cooperativa ya que está cerca del cincuenta por ciento de los activos, es decir en los últimos años la cooperativa se encuentra con obligaciones corto plazo y dispone de poca liquidez.

El patrimonio de la cooperativa se conforma con el 55,29% del activo, la principal participación corresponde al capital social por parte de los socios, aun arrastrando una pérdida acumulada, la cooperativa tuvo una utilidad que disolvió la pérdida, haciendo así frente a las actividades de la cooperativa.

Año 2019

En el Balance correspondiente para diciembre del 2019, la cuenta con la mayor participación de 80% corresponde a la cuenta cartera de créditos, la conforman cartera de créditos por vencer, cartera que no devenga intereses y cartera vencida. Por otro lado, con el 11% representan a fondos disponibles como efectivo, caja chica, bancos, entre otras subcuentas., estos fondos líquidos (disponibles) están en bóveda de la institución financiera. Y se encuentran aptos para hacer frente a las obligaciones financieras corto plazo que se presenten. Pero en relación con el año anterior

se evidencia una disminución considerable, esto se debe al retiro de los socios afectando a los ahorros, es decir, se reduce caja, y por ende la liquidez de la cooperativa.

Las participaciones con menor valor en relación con el total de los activos, se encuentra 2,65% que corresponde a cuentas por cobrar, se conserva aceptablemente ya que representa un valor estimado de \$2631,36. La cuenta de activos fijos representa 5,45% este porcentaje se mantiene lo cual es bueno para la cooperativa, pero se toma en consideración ya que los valores de activo fijo se han venido manteniendo en los últimos períodos. (Tabla 30-3 30Análisis vertical Balance General 2018-2019).

Finalmente, la participación del pasivo representa el 62% es decir, la cooperativa se encuentra comprometida con deudas a terceros que sobrepasa el cincuenta por ciento del total de activos y con un patrimonio mínimo de 38% para hacer frente a las actividades de esta.

Tabla 310-3: Análisis Vertical Estado de Resultado 2018-2019

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.					
Estado de Resultados Análisis Vertical					
Período: 2018-2019					
Cód.	Cuenta	Análisis Vertical 2018		Análisis Vertical 2019	
5	INGRESOS	\$	20.016,94	\$	3.411,00
51	Intereses y Descuentos Ganados	\$	20.016,94	100,0%	\$ 3.411,00 100,00%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	\$	6.528,64	32,6%	\$ 3.171,00 92,96%
510405	Cartera de créditos comercial prioritario	\$	-	0,0%	\$ 84,27 2,47%
510410	Cartera de crédito de consumo prioritario	\$	58,61	0,3%	\$ 76,21 2,23%
510420	Cartera de microcrédito	\$	1.001,83	5,0%	\$ 390,52 11,45%
510427	Cartera de Crédito de vivienda de interés público	\$	4.648,53	23,2%	\$ 2.620,00 76,81%
510450	Mora	\$	819,67	4,1%	\$ - 0,00%
519005	Por pago por cuentas de socios	\$	12.000,00	59,9%	\$ - 0,00%
55	Otros Ingresos Operacionales	\$	1.488,30	7,4%	\$ 240,00 7,04%
5590	Otros	\$	402,84	2,0%	\$ 240,00 7,04%
5690	Otros	\$	1.085,46	5,4%	\$ - 0,00%
4	GASTO	\$	15.912,00	79,5%	\$ 1.499,49 43,96%
41	Obligaciones con el público	\$	3.097,56	15,5%	\$ - 0,00%

4101	Obligaciones con el público	\$ 13,32	0,1%	\$ -	0,00%
4402	Cartera de créditos	\$ 3.084,24	15,4%	\$ -	0,00%
440220	Crédito de consumo prioritario	\$ 7,78	0,0%	\$ -	0,00%
440240	Microcrédito	\$ 3.076,46	15,4%	\$ -	0,00%
45	Gasto de operación	\$ 12.814,64	64,0%	\$ 1.499,49	43,96%
4501	Gasto personal	\$ 8.492,01	42,4%	\$ 1.177,84	34,53%
4503	Servicios varios	\$ 3.270,66	16,3%	\$ 321,65	9,43%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$ 459,71	2,3%	\$ -	0,00%
450405	Impuestos fiscales	\$ 379,73	1,9%	\$ -	0,00%
4507	Otros gastos	\$ 592,26	3,0%	\$ -	0,00%
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 4.104,94	20,5%	\$ 1.911,51	56,04%

Fuente: COAC Sembrando Futuro

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.6. Análisis Vertical Estado de Resultados 2018-2019

Año 2018

En el Estado de Resultados se puede apreciar que dentro de los Ingresos hay una participación monetaria mínima de 32,6% en Intereses y descuentos ganados estos valores se derivan de las cuentas de cartera de crédito, valor considerado bajo \$ 6,528,6 este valor limita el crecimiento de la cooperativa. Con una participación monetaria mayor se encuentra Ingresos por pago de cuentas de los socios con 59,9% que equivale a un valor de ingresos de \$12000,00. Además, se presenta una participación de 7,4% en otros ingresos operacionales superando considerablemente al 3% en otros gastos.

Los gastos de operación representan el 64% del total de ingresos un valor de \$12814,64. Por otro lado con el 15,5% representa las obligaciones con el público que tiene pendiente la cooperativa. Como se pudo observar los gastos más representativos son los gastos de operación si esta aumenta la utilidad disminuirá.

Finalmente, a pesar de un gasto operacional alto la cooperativa obtuvo una utilidad de 20,5% lo que representa un valor \$ 4204,94. (Ver tabla 30-3 Estado de Resultado 2018-2019)

Año 2019

En el estado de Resultado 2019 en la cuenta de ingresos intereses y descuentos ganados se evidencia un decrecimiento a \$ 3411 lo que representa el 92,96% estos valores se derivan de las cuentas de cartera de crédito, las disminuciones en ingresos generan bajas utilidades.

Los gastos de operación representan un valor de \$ 1499,49 lo que representa a 43,96%, este valor hace referencia a los gastos al personal y a gastos de servicios varios. Para este año no se registran otros gastos.

Finalmente, al presentarse la disminución en los ingresos y gastos da como resultado una utilidad mínima de \$1911,52, este valor representa al 56,04% en relación con la totalidad. (Ver tabla 30-3 Estado de Resultado 2018-2019)

Tabla 31-3: Análisis Horizontal Balance General 2018-2019

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.					
Balance General Análisis Horizontal					
Período: 2018-2019					
Cód.	Cuenta	dic-18	dic-19	Variación Absoluta	Variación Relativa
1	ACTIVOS	\$ 121.933,88	\$ 99.217,96	\$ - 22.715,92	- -19%
11	Fondos Disponibles	\$ 23.182,04	\$ 11.243,29	\$ - 11.938,75	- -51%
1101	Caja	\$ 22.842,61	\$ 10.246,21	\$ - 12.596,40	- -55%
110105	Efectivo	\$ 22.839,11	\$ 10.196,21	\$ - 12.642,90	- -55%
110110	Caja chica	\$ 3,50	\$ 50,00	\$ 46,50	1329%
1103	Bancos y otras instituciones financieras	\$ 339,43	\$ 997,08	\$ 657,65	194%
110305	Banco Central del Ecuador	\$ 139,85	\$ 139,85	\$ -	0%
110310	Bancos e instituciones Financieras locales	\$ 199,58	\$ 848,63	\$ 649,05	325%
110320	Instituciones del sector financiero popular y solidario	\$ -	\$ 8,60	\$ 8,60	0%
14	Cartera de créditos	\$ 81.368,06	\$ 79.810,97	\$ - 1.557,09	- -2%
	Cartera por vencer	\$ 88.213,00	\$ 78.470,06	\$ - 9.742,94	- -11%
	Cartera de crédito que no devenga interés	\$ 508,49	\$ -	\$ -508,49	-100%
	Cartera de crédito vencida	\$ 4.199,76	\$ 5.649,38	\$ 1.449,62	35%

1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 935,77	\$ 1.853,02	\$ 917,25	98%
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	\$ - 11.553,19	\$ - 4.308,47	\$ 7.244,72	-63%
16	Cuentas por cobrar	\$ 11.851,44	\$ 2.631,36	\$ - 9.220,08	-78%
1690	Otras cuentas por cobrar varias	\$ 11.851,44	\$ -	\$ - 11.851,44	-100%
18	Propiedad y equipo	\$ 5.402,65	\$ 5.402,65	\$ -	0%
1899	(Depreciacion acum.)	\$ - 4.997,99	\$ - 4.997,99	\$ -	0%
19	Otros Activos	\$ 129,69	\$ 129,69	\$ -	0%
190245	Cuentas por cobrar	\$ 129,69	\$ 129,69	\$ -	0%
2	PASIVOS	\$ 54.521,29	\$ 61.937,15	\$ 7.415,86	14%
21	Obligaciones con el público	\$ 51.692,52	\$ 61.839,66	\$ 10.147,14	20%
2503	Obligaciones Patronales	\$ 1.617,54	\$ -	\$ - 1.617,54	-100%
250305	Remuneraciones	\$ 987,40	\$ -	\$ - -987,40	-100%
2505	Contribuciones, impuestos y multas	\$ 923,55	\$ -	\$ - -923,55	-100%
3	PATRIMONIO	\$ 70.748,19	\$ 37.280,81	\$ - 33.467,38	-47%
31	CAPITAL SOCIAL	\$ 58.381,94	\$ 23.550,29	\$ - 34.831,65	-60%
3101	Capital pagado		\$ -	\$ -	#¡DIV/0!
33	RESEVAS	\$ 10.698,45	\$ 10.698,45	\$ -	0%
36	RESULTADOS	\$ 1.667,80	\$ 3.032,07	\$ 1.364,27	82%
3601	Utilidades o excedentes acumulación	\$ 96,60	\$ 1.120,56	\$ 1.023,96	1060%
	Utilidad de ejercicios anteriores				
3602	(Pérdida acumulada)	\$ - 5.869,14	\$ -	\$ 5.869,14	-100%
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	\$ 4.104,74	\$ 1.911,51	\$ - 2.193,23	-53%
	<u>PASIVO+PATRIMONIO</u>	\$ 125.269,48	\$ 99.217,96	\$ - 26.051,52	-21%

Fuente: COAC Sembrando Futuro

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.7. Análisis horizontal Balance General 2018-2019

En el análisis horizontal en el Balance General se observó una disminución en fondos disponibles de **(\$11938,75)** que representa el 51% en relación al año 2018, dentro de esta cuenta resalta la subcuenta de bancos e instituciones financieras locales con un crecimiento favorable de \$649,05 lo que representa un crecimiento de 325%, en lo respecta a la cuenta de cartera de créditos se presenta una variación negativa de **(\$1557,09)** rubro que representa un decrecimiento del 2%, de igual manera en cuentas por cobrar se observa una disminución de **(\$9220,08)** esta cantidad representa 78%, las cuentas de activos fijos y otros activos se han mantenido durante los dos períodos por ende no existe variación de valores.(Ver tabla 31-3 Balance General 2018-2019)

Los activos han disminuido notablemente en **(\$22715,92)** la misma que representa el 19%, es decir las cifras comparadas en estos dos períodos demuestran que para el año 2019 las cifras han disminuido en términos numéricos y por ende en porcentajes. La razón de la disminución es efecto del retiro de los socios y falta de gestión en el Departamento de crédito y cobranzas

En el análisis de los pasivos se puede destacar que en la cuenta obligaciones con el público hay un crecimiento de \$ 10147,14 lo que representa un aumento en 14%, mientras que en cuentas por pagar se evidencia una disminución de **\$(2731,38)** cantidad que representa un decrecimiento del 97%, las cuentas obligaciones patronales y contribuciones, impuestos y multas se han reducido en su totalidad. El pasivo en relación en cuanto al análisis del total de los pasivos del año anterior se puede destacar un aumento de \$7415,86 equivalente al 14%.

Finalmente, las cuentas del patrimonio demuestran un descenso en su valor total de **(\$30131,78)** equivale a una disminución del 45%, para el año 2019 se presentó una reducción en utilidad del ejercicio por el retiro de los socios lo cual se refleja en capital social en la cuenta aportación de certificaciones que presenta un valor **(\$34831,65)** lo que representa una disminución del 60%. (Ver tabla 31-3 Análisis Horizontal Balance General 2018-2019)

Tabla 322-3: Análisis Horizontal Estado de Resultados 2018-2019

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.					
Estado de Resultados Análisis Horizontal					
Período: 2018-2019					
Cód.	Cuenta	2018	2019	Variación Absoluta	Variación Relativa
5	INGRESOS	\$ 20.016,94	\$ 3.411,00	\$ -16.605,94	-83%
51	Intereses y Descuentos Ganados	\$ 20.016,94	\$ 3.411,00	\$ -16.605,94	-83%
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos	\$ 6.528,64	\$ 3.171,00	\$ -3.357,64	-51%
510405	Cartera de créditos comercial prioritario		\$ 84,27	\$ 84,27	-
510410	Cartera de crédito de consumo prioritario	\$ 58,61	\$ 76,21	\$ 17,60	30%
510420	Cartera de microcrédito	\$ 1.001,83	\$ 390,52	\$ -611,31	-61%
510427	Cartera de Crédito de vivienda de interés público	\$ 4.648,53	\$ 2.620,00	\$ -2.028,53	-44%
510450	Mora	\$ 819,67	\$ -	\$ -819,67	-100%
519005	Por pago por cuentas de socios	\$ 12.000,00	\$ -	\$ -12.000,00	-100%
55	Otros Ingresos Operacionales	\$ 1.488,30	\$ 240,00	\$ -1.248,30	-84%
5590	Otros	\$ 402,84	\$ 240,00	\$ -162,84	-40%
5690	Otros	\$ 1.085,46	\$ -	\$ -1.085,46	-100%
4	GASTO	\$ 15.912,00	\$ 1.499,49	\$ -14.412,51	-91%
41	Obligaciones con el público	\$ 3.097,56		\$ -3.097,56	-100%
4101	Obligaciones con el público	\$ 13,32	\$ -	\$ -13,32	-100%
4402	Cartera de créditos	\$ 3.084,24	\$ -	\$ -3.084,24	-100%
440220	Crédito de consumo prioritario	\$ 7,78	\$ -	\$ 7,78	-100%
440240	Microcrédito	\$ 3.076,46	\$ -	\$ -3.076,46	-100%
45	Gasto de operación	\$ 12.814,64	\$ 1.499,49		-88%
4501	Gasto personal	\$ 8.492,01	\$ 1.177,84	\$ -7.314,17	-86%
4503	Servicios varios	\$ 3.270,66	\$ 321,65	\$ -2.949,01	-90%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$ 459,71	\$ -	\$ -459,71	-100%
450405	Impuestos fiscales	\$ 379,73	\$ -	\$ -379,73	-100%
4507	Otros gastos	\$ 592,26	\$ -	\$ -592,26	-100%
	UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 4.104,94	\$ 1.911,51	\$ -2.193,43	-53%

Fuente: COAC Sembrando Futuro

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.4.1.8. Análisis Horizontal Estado de Resultados 2018-2019

En el Estado de Resultado se observó una disminución en la cuenta de ingresos Intereses y Descuentos de cartera de créditos por un valor de **(\$3357,64)** equivalente al 51%, también se presenta una disminución total en la cuenta pago por cuentas de socios equivalente a **(\$12000,00)** por otro lado la cuenta otros ingresos operacionales ha disminuido a **(\$1248,30)** la misma que representa 84%.

La cuenta gastos de operación disminuyó a un valor de **(\$11315, 15)** la misma que representa el 88%, en esta cuenta forma parte el gasto personal, pago por servicios, y pago de impuestos, contribuciones y multas. Los gastos se han reducido en un valor de **(\$1412,51)** lo que representó un descenso del 90% en relación con el año 2018.

Finalmente, observamos una disminución en la utilidad de ejercicio de cada uno de los periodos, en el año 2018 se generó una utilidad de \$ 4104,94 y para año 2019 se estableció en 1911, 51 la variación absoluta es \$ -2913, 43 misma cantidad que representa -53%. (Ver tabla 32-3 Balance General 2018-2019)

1.3.31 Estructura y análisis de Cartera de Créditos

La cartera bruta de la cooperativa está estructurada en base a los siguientes rubros:

- Cartera por vencer
- Cartera de crédito que no devenga interés
- Cartera vencida

Tabla 33-3: Cartera de Créditos

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.			
Cartera de crédito			
Período: 2018-2019			
Cód.	Cuenta	dic-18	dic-19
14	Cartera de Crédito	\$ 81.368,06	\$ 79.810,97
	Cartera de crédito por vencer	\$ 88.213,00	\$ 78.470,06
1408	Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	\$ 88.213,00	\$ 78.470,06
	Cartera de crédito que no devenga intereses	\$ 508,49	\$ -
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 508,49	\$ -
	Cartera de créditos vencida	\$ 4.199,76	\$ 5.649,38
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 935,77	\$ 1.853,02
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 3.263,99	\$ 3.796,36

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., tiene una cartera de crédito que ha ido decreciendo notablemente en los dos últimos años; en el año 2018 presento una cartera de crédito que no devenga interés por el valor de \$ 508,49, lo que demostraba que no se estaba generando interés e ingresos para la cooperativa, siento este un activo improductivo. Por otro lado, la cartera vencida en el año 2019 refleja un crecimiento a un valor de \$5649,38 lo que se refleja actualmente en el nivel de morosidad de los socios para la cooperativa, por último, los créditos por vencer han disminuido a un valor de \$ 78470,06 siendo perjudicial para la cooperativa, ya que refleja inadecuado manejo de cartera en estos dos períodos.

1.3.32 Cálculo de la Morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

3.4.1.9. Índice de Morosidad

Tabla 34-3: Cálculo de Índice de Morosidad

Periodos	Cantidad	Cartera Total	Índice de Morosidad
2018	\$ 4.708,25	\$ 92.921,25	5,07%
2019	\$ 5649,38	\$ 84.119,44	6,72%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: En el año 2019 el valor de cartera disminuyo por falta de colocación y gestión de cartera de crédito, reducción de aportes por parte de los socios, entre otras circunstancias no hay un funcionario permanente que se encargue del área de créditos, por lo tanto, el índice de morosidad creció en relación con el año 2018 pasando de 5,07% a 6,72% para el año 2019. Al establecerse con 5,07% se categorizaba con un riesgo Normal (A-3), para 2019 se convirtió en un Riesgo Potencial (B-1) de 6,72%. Con el diseño de estrategias se espera que el riesgo en cartera de crédito se establezca en una calificación de morosidad menor a 5%.

3.4.1.10. Composición de cartera de Créditos

Tabla 35-3: Composición de cartera de Créditos 2018-2019

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.					
Composición de Cartera de Créditos					
Período: 2018-2019					
Cód.	Cuenta	dic-18	dic-19	Porcentaje	Porcentaje
14	Cartera de Crédito	\$ 92.921,25	\$ 84.119,44	100%	100%
	Cartera de crédito por vencer	\$ 88.213,00	\$ 78.470,06	94,9%	93,3%
	Cartera de crédito que no devenga intereses	\$ 508,49	\$ -	0,5%	0,0%
	Cartera de créditos vencida	\$ 4.199,76	\$ 5.649,38	4,5%	6,7%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

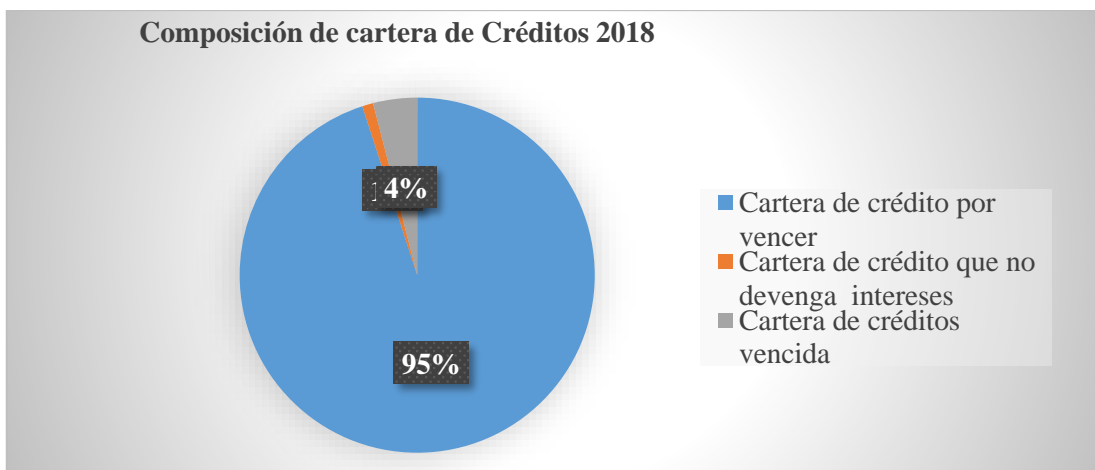


Gráfico 13-3: Composición cartera de créditos 2018

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: En el año 2018 la composición de la cartera de Créditos se encuentra con una mayor concentración en cartera por vencer que representa el 95%, seguidamente con 4,5% en participación se encuentra cartera vencida y finalmente en cartera de créditos que no devenga interés 0,5%.

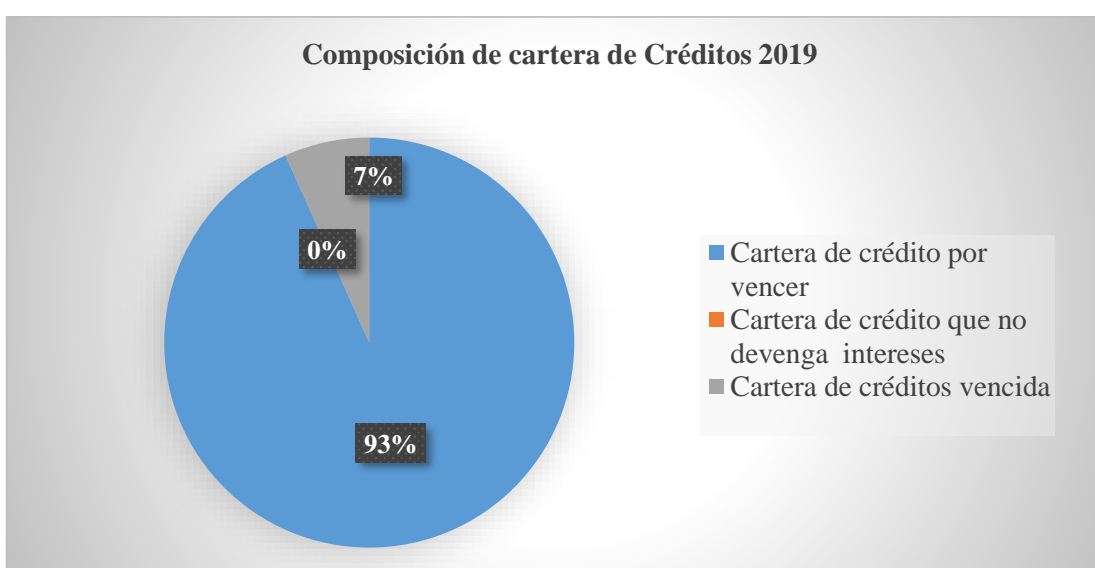


Gráfico 14-3: Composición de cartera de Créditos 2019

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: Para el año 2019 la mayor participación se concentra en cartera de crédito por vencer con una participación de 93% y la diferencia se concentra en cartera vencida con una participación de 7%.

3.4.1.11. Cartera de Crédito por vencer

Tabla 36-3: Cartera de Crédito por vencer

Cód.	Cuenta	dic-18	dic-19	%	V-A	V-R
	Cartera de crédito por vencer	\$ 88.213,00	\$ 78.470,06	100%	\$ -9.742,94	-11%
1408	Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	\$ 88.213,00	\$ 78.470,06	100%	\$ -9.742,94	-11%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Para el año 2018, la cartera de crédito por vencer la conforma cartera de crédito de vivienda por un valor \$88213,00 que representa una participación total en el año 2018, en relación con el año 2019 presenta una disminución de (\$9742,94) que representa una reducción del 11%. Para el año 2019, se presentó un valor total en cartera de crédito de vivienda de \$78470,06 representa la totalidad de la cartera para ese año.

3.4.1.12. Cartera de Crédito de no Devenga Intereses

Tabla 37-3: Cartera de crédito que no devenga interés

Cód.	Cuenta	dic-18	dic-19	V-A	V-R
	<i>Cartera de crédito que no devenga intereses</i>	\$ 508,49	\$ -	\$ -508,49	-100%
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	\$ 508,49	\$ -	\$ -508,49	-100%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Para diciembre 2018, la cartera de créditos que no devenga interés la conforma la cuenta microcrédito con un valor de \$ 508,49, mismo valor representa una participación total para el año 2018 en lo que concierne a la cuentan de cartera de crédito. En comparación al año 2019 se observa una disminución una disminución total del 100%, este resultado se debe que han sido reclasificadas a cuentas de créditos vencida.

3.4.1.13. Cartera de Crédito Vencida

Tabla 38-3: Cartera de Crédito Vencida

Cód.	Cuenta	dic-18	%	dic-19	%	V-A	V-R
	<i>Cartera de créditos vencida</i>	\$ 4.199,76	100%	\$ 5.649,38	100%	\$ 1.449,62	35%
1450	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 935,77	22%	\$ 1.853,02	33%	\$ 917,25	98%
1452	Cartera de microcrédito vencida	\$ 3.263,99	78%	\$ 3.796,36	67%	\$ 532,37	16%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis Vertical

- Para 2018 en cartera vencida presenta un valor de \$4199,76 dentro de la cuenta se presenta una mayor concentración en cartera de microcrédito vencida con un valor de \$ 3263,99 este rubro representa el 78%, seguidamente se encuentra cartera de crédito de consumo vencida con un valor de \$ 935,77 esta cantidad representa el 22%.
- En el año 2019, el valor de cartera vencida presenta un crecimiento a \$5649,38 la mayor concentración se encuentra en cartera de microcrédito vencida con un valor de \$ 3796,36 mismo valor representa el 67%, la cartera de crédito de consumo vencida tiene una participación de \$1853,02 lo que representa el 33%.

Análisis Horizontal

- En relación con los períodos 2018-2019 se observa un crecimiento en cartera de crédito vencida en un valor de \$1449,62 lo que representa un crecimiento de cartera vencida del 35%. La cartera de crédito vencida de consumo representa un valor de \$ 917,25 un crecimiento del 98% y para cartera de microcréditos vencida un valor de \$ 532,37 mismo valor que presenta un crecimiento considerable del 16%. El Crecimiento en cartera vencida se justifica con la reducción de cartera que no devenga intereses la misma que se traslada a la cuenta de cartera vencida.

3.5. Indicadores Financieros

1.3.33 Riesgo Crediticio

Tabla 39-3: Riesgo Crediticio

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.		
Períodos: 2018-2019		
Índices Financieros	dic-18	dic-19
Riesgo Crediticio		
Cartera de Riesgo (cartera vencida más cartera que no devenga interés) /cartera de créditos bruta	5,1%	6,7%
Provisiones /Cartera Bruta	12,4%	51,2%
Provisiones/Cartera en Riesgo (cartera vencida más cartera que no devenga interés)	245,4%	76%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis

La cartera de Riesgo en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se ha incrementado de 5,1% en 2018 a 6,7% para año 2019, lo que demuestra la falta de gestión en la cartera de créditos lo más apropiado para la cooperativa es reducir al máximo <1%. Este incremento hace relevante que los socios no están cancelando sus cuotas a tiempo.

En cuanto a cartera en riesgo en relación con las provisiones con cartera bruta creció bruscamente de 12,4% en el año 2018 a 51,2% para el año 2019 lo que significa que se han perdido los créditos, de la misma manera las provisiones en relación con cartera de riesgo han decrecido significativamente de 245,4% en año 2018 hasta llegar a 76% en 2019, se han disminuido los cobros impuntuales, pero aún existe un porcentaje considerable de impuntualidad en los pagos.

1.3.34 Rentabilidad

Tabla 40-3: Rentabilidad

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.		
Índices Financieros		
Períodos: 2018-2019		
Índices Financieros	dic-18	dic-19
Rentabilidad		
Resultados/Patrimonio (ROE)	6,1%	5,1%
Resultados/Activo Total (ROA)	3,4%	1,9%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: En Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., el ROE o rentabilidad del patrimonio ha decrecido de 6,1% en diciembre 2018 ha 5,1% en diciembre 2019, lo que significa que las utilidades netas forman el 5,1% del patrimonio, el rendimiento a la inversión de la cooperativa es débil.

En relación con el ROA la cooperativa demuestra un rendimiento del activo total de 3,4% para el año 2018 y descendió a 1,9% para el año 2019, el activo total con respecto a la utilidad representa indicador bajo, es decir que por cada dólar invertido se genera una utilidad de 1,9%, por lo tanto, para que la cooperativa se establezca de mejor manera debe generar un ROA mayor al 5%.

1.3.35 *Liquidez*

Tabla 41-3: Liquidez

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.		
Índices Financieros		
Períodos: 2018-2019		
Índices Financieros	dic-18	dic-19
Liquidez		
Fondos disponibles/obligaciones con el público	44,8%	18%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., existe una reducción notable de su capital de trabajo, es decir, la disponibilidad de recursos para responder a las obligaciones con el público para año 2019 se estableció en 18%. A diferencia del año 2018 que alcanzó los 44,8%. Por lo tanto, el resultado indica que no dispone de capacidad para responder a las obligaciones a corto plazo, en el último año las obligaciones con el público alcanzaron más del cincuenta por ciento del activo.

1.3.36 *Eficiencia Administrativa*

Tabla 42-3: Eficiencia Administrativa

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.		
Índices Financieros		
Períodos: 2018-2019		
Índices Financieros	dic-18	dic-19
Eficiencia Administrativa		
Gastos Operacionales/Activos	10,5%	1,5%
Gastos Operacionales/Cartera Bruta	13,8%	1,8%
Gastos Personal /Activos	7,0%	1,2%
Gastos Personal/Cartera Bruta	9,1%	1,4%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se observa la disminución de los indicadores de eficiencia administrativa, esta situación responde a la disminución de los activos, los indicadores demuestran la cantidad de gastos operacionales que necesita la cooperativa para administrar la cartera de créditos, pero siendo bajos estos aun demuestran que existe nivel riesgo al que se debe corregir.

1.3.37 Solvencia

Tabla 43-3: Solvencia

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.		
Índices Financieros		
Períodos: 2018-2019		
Índices Financieros	dic-18	dic-19
Solvencia		
Solvencia patrimonial (Patrimonio/Activos Totales)	55%	38%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., manifiesta la capacidad de respuesta a las deudas y obligaciones de la cooperativa. Este indicador demuestra que la capacidad de responder es débil. Ya que en el año 2018 se concentró en 55% y para año 2019 decreció a 38%.

1.3.38 Endeudamiento

Tabla 44-3: Endeudamiento

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.			
Índices Financieros			
Períodos: 2018-2019			
ENDEUDAMIENTO		dic-18	dic-19
Nivel de endeudamiento	Pasivo total / Activo Total	44,7%	62%
Concentración de endeudamiento	Pasivo corriente / total pasivo	76,7%	99,8%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: La situación con respecto al endeudamiento es relevante, su crecimiento significa que la cooperativa se encuentra endeudada con terceros considerablemente, en el año 2018 con un valor de 44,7% y para 2019 ascendió a 62% indicando que sobrepasa el límite de riesgo normal, la cooperativa se encuentra riesgo.

En la concentración de endeudamiento creció de 76,7% en 2018 y 99,8% en 2019, lo que significa que existe crecimiento en la concentración de obligaciones a corto plazo.

1.3.39 Rotación de Actividad

Tabla 45-3: Actividad

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.			
Índices Financieros			
Períodos: 2018-2019			
ACTIVIDAD		dic-18	dic-19
Rotación de actividad	Total, ingresos/ activo total	0,16%	3,4%
Rotación de cartera	Total, ingresos/cuentas x cobrar	169%	129,6%

Fuente: Balance General 2018-2019 COAC Sembrando Futuro Ltda.

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

Análisis: Con respecto a la rotación de actividad la cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., se observa un crecimiento débil con respecto al volumen de los ingresos generados.

En rotación de cartera se observó un decrecimiento en los dos años, es decir la colocación de cartera de crédito ha decrecido en 39,4% por razones consiguientes a la falta de gestión del departamento de crédito.

3.6. Políticas Propuestas

Tabla 46-3 Diseño de Políticas para mejorar la gestión de créditos y cobranzas

a) Políticas Generales
<p>Las políticas que se establezcan delimitaran las actividades que ejecute la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., actividades que se relacionen directamente con los socios y clientes que hagan uso de los servicios que oferta la Cooperativa. La Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro cumplirá con el objetivo principal del servicio de crédito al proporcionar a los socios y clientes los recursos financieros necesarios y adecuados a sus posibilidades de pago.</p> <ul style="list-style-type: none">- Se brindará apertura para créditos a las personas naturales o jurídicas cuyos fines sean lícitos como se establece en la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, al igual que las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).- La atención que se brinde a los socios y clientes será de manera ágil, eficiente y segura; permitiendo que el solicitante se sienta cómodo, seguro y comprometido al convertirse en socio de la cooperativa.- Desarrollar una gestión crediticia adecuada a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., con principios éticos y morales conforme lo establecido por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.- Establecer las condiciones de plazo, monto, límites y garantías de acuerdo con las resoluciones vigentes que establece la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.- Incentivar la ética profesional en cada uno de los clientes internos iniciando desde la mayor jerarquía y al mismo tiempo demostrar la importancia de la ética profesional a los socios y clientes que hagan uso de los servicios de la Cooperativa.- Se concederá los créditos según su capacidad de pago en caso de ser un socio susceptible al riesgo se procede al rechazo inmediato de su solicitud.- En ningún caso intervendrá en el trámite de un crédito una tercera persona (directivo, socio, cliente) que no forme parte del comité de crédito.- Las tasas de interés con las que se concedan los créditos a los socios se establecerán de acuerdo con las tasas de interés referenciales del Banco Central del Ecuador, por ningún motivo podrán superar los máximos establecidos para cada segmento.- El gerente general y el jefe del departamento de crédito evaluarán en períodos cortos la gestión de cartera, hasta establecer bajos niveles de morosidad.

- El gerente general proporcionara los medios suficientes como son (alimentación, transporte, recursos) al jefe de crédito en bien que cumpla las funciones pertinentes.
- Se realizará el desembolso mensual a cada uno de los clientes internos de manera oportuna y a la debida fecha para evitar inconformidades que perjudiquen el desempeño de la cooperativa.
- Las políticas deberán estar en conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

b) Políticas para otorgar Créditos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., mantiene los siguientes créditos;

- Créditos de consumo
- Créditos de vivienda
- Microcréditos
- Crédito Hipotecario
- Crédito Inmobiliario
- Productivo Pymes
- Comercial Prioritario

Para la aprobación de un crédito se debe establecer la verificación de los siguientes aspectos:

- o Verificar que el socio no tenga relación personal o parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad con algún miembro del comité de crédito, si es el caso no podrá solicitar el crédito.
- o El socio deberá brindar información concisa y completa para llevar a cabo su solicitud del crédito.
- o Establecer los fines lícitos de la solicitud del crédito.
- o La información de los solicitantes se mantendrá de manera segura.
- o Serán sujetos de crédito los socios que cumplan con todos los requisitos establecidos por la cooperativa.
- o No permitir en ningún caso ninguna especie de pago no justificado (soborno) con el objetivo de precautelar la integridad de cada uno de los miembros que conforman la cooperativa.

- Los créditos otorgados se justificarán de acuerdo con la evaluación y análisis de la capacidad del socio, asegurando el cumplimiento de la obligación adquirida.
- Para priorizar la solvencia de los socios y de la cooperativa, el asesor de crédito hará uso del 5 Cs de crédito.
Capacidad de pago
Conducta del socio
Carácter del solicitante del crédito
Capacidad de endeudamiento
Condiciones Macroeconómicas
- El Oficial de Crédito deberá cumplir con sus funciones en su totalidad debido a que su análisis representa una adecuada gestión financiera para la cooperativa. Deberá cumplir con cada obligación establecida en el manual de funciones de la cooperativa.
- Con respecto a los garantes de los socios, se verificará la solvencia financiera con el fin de precautelar el crédito a otorgar.
- Al otorgarse una garantía prendaria deben estar aseguradas y cedido en endoso a favor de la cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.
- El socio que solicitare un crédito junto con su conyugue y fueren los dos socios de la institución; deberán presentar las garantías por separado, entre ellos serán codeudores. Además, el socio y su conyugue no podrán otorgar más de tres garantías.
- Mantener comunicado al socio sobre la aprobación no negación del crédito solicitado.
- Si el crédito es tramitado por una persona jurídica se solicitará el nombramiento de su representante legal. Precautelando la responsabilidad y riesgo.
- Si llegase a aprobarse el crédito se procederá inmediatamente al desembolso, con el respaldo pertinente.
- Para respaldar el cobro se emite la documentación correspondiente como son; tabla de amortización, orden de pago, y el respectivo documento negociable (pagaré, letra de cambio) a favor de la cooperativa debidamente firmado por el socio en caso de estar casado su esposa y de los garantes.

- La renovación del crédito se podrá realizar una vez que el socio tenga cancelado el 50% del capital más el interés a la fecha, previa revisión de los pagos puntuales.
- Los socios que deseen tramitar créditos por montos altos, se les liquidará de este los saldos de los otros créditos que mantengan en la institución, exceptuando los socios que demuestren tener capacidad de pago, será responsabilidad del oficial de crédito el cumplimiento de la tramitación.

c) Políticas de cobranzas

- Establecer como prioridad la gestión de cartera de crédito considerando las necesidades actuales de la cooperativa.
- El Jefe de Crédito y Cobranzas optara como una de las políticas de cobranzas la renegociación de la deuda.
- La gestión de Cobranza se realizará antes de las fechas de vencimiento y para precautelar de mejor manera un mejor desenvolvimiento de la cooperativa se desarrollará la gestión de cobranza de manera permanente. Esta gestión se llevará a cabo mediante;

Cobranza telefónica;

Cobranza domiciliaria;

Cobranza Administrativa;

Cobranza Prejudicial;

Cobranza Legal o Judicial;

En estas medidas de cobranza se podrá hacer uso de; Correo electrónico, Mensajes de texto y Fax. El responsable deberá justificar su desempeño mediante los resultados obtenidos con la documentación respectiva.

- El jefe de crédito deberá establecer su trabajo (campo y oficina), es decir, 4 (horas laborables) para visitas a los socios que incurran en los pagos y 4(horas laborables) de trabajo en oficina o viceversa, con el fin de establecer un desempeño eficiente que responda a cubrir las necesidades existentes en el departamento de créditos. Sim embargo el jefe de crédito y cobranzas realizara un horario acorde a sus necesidades y en bien de cumplir a cabalidad con las metas de la cooperativa.
- Si el socio tiene relación de dependencia el jefe del departamento de créditos solicitará al deudor por medio de una autorización el desembolso mediante rol de pago.

- En caso de no realizarse un acuerdo de pago con el socio que se encuentra con mora, incumpliendo con la responsabilidad de pago de las cuotas del crédito se procederá de la siguiente manera;
 - Después de la primera visita sin resultados el Oficial de Créditos, realiza una segunda visita en este caso deberá ser más firme e informar al socio de las implicaciones éticas, jurídicas y legales. Esta segunda visita no deberá exceder 30 días de mora. En esta visita se entregará en PRIMERA NOTIFICACIÓN DE AVISO DE VENCIMIENTO.
 - . -Si se mantiene sin respuesta alguna hasta los 30 días, se realiza una tercera visita y se entregará la SEGUNDO NOTIFICACIÓN AVISO DE VENCIMIENTO, el Oficial de crédito deberá ser propicio e insistente por el cobro, esta visita no excederá de los 45 días.
 - Una vez pasado los 45 días sin respuesta alguna se notificará a los garantes sobre las cuotas vencidas y los intereses por mora mediante el AVISO NOTIFICACIÓN DE VENCIMIENTO DE LOS GARANTES. Informándoles acerca de las implicaciones legales que esta persona mantiene como garante del crédito en mora.
 - Para la Cobranza prejudicial el Oficial de crédito emite mediante una visita al deudor y los garantes una **notificación cautelar**, cuyo formato está fundamentado al ámbito jurídico, se realiza una preinspección de bienes del negocio o domicilio y se insiste por última ocasión en el cumplimiento de las obligaciones tanto al deudor con al garante. En esta ocasión será la última alternativa antes de la demanda judicial y no deberá exceder a un plazo mayor a 60 días.
 - . - Por último, la cobranza Legal o Judicial el cobro se resolverá a nivel del juzgado (Función Judicial). Se procede a la demandar al deudor principal y garante de conformidad al documento que ampara la obligación (Documento negociable). Seguidamente se procederá al juicio. Se empieza con esta gestión a partir de los 90 días de mora de un crédito.

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

3.7. Diseño de estrategias

Manejo adecuado de la cartera de Créditos.

1.3.40 Estrategia 1 Aspectos principales a considerar antes de otorgar un crédito.

Tabla 47-3 Aspectos principales a considerar antes de otorgar un crédito

Metas	Acciones	Tiempo	Responsable Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Mejorar la concesión de créditos a los socios y clientes de la cooperativa.	<p>Para proceder con un crédito solicitado se iniciará desde lo más básico, el socio proporcionará toda la información que se requiere para respaldo del socio que justifique el fin del crédito solicitado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El socio deberá cumplir obligatoriamente con los siguientes requisitos para que se le otorgue un crédito; <ol style="list-style-type: none"> 1. Abrir una cuenta en la Cooperativa presentando su cédula original; copia de cédula y papeleta de votación, copia de pago de servicios básicos (luz, agua, teléfono) y 30 dólares., 2. 3 fotos tamaño carnet, 3. Ser sujeto de crédito, 4. En caso de estar casado presentar copia de cédula y papeleta de votación a color del conyugue, y garantes, 5. Respaldo si posee relación de dependencia o sin relación de dependencia en el primer caso deberá presentar copia del ultimo rol de pagos y en el segundo caso presentar copia de RUC – 	Hasta diciembre 2022 se tendrá implementada el 100% de la estrategia.	Comisión de Crédito.	Oficial de Crédito Asesor de crédito	Equipos de oficina; Computador Teléfono oficina Teléfono personal. Información impresa	00.00	Gerente General

	<p>RISE. En caso de tener RUC: 3 últimas declaraciones del IVA, en caso de tener RISE: el último pago,</p> <p>6. El solicitante deberá presentar 2 referencias comerciales por escrito de proveedores,</p> <p>7. Copia de respaldo patrimoniales (en caso de que aplique),</p> <p>8. Copia tabla de amortización de créditos vigentes,</p> <p>9. Copia de ultimo estado de cuenta de tarjetas de crédito (si aplica).</p> <p>- Para la solicitud de crédito se adjuntarán los documentos que respalden la veracidad de la información del socio, además se deberá tomar en cuenta los siguientes aspectos;</p> <p>a) No encontrarse como garante en ninguna institución financiera,</p> <p>b) Constar con garantes solventes,</p> <p>c) No encontrarse en la central de Riesgo, el costo de la consulta mediante Equifax será \$ 3,5.</p> <p>d) No mantener deudas considerables con terceras personas.</p> <p>- Para establecer el monto al que podrá acceder el solicitante se establece los siguientes aspectos:</p> <p>i. Ingresos y egresos totales del socio y respectivamente del garante, este aspecto permitirá establecer la;</p> <p>ii. Capacidad de pago del socio y garante, además se realizará una investigación y análisis del;</p>						
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

	<p>iii. Historial de crédito del socio y por último se plasmará la;</p> <p>iv. Finalidad a la que va dirigida el crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para determinar de mejor manera la veracidad de la información emitida por el socio y el garante, el Asesor de crédito realizara la confirmación de la información emitida y también coordinara una visita de campo en bien de evaluar las garantías. - Sera la obligación del jefe de crédito dar seguimiento al crédito hasta la recuperación de esta, si fuere en caso necesario el asesor emitirá una capacitación al socio sobre el giro del negocio, estableciendo el uso eficiente del crédito dinamizando la economía y logrando una gestión de cobranza adecuada en bien de la cooperativa. - En caso de no cumplir o presentar datos irregulares con relación a los requisitos establecidos se le negara la solicitud de crédito. - El cumplimiento de todos los aspectos es responsabilidad del departamento de crédito. 						
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.41 Estrategia 2 Contratación del personal faltante para el área de créditos.

Tabla 48-3 Contratación del personal faltante para el área de créditos

Metas	Acciones	Tiempo	Responsable Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Cubrir las necesidades del departamento de créditos de la cooperativa.	<p>Mantener un personal eficiente que respondan a las necesidades de los socios y de la cooperativa. Por lo tanto, será responsabilidad del Gerente general dando conocimiento al Consejo de Administración y vigilancia la necesidad de contratar un jefe de crédito y cobranzas que se encargue del departamento de crédito de manera permanente.</p> <p>La contratación del jefe de crédito y cobranza deberá cumplir con el perfil estipulado por la cooperativa y las funciones correspondientes a manual de funciones.</p> <p>Perfil estipulado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Título del tercer nivel en Contabilidad u Auditoria, Finanzas o Banca. Carreras relacionadas. - Conocimientos del entorno. - Capacidad de negociación - Un año de experiencia en funciones similares en instituciones financieras. 	La contratación se establecerá hasta diciembre 2020	Gerente general	Jefe de crédito y cobranza	Equipos de oficina; Computador Teléfono oficina Teléfono personal. Información impresa Motocicleta	UDS 402,56 ³	Gerente General

Continua

³ Se establece el salario de acuerdo con la tabla sectorial 2020.

	<ul style="list-style-type: none"> - De 25 años en adelante. - Habite en la misma Provincia <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manejar los recursos económicos de la Cooperativa de manera eficiente en el otorgamiento de créditos y su recuperación oportuna. - Mantener bajos niveles de morosidad. - Colocación eficiente de recursos financieros a los socios. - Implementará políticas y estrategias que permitan establecer una evaluación eficiente de los sujetos de crédito y sus garantes. - Revisar y evaluar los métodos y procedimientos aplicados en la administración del crédito. - Capacitar al personal a su cargo en coordinación con el Gerente General. - Asesorar al personal del departamento de crédito sobre nuevas líneas de crédito interna o externa que administra la cooperativa. - Impulsar las políticas como hábitos dentro del entorno de la cooperativa. 						
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar a gerente general la información del departamento de crédito que fuere solicitado por las entidades de control u organismos a fines. - Presentar la Planificación mensual del área a su cargo y el presupuesto requerido. - Hacer seguimiento al destino del crédito. - Enviar al cobro judicial a los socios que se encuentren en cartera vencida por más de 90 días. - Aprobar créditos hasta el monto de \$ 2000.00 dólares. - Sera responsabilidad del jefe de créditos captar pólizas a plazos fijos de manera periódica. Provenientes de Fondos lícitos de personas nacionales e internacionales. - Se recomienda un manejo de horario de trabajo en oficina y trabajo de campo. Esto facilitara la gestión de cobranzas. <p>Los requisitos para el cargo se deberán cumplir a cabalidad ya que mediante el desempeño eficiente del Jefe de Crédito y Cobranza la Cooperativa estabilizará los niveles de morosidad y se dará un seguimiento continuo a los socios que mantienen un crédito, ejerciendo una adecuada gestión de cobranzas y reduciendo el número de socios que entren en mora.</p>						
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.42 Estrategia 3 Establecimiento de pautas a seguir para brindar seguimiento y recuperación de cartera de crédito.

Tabla 49-3 Establecimiento de pautas a seguir para brindar seguimiento y recuperación de cartera de créditos

Meta	Acciones	Tiempo	Responsable Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Reducir el nivel de morosidad de la cooperativa	<p>El seguimiento que empleara el jefe de crédito y cobranzas es de gran importancia esto se debe a que se asegurara el cobro de las cuotas del crédito antes de que caigan en mora. Verificando el uso que sé de al crédito desde su inicio hasta su terminación, minimizando las causas que originan morosidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El jefe de créditos y cobranzas mantendrá al personal a su cargo capacitado en lo referente aspectos relevantes sobre créditos; métodos de recuperación innovadoras, manejo de clientes difíciles entre otros aspectos claves. - El jefe de créditos clasificara mediante la tipología de morosos a los socios que se le ha otorgado un crédito con el fin de tener mayor cautela con los morosos más perjudiciales. - Sera Obligación del jefe de créditos y cobranzas estar al corriente de las fechas de vencimiento de las cuotas. - Notificará de manera oportuna antes del vencimiento de la cuota. - Mantendrá una relación directa y profesional con el socio para vigilar su permanencia domiciliaria. - Cotizará el valor real de las garantías declaradas en la concesión de crédito. - Sera obligación del asistente de crédito realizar la verificación y monitoreo correcto en la verificación de la información del socio, para evitar riesgos y la concentración de préstamos. 	Hasta diciembre del 2022 se tendrá implementada el 100% de la estrategia.	Comisión de Crédito	Jefe de Crédito y cobranzas Asistente de Crédito.	Equipos de oficina; Computador Teléfono oficina Teléfono personal. Información impresa	00.00	Gerente General

	<ul style="list-style-type: none"> - El jefe de crédito y cobranza mantendrá un control y seguimiento a la cartera vencida a través de un análisis de los informes financieros que emita la cooperativa. Determinando aspectos claves en los que se debe trabajar para reducir los niveles de morosidad por el que atraviesa al momento la cooperativa. - Si un socio cae en mora se debe identificar la causa principal que promueve el impago de las cuotas, y diseñar la estrategia más adecuada al caso. - La finalidad de estas gestiones son minimizar y mantener los índices de morosidad en porcentajes menores al 5%. <p>Las funciones que obedezcan al Asistente de Crédito podrán ser desempeñadas por el jefe de cobranzas hasta previa contratación del asistente de Crédito</p>						
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.43 Estrategia 4 Realizar publicidad sobre los servicios y productos en el sector.

Tabla 50-3 Realizar publicidad sobre los servicios y productos en el sector

Metas	Acciones	Tiempo	Respon. Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Aprovechar la posición geográfica de la cooperativa.	<p>El uso de la publicidad es importante para darse a conocer con los posibles clientes, la cooperativa deberá gestionar periódicamente un presupuesto para publicidad de los servicios y productos que oferta la cooperativa. La cooperativa hará uso de los medios más accesibles como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales, - Páginas web - Trípticos informativos - Carteleras - Hojas volantes - Publicista <p>La institución financiera se encuentra ubicada en un sector muy recorrido, estudiantes, docentes, habitantes de la zona los cuales optarían por utilizar los servicios que oferta la cooperativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago de servicios básicos, - Depósitos bancarios 	Hasta diciembre del 2022 se tendrá implantada el 100% de la estrategia publicitaria.	Comisión de Crédito	Jefe de Crédito y cobranzas	Equipos de oficina; Computador Teléfono oficina Teléfono personal. Información impresa	00.00	Gerente General

	<ul style="list-style-type: none">- Transferencias bancarias- Retiro de remesas- Productos, etc. <p>El objetivo de la publicidad será generar inversión con nuevos socios que busquen invertir pólizas a plazos, o simplemente socios que deseen ahorrar en la cooperativa.</p> <p>Los ingresos generados por publicidad ayudarían a mejorar la situación de la cooperativa.</p> <p>Esta estrategia la podrá llevar a cabo el jefe de créditos y cobranzas o el funcionario que designe el gerente general.</p>						
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.44 Estrategia 5 Proporcionar capacitaciones periódicas al personal del departamento de crédito.

Tabla 51-3 Proporcionar capacitaciones periódicas al personal del departamento de crédito

Meta	Acciones	Tiempo	Respon. Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Mantener al personal del departamento de crédito debidamente capacitado.	<p>El talento Humano de cada institución financiera representa uno de los puntos claves para ascender en los segmentos establecidos. Por lo tanto, se debe priorizar capacitaciones al personal del departamento de crédito evaluando los aspectos en los que se encuentren débiles para mejorarlos;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuando ingrese un nuevo funcionario/a al departamento de créditos se le brindara capacitaciones en gestión de cobranzas, esto se debe a que cada institución financiera se desenvuelve en un entorno diferente. - Disponer de materiales didácticos, equipos cómputo y ambiente agradable para perfeccionar los conocimientos teóricos y prácticos de los clientes internos. - La capacitación sobre Gestión de cobranzas se establecerá bajo parámetros de cobranzas, colocación y recuperación de cartera de créditos. Priorizando las políticas y estrategias establecidas en este trabajado de titulación. - Las capacitaciones que se brinden al personal de nuevo ingreso y al establecido en el departamento de Crédito se realicen mediante la concientización de la ética profesional en el desempeño de sus funciones. - Para el apoyo del funcionario que se encuentre en capacitación se le realice la entrega de un instructivo sobre los temas de las capacitaciones. 	Hasta diciembre del 2022 se tendrá implantada el 100% de la estrategia.	Comisión de Crédito	Jefe de Crédito y cobranzas	Equipos de oficina; Computador Teléfono oficina Teléfono personal. Información impresa	00.00	Gerente General

	<ul style="list-style-type: none"> - El desarrollo del material que se requiera para las capacitaciones será proporcionado previa revisión y a aprobación del Gerente General en conocimiento al Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia. - El capacitador resaltara la importancia en los siguientes aspectos; <ul style="list-style-type: none"> a) Evaluación y análisis al socio antes de entregar un crédito. b) Gestión crediticia. c) Ser participe en la Creación de estrategias innovadoras que ayuden a mejorar la situación con respecto a la morosidad. <p>En caso de que se presente algún cambio en relación con la información emitida en capacitaciones se procederá a comunicar los cambios de manera pertinente a los funcionarios y al gerente general.</p> <p>Si presentara una problemática de similar índole se procederá de la misma manera antes mencionada.</p>						
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--	--	--

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.45 Estrategia 6 Impulsar la cultura de pago en los socios.

Tabla 52-3 Impulsar la cultura de pago en los socios

Meta	Acciones	Tiempo	Responsable Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Establecer beneficios que cautiven a los socios a pagar sus créditos de manera puntual.	<p>Los socios que mantienen créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda. Carecen de cultura de pago, la participación mayor se concentra en los socios indígenas, los cuales mantienen una práctica de pago impuntual. Por tan razón se pretenderá impulsar la cultura de pago puntual mediante el siguiente procedimiento;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dar solución a la causa principal que le impide cancelar su deuda, 2. Capacitar al socio para que no pierda su línea de negocio, 3. Establecer medios de pago adecuados y accesibles para el socio, 4. Adecuar la comunicación crediticia al lenguaje que prevale en los indígenas (quechua) en caso de ser necesario. <p style="text-align: center;">“Dar para recibir”</p> <p>Con fin de impulsar la cultura de pago en los socios, a cada socio que cancele de manera puntual sus cuotas y se les proporcionara los siguientes beneficios;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Renovación inmediata de un nuevo crédito, 2. Reducción en los requisitos de crédito, 3. Descuento del 0,6% en el pago de su última cuota. <p>Educar al socio es hacer cumplir con sus obligaciones crediticias.</p>	Hasta diciembre 2022 se tendrá implantada el 100% de la estrategia.	Comisión de Crédito	Jefe de Crédito y cobranzas Asistente de crédito	Equipos de oficina; Computador Teléfono Volantes informativos	00.00	Gerente General

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.46 Estrategia 7 Estimular a los socios Puntuales

Tabla 53-3 Estimular a los socios Puntuales

Meta	Acciones	Tiempo	Responsable Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Generar socios comprometidos con la institución financiera.	<p>Para estimular a los socios puntuales se considerarán únicamente a los socios que hayan cancelado de manera puntual o anticipada el 50% del capital del crédito solicitado., mismos que serán beneficiarios a;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir renovaciones y, - Ampliaciones en montos de crédito que requiera el socio. - Intereses bajos en sus créditos. - No requiere garante. - Tramitación <p>La estimulación al socio que cancela sus cuotas puntualmente genera visto bueno en la cooperativa.</p>	Hasta diciembre 2022 se tendrá implantada el 100% de la estrategia.	Jefe de Crédito	Jefe de Crédito y cobranzas Asistente de crédito.	Computador Volantes informativos	00.00	Gerente General

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

1.3.47 Estrategia 8 Diseño de un Plan de Recuperación de Cartera de Crédito Vencida

Tabla 54-3 Diseño de un Plan de Recuperación de Cartera de Crédito Vencida

Meta	Acciones	Tiempo	Responsable Ejecución	R. Hum.	R. Tecn.	R. Finan.	Coordina
Establecer un plan que ayude a la recuperación de cartera de créditos.	<p>El diseño de un plan de recuperación de Cartera de crédito se desarrollará en base a las políticas propuestas y las estrategias anterior mente mencionadas.</p> <p>Primero, se elaborará el diseño del plan el mismo debe resaltar los aspectos más importantes en la gestión de cobranza, colocación y recuperación.</p> <p>Segundo, una vez aprobado el plan se incurre a la sociabilización al personal.</p> <p>Tercero, se realizará una evaluación periódica a todos los involucrados en relación con el cumplimiento de las acciones para recuperar cartera.</p> <p>Cuarto, con los resultados obtenidos establecer las mejoras en el Plan de recuperación de cartera.</p> <p>Quinto, evitar la cobranza Legal o Judicial ya que la misma por lo general presenta más gastos que ingresos para el departamento de crédito como para la cooperativa. Esto se debe al tiempo y recursos empleados en la tramitación.</p> <p>Por último, en el plan de recuperación de cartera también se establecerá los beneficios a los que serán acreedores los socios que cancelen sus cuotas de manera puntual o anticipada.</p>	Hasta diciembre 2022 se tendrá implantada el 100% de la estrategia.	Comisión de Crédito	Jefe de Crédito y cobranzas Asistente de crédito.	Equipos de oficina; Computador Teléfono oficina Teléfono personal. Información impresa	00.00	Gerente General

Fuente: Investigación

Realizado por: Calapucha, Lesly, 2020

CONCLUSIONES

- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., la falta de evaluación y análisis al momento de llevar a cabo el proceso de otorgamiento de un crédito y posteriormente la débil gestión en el proceso de recuperación provocó que la cartera vencida crezca. Por tal razón es necesario que se implementen las políticas y estrategias propuestas, las cuales están diseñadas acorde a las necesidades que deben cubrirse con respecto al otorgamiento de crédito y su cobranza efectiva, logrando reducir su morosidad actual.
- Las entrevistas realizadas a los directivos de la Cooperativa determinaron que, dentro de la cooperativa el personal del departamento de crédito no cumple a cabalidad con sus funciones, carece de conocimientos en gestión de cobranzas y no proporciona capacitación a los socios con respecto a la inversión del crédito. Además, los socios mantienen créditos vencidos principalmente en créditos de consumo, microcrédito y vivienda, resaltaron las causas que les impidieron cancelar sus cuotas a tiempo; la situación económica por la que atraviesa el país y la falta de un jefe en el departamento de crédito que brinde atención y gestione la cartera de créditos a los socios ha provocado que el nivel de morosidad crezca. El direccionamiento de las estrategias propone corregir estas falencias estabilizando en corto plazo y reduciendo posteriormente a márgenes aceptables.
- En el análisis de la cartera de crédito para el año 2018 se evidenció a los créditos que no devengan interés por el valor de \$ 508,49, lo que demostró que no se han generado intereses e ingresos para la cooperativa, siendo este un activo improductivo. Por lo tanto, la cartera vencida para el año 2019 reflejó un crecimiento a un valor de \$5649,38 lo que determina que no existe un manejo adecuado de la cartera. En el departamento de créditos se reflejaron indicadores financieros en aumento que perjudican a la institución financiera, como es el caso de riesgo de crédito que para el año 2018 se registró en 5,1% para el año 2019 ascendió a 6,7%, el indicador de rentabilidad decreció de 6,1% en el año 2018 a 5,1% para el año 2019. Los indicadores evidencian la situación en la que se encuentra la cooperativa con respecto a su gestión crediticia.
- La incorporación de las estrategias propuestas para reducir el nivel de morosidad representa una pauta direccionada a perfeccionar la gestión administrativa y financiera del departamento de crédito, estableciendo una adecuada gestión crediticia basada en análisis y evaluación de créditos desde el inicio del proceso crediticio hasta su terminación.

RECOMENDACIONES

- Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., Se recomienda la implementación inmediata y permanente de las políticas y estrategias para establecer la eficiencia en colocación, gestión y recuperación de cartera de créditos.
- Dentro del diseño de estrategias es importante la contratación del Jefe de Créditos que cumpla con las gestiones encomendadas en bien del departamento de créditos y de la cooperativa, mantendrán capacitaciones periódicas en lo referente a nuevas metodologías de cobranzas, técnicas de manejo de negociaciones, evaluación de riesgos en cartera de créditos y establecimientos de estrategias en recuperación de cartera. La plena disposición de un Jefe de Créditos permanente mejorara la gestión de cartera de crédito.
- La gestión de cobranza se establecerá antes de las fechas de vencimiento con el fin de que no entren en mora por lo tanto el Jefe de Créditos permanente se desempeñara horario matutino en la oficina de la cooperativa y en horario vespertino realizará visitas de campo (o viceversa) o de la manera que sea más conveniente para la cooperativa, evitando que los socios lleguen a retrasarse en sus primeras cuotas. La gestión que realice deberá estar evidenciada con documentación.
- Por último, los directivos estarán encargados del cumplimiento de cada una de las acciones propuestas, mismas que estarán en constantes evaluaciones para desarrollarlas de acuerdo con las necesidades que se presenten en la cooperativa. Desarrollando profesionales altamente calificados que se enfocan en el crecimiento patrimonial de la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Raffino, M. E. (23 de Noviembre de 2018). *Investigación no experimental*. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Alonso, A. (4 de Marzo de 2016). *Tipo de Investigación*. Obtenido de <https://www.psyciencia.com/definicion-de-la-semana-estudio-longitudinal/>
- Banecuator. (2020). *Glosario de Banecuator*. Obtenido de <https://www.banecuator.fin.ec/glosario-de-terminos-financieros/>
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar Impagados y Neociar con morosos*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=zYU-3TMm5kEC&pg=PA32&dq=morosidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjto7Sx0LvrAhXMi54KHV0vAScQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=morosidad&f=false>
- Caja de Herramientas Comunitarias. (2017). *Ventajas del Crédito*. Obtenido de <https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/estrategia-planificacion/desarrollar-estrategias/principal>
- coasmedas. (2016). *Sector Cooperativo (qué es una cooperativa)*. Obtenido de <https://www.coasmedas.coop/index.php/nuestra-cooperativa/sector-cooperativo-que-es-una-cooperativa>
- Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). *Sección octava: Sistema Financiero*. Obtenido de <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Cumbillo Granizo, C. F. (15 de Agosto de 2018). *Métodos de Investigación*. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/9082/1/22T0469.pdf>
- Díaz Flores, R. F. (12 de Noviembre de 2018). *Determinantes de la Tasa de Morosidad de la Cartera Bruta de Consumo: Desde la visión de los datos de panel dinámicos*. Obtenido de http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/12/determinantes_tasa_morosidad_nov-18.pdf
- Dirección Nacional de Información Técnica y Capacitación. (Abril de 2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa>

- Durand Porras, J. C. (19 de Abril de 2014). *Estadística, Población, Muestra y Variables*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/jcarlos2509/estadistica-poblacion-muestra-y-variables>
- Global Recobros. (13 de Diciembre de 2019). *¿Qué es la tasa de morosidad?* Obtenido de <https://globalrecobros.com/noticias/que-es-la-tasa-de-morosidad>
- Gonzalez , G. (23 de Septiembre de 2014). *Métodos de Investigación*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=1Lqqs9o2QoU>
- Huamán Casas, E. C. (2019). *Diseñar Estrategias para reducir el índice de morosidad de la cartera Microempresa, Financiera agencia Moshoqueque 2017*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6173>
- Lalama Ochoa, M. S. (2016). *“Gestión financiera para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda. Cacpe Pastaza”*. Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22533/1/T3594M.pdf>
- Largo Andrade , M. d. (20 de Junio de 2015). *Contabilidad Bancaria y de Seguros*. Obtenido de http://conta-bancariaseguros.blogspot.com/2015/06/3_47.html
- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Martínez Godínez, V. L. (2014). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*. México. Obtenido de https://www.academia.edu/6251321/M%C3%A9todos_t%C3%A9cnicas_e_instrumentos_de_investigaci%C3%B3n?auto=download
- Martinez Morela, L. (15 de Agosto de 2019). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Misabogados.com. (31 de Mayo de 2017). *¿Qué es la administración y recuperación de cartera?* Obtenido de <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera>
- Morales Castro, J. A., & Arturo, M. (2014). *Credito y Cobranza*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/esochsp/reader.action?docID=3227535&query=credito>

- Morone, G. (2014). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos66/metodos-investigacion-cientifica/metodos-investigacion-cientifica.shtml>
- Muñoz Vega, P. (9 de Diciembre de 2015). *El origen del cooperativismo en el Ecuador, 1900-1936*. Obtenido de <http://www.cpmv.fin.ec/index.php/quienessomos/somoscooperativistas/126-cooperativismoenelecuador>
- okdiario. (27 de Enero de 2019). *Método de observación directa*. Obtenido de <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa-3628568>
- Ortiz Cruz, M. (30 de Abril de 2015). *Guía de entrevista y de observación*. Obtenido de https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/
- Revista Líderes. (15 de Mayo de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. *Morosidad en consumo Microcrédito en Ecuador*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuador-crisis.html>
- Río Henao, A. (20 de Abril de 2018). *La investigación y sus alcances (Exploratoria, Descriptiva, Correlacional, Explicativa)*. Obtenido de https://www.youtube.com/watch?v=BYvz0mc_iro
- Rivas , D. (1 de Abril de 2018). *Enfoques de la investigación cuantitativo cualitativo y mixto*. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=4rOYNEYFukw>
- Rivera Yáñez , P., & Vásquez, R. (23 de Septiembre de 2015). *Junta de Reulación Monetaria y Financiera*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/interna-npe?4604>
- Rodríguez Zapata, M. V., & Romero Aldaz, J. K. (Diciembre de 2013). *Análisis en el Impacto Socioeconómico del Crédito en los pequeños comerciantes en la parroquia de Chillogallo al sur de la ciudad de Quito, Ecuador*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6159/1/UPS-QT04497.pdf>
- Rogel Salazar, J. P. (2017). *Diseño de políticas y estrategias para minimizar el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7747>
- Subgerencia de Programación y Regulación; Dirección Nacional de Riesgo Sistémico. (Mayo de 2017). *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía*

ecuatoriana.

Obtenido

de

https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Presentacion_may17.pdf

Superintendencia De Economía Popular Y Solidaria. (1 de Julio de 2017). *El cooperativismo en la historia la solidaridad como el eje principal.* Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?el-cooperativismo-en-la-historia-la-solidaridad-como-el-eje-principal>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (7 de Julio de 2019). *El rol de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.* Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia-medio?el-rol-de-la-superintendencia-de-economia-popular-y-solidaria>

Tonato Tualumbo, M. J. (31 de Enero de 2013). *Diseño de estrategias financieras orientadas a mejorar las captaciones y el otorgamiento de crédito para incrementar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. agencia la Maná*". Escuela Superior Politécnica del Ejército Extensión Latacunga. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/6156/T-ESPEL-CAI-0333.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapatero , P. (12 de Junio de 2018). *Tasa de morosidad, ¿qué es y qué hacer al respecto?* Obtenido de <https://iciredimpagados.com/blog/tasa-de-morosidad/>

Zurita Llorena, E. (2015). *Plan de Negocios.* Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=L1HoBwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO A: COMPROBANTE DE EXISTENCIA



SUPERINTENDENCIA
DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



Función de Transparencia y Control Social

Fecha de Generación de Documento: 10/septiembre/2019

Validez de Documento: 30 días a partir de la fecha de generación

COMPROBANTE DE EXISTENCIA LEGAL DE ORGANIZACIONES DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO FUTURO

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-000953

FECHA DE RESOLUCIÓN CONSTITUCIÓN/ADECUACIÓN: 11/05/2013

RUC	0691721965001
SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO-null
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SEMBRANDO FUTURO
PROVINCIA:	CHIMBORAZO
CANTÓN:	RIOBAMBA
PARROQUIA:	RIOBAMBA
SEGMENTO / NIVEL:	SEGMENTO 5
ESTADO:	ACTIVA

La información constante en el presente documento, corresponde a la recibida de la organización, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por error o falsedad de la misma. En caso de querer validar ésta información deberá ingresar en la página web: www.seps.gob.ec

El presente comprobante carecerá de validez probatoria en un proceso judicial; para el efecto, se solicitará la respectiva certificación.

SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA



ANEXO B: ENTREVISTA PREGUNTAS

La entrevista va dirigida a los siguientes directivos: gerente, asesor de crédito, contador y cajera general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Objetivo: Obtener información de la situación de los créditos otorgados en la Cooperativa Ahorro y Crédito Sembrando Futuro

Gerente

1. ¿Tiene conocimientos de las funciones que desempeña el asesor de Crédito?
2. ¿Se está gestionando con el asesor de crédito para la recuperación de cartera?
3. ¿Cómo está afectando el índice de morosidad al desempeño de la cooperativa?
4. ¿Cuál es el índice de morosidad adecuado para la cooperativa?
5. ¿Cuáles cree usted que son los principales motivos para que los socios caigan en morosidad?
6. ¿Qué estrategias está llevando a cabo para reducir el índice de morosidad?
7. ¿Cuentan usted con una planificación para recuperar la cartera vencida?
8. ¿Cuál es la visión que usted como gerente plantea para la cooperativa?

Asesor de crédito

1. ¿Conoce usted sus funciones como asesor de crédito?
2. ¿Cómo es el procedimiento para otorgar un crédito?
3. ¿Cómo realiza usted el seguimiento al crédito?
4. ¿Antes de entregar un crédito se realiza la debida verificación de la información mediante la inspección?
5. ¿De qué forma le notifica la obligación del pago de crédito al socio?
6. ¿Cuál es el procedimiento que usted utiliza cuando el socio cae en mora?
7. ¿Cree usted que los índices de morosidad están afectando el desempeño de la cooperativa?
8. ¿Cuenta con una planificación para recuperar la cartera vencida?
9. ¿Cuál sería su estrategia para recuperar la cartera de morosidad?
10. ¿Qué tipo de capacitaciones le ha proporcionado la cooperativa durante el último año?
11. ¿Dispone usted de todas las facilidades (tiempo, transporte y viáticos) para llevar a cabo el seguimiento del crédito?
12. ¿Durante su periodo laboral en qué porcentaje ha recuperado la cartera vencida?

Contador

1. ¿Se presenta información financiera oportuna para la toma de decisiones?
2. ¿Desde su punto de vista como califica el índice de morosidad en la cooperativa?

3. ¿Cómo afecta el índice de morosidad a los balances trimestrales?
4. ¿Los índices de morosidad afectan a la liquidez de la cooperativa?
5. ¿De qué manera ayudaría la recuperación de cartera vencida a la rentabilidad de la cooperativa?
6. ¿Cuál sería la estrategia para reducir la cartera incobrable alta?



Cajera general

1. ¿Cómo se encuentra la recaudación de la cartera vencida?
2. ¿A través de qué documento realiza los desembolsos de los créditos?
3. ¿Brinda usted agilidad al momento del cobro de crédito?
4. ¿Se resuelven las inquietudes de los socios sobre los productos y servicios financieros?
5. ¿Cómo considera el servicio brindado a los socios?
6. ¿Ha recibido reclamos o sugerencia por parte de los socios?

ANEXO C: APLICACIÓN DE ENTREVISTA



ANEXO D: ENCUESTA PREGUNTAS

SEMBRANDO FUTURO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AC. MIN. N° 035

Encuesta

Encuesta está dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Objetivo: Recabar información que permita realizar un análisis del porque los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda., incurren en morosidad.

Instrucciones: Lea detenidamente cada una de las preguntas y seleccione con una X o la respuesta según crea conveniente.

1.- Género

M	
F	
Otro	

2.- Etnia

Blanco		Montubio	
Indígena		Mulato	
Mestizo		Afroecuatoriano	

3.- Rango de edad

18-25	37-45	
26-36	46 o más	

4.- N° cargas familiares

2	5 o más	
4	Ninguno	

5.- ¿Qué tipo de Crédito mantiene usted en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda?

Tipo de crédito	Monto	Plazo
Microcrédito minorista		
Consumo		
Vivienda		
Hipotecario		
Inmobiliario		
Productivo Pymes		
Comercial Prioritario Corporativo		

6.- Al momento que recibe el crédito, el asesor de crédito emite información acerca de:

Opciones	Marque
La tasa de interés que se pagara	
Plazo determinado de su crédito	
Tasa de morosidad	
Cláusulas del crédito	
Seguro de crédito	
Normas jurídicas	
Beneficios existentes por pago puntual	

7.- ¿Cuántas veces Ud. en el transcurso del pago de sus créditos se ha encontrado en mora?

Número de veces	Marque
1 vez	
2 veces	
3 veces o más	

8.- Señale ¿Cuál es el motivo que provoca el retraso en el pago de su crédito?

Motivos	Marque
Ventas bajas	
Problemas de salud	
Problemas familiares	
Cierre del negocio	
Ubicación domiciliaria del socio	
Ubicación geográfica de la cooperativa	
Olvido de calendario de pago.	
Diferente uso del crédito solicitado.	
Desempleo	
Falta del asesoramiento por parte del asesor de crédito.	
Inconformidad con el servicio de atención	
Indiferencia al estar al día en los pagos	
Otro	
Especifique.....	



SEMBRANDO FUTURO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AC. MIN. N° 035

9.- Al atrasarse en el pago de sus cuotas, la Cooperativa de Ahorro y Crédito sembrando Futuro, ¿Indique mediante qué medio le notifica su obligación?

Tipo de medio	Marque
Notificación escrita	
Llamadas telefónicas	
Mensajes de texto	
Visitas personales	
No le notifican	

10.- Dentro del departamento de créditos, ¿Indique qué facilidades le gustaría que se implementen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.?

Facilidades	Marque
Las tasas de interés para los créditos con las que trabaja la Cooperativa sean más bajas.	
Reducir los requisitos para la obtención de un crédito y que sean acorde al monto solicitado	
Ampliar más créditos con montos más altos	
Agilidad en la tramitación del crédito	
Puntualidad en el desembolso del crédito	
Realizar una tabla de amortización accesible en los pagos.	
Establecer nuevos medios para la recaudación de las cuotas	
Otro:	

Especifique.....

11.- Califique usted los siguientes servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Calificar	Calificación				Totalmente insatisfecho
	Totalmente Satisfecho	Muy satisfecho	Algo satisfecho	Muy insatisfecho	
Atención al cliente					
Asesoramiento de los créditos					
Agilidad en el desarrollo del créditos					
Puntualidad en la entrega de crédito					
Honestidad en la tasa de interés					

12.- ¿Qué tipo de incentivo ha recibido por parte de la cooperativa por pago puntual del crédito?

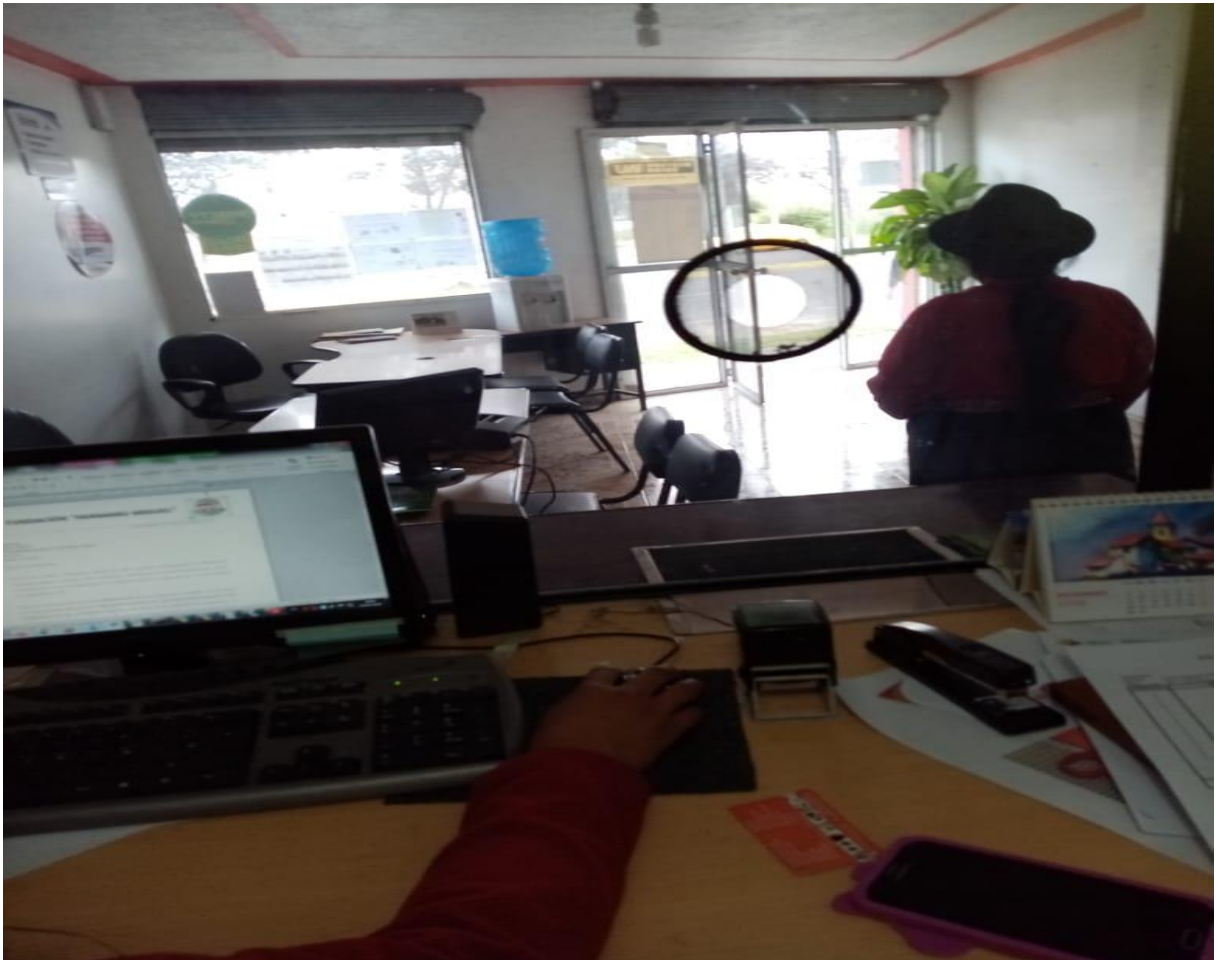
Incentivos	Marque
Descuento por pronto pago del crédito de 0.06%	
Si mantiene los pagos puntuales, será acreedor a un crédito inmediato.	
No he recibido Incentivos	
Otros:	

Especifique.....

La cooperación es la convicción plena de que nadie puede llegar a la meta si no llegamos todos

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO E: APLICACIÓN DE ENCUESTA



ANEXO F: RIESGO DE CRÉDITO



CAPÍTULO V DE LA CALIFICACIÓN

SECCIÓN I Cartera de crédito y contingentes

ARTÍCULO 11.- Criterios de calificación.- Las entidades calificarán la cartera de crédito y contingentes en función de la morosidad, conforme a los criterios que se detallan a continuación:

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	PRODUCTIVO COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO (EMPRESARIAL Y CORPORATIVO)	PRODUCTIVO COMERCIAL PRIORITARIO (PYME)	MICROCREDITO	CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO EDUCATIVO	VIVIENDA INTERÉS PÚBLICO, INMOBILIARIO
		DÍAS DE MOROSIDAD				
RIESGO NORMAL	A-1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A-2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A-3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
RIESGO POTENCIAL	B-1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B-2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
RIESGO DEFICIENTE	C-1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C-2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
DUDOSO RECAUDO	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
PÉRDIDA	E	Mayor a 360	Mayor a 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

ARTÍCULO 12.- Cartera y contingentes en cobro judicial o coactivo.- Las operaciones de cartera de crédito y contingentes que entren en proceso judicial o procedimiento coactivo, deberán reclasificarse en la categoría de dudoso recaudo "D", independientemente de su morosidad. Las de categoría E mantendrán la misma calificación.

SECCIÓN II Cuentas por cobrar y otros activos

ARTÍCULO 13.- Criterios de calificación.- Para la calificación de cuentas por cobrar y otros activos, excepto los activos diferidos, deberán observar los criterios que se detallan a continuación, en función a la morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos.

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	DÍAS DE MOROSIDAD
RIESGO NORMAL	A	De 0 hasta 30
RIESGO POTENCIAL	B	De 31 hasta 60
RIESGO DEFICIENTE	C	De 61 hasta 120
DUDOSO RECAUDO	D	De 121 hasta 180
PÉRDIDA	E	Mayor a 180

ANEXO G: MODELO DE NOTIFICACIÓN



SEMBRANDO FUTURO

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
AC. MIN. N° 035

Riobamba

Socios/a

.....

Cooperativa de Ahorro y Crédito Sembrando Futuro Ltda.

Presente

NOTIFICACIÓN DE PAGO

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseándole éxitos en sus labores encomendados me permito dirigirme a usted.

El motivo de la presente es para recordarle el pago de la cuota en referencia al crédito de..... con fecha de vencimiento

Debido a que no hemos recibido el pago y pudiéndose tratar por algún motivo personal u olvido volvemos a enviárselos datos para que proceda a la cancelación lo antes posible. Le recordamos los datos bancarios en donde puede realizar el depósito o acercarse personalmente a una de nuestras ventanillas.

Banco pichincha

Banco Pacifico.....

En caso de presentarse alguna novedad comuníquese al número de teléfono además, disponemos de correo electrónico

Sin más que comunicarle reciba un sincero agradecimiento.

Atentamente,

.....

JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZAS

COAC Sembrando Futuro Ltda.

coacsembrandofuturo@gmail.com

Av. 11 de noviembre y Juan Salinas