



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA FINANZAS

**EL ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “PRODVISIÓN”, CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2021**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

LIGIA MARGOTH CAIZABANDA GUAYTOSO

Riobamba-Ecuador

2022



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

**EL ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO “PRODVISIÓN”, CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2021**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: LIGIA MARGOTH CAIZABANDA GUAYTOSO
DIRECTOR: ING. ANGEL GERARDO CASTELO SALAZAR

Riobamba-Ecuador

2022

©2022, Ligia Margoth Caizabanda Guaytoso

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, LIGIA MARGOTH CAIZABANDA GUAYTOSO, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 08 Junio de 2022



Ligia Margoth Caizabanda Guaytoso

C.I. 180567283-7

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, “**EL ÍNDICE DE MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODVISIÓN”, CANTÓN PELILEO EN EL AÑO 2021**”, realizado por la señorita: **LIGIA MARGOTH CAIZABANDA GUAYTOSO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carmen Amelia Samaniego Erazo PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-06-08
Ing. Ángel Gerando Castelo Salazar DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-06-08
Ing. Willian Patricio Cevallos Silva MIEMBRO TRIBUNAL		2022-06-08

DEDICATORIA

El presente Trabajo de Titulación va dedicado a la Pacha Mama y a Dios por haberme brindado la sabiduría del conocimiento y el florecimiento de la vida, encaminando por un camino correcto en este trascurso de vida estudiantil.

A mis padres, y a mi hermano a quienes admiro y respeto mucho, por ser el gran apoyo, ya que siempre estuvieron a mi lado en los buenos y malos momentos, en mis metas de concluir mi carrera con sus palabras de aliento su comprensión y sobre todo con el amor que brindan día a día han podido educarme con valores de vida indispensables para mi formación, también por el apoyo y por guiarme en cada uno de los pasos que he marcado a lo largo de mi vida personal.

Finalmente, a mis compañeros y amigos, quienes se han convertido en parte de mi familia, por todas las cosas buenas y malas que hemos pasado en trascurso de la vida, pero aun así nuestra amistad se ha mantenido para siempre.

Para todos ellos un YUPAYCHANI por todo el cariño y apoyo que me han regalado.

Ligia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Tayta Inti, a la Mama Killa, a la Pacha Mama, y a Dios todo poderoso por haberme acompañado en el transcurso de la vida estudiantil permitiendo conseguir cada uno de mis objetivos profesionales y personales.

Quiero dejar en constancia mi gratitud a mis padres a quienes admiro y respeto mucho, ya que me brindaron en apoyo mutuo en los momentos difíciles de la vida, aconsejándome para que sea una buena persona y sobre todo me siento admirable por el idioma de mi cultura y los valores inculcados como Ama llulla, Ama killa, Ama Shua.

A toda mi familia en general, en especial a mi hermano por apoyarme y cuidarme desde pequeña en los momentos más difíciles, y a todos quienes me han brindado todo su apoyo y confianza.

Gracias a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por haberme permitido formarme y en ella a todas las personas que fueron partícipes de este proceso.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo.

Ligia

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT	xvii
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA	7
1.1. Marco teórico.....	7
1.1.1. <i>Superintendencia de bancos y seguros</i>	7
1.1.2. <i>Corporación Financiera Nacional</i>	7
1.1.3. <i>Historia del cooperativismo en el Ecuador</i>	8
1.1.4. <i>Importancia social de las cooperativas en el Ecuador</i>	8
1.1.5. <i>Volumen promedio de transacciones de Coac`s</i>	8
1.1.6. <i>Cooperativas de ahorro y crédito</i>	9
1.1.7. <i>Desarrollo local con la economía popular y solidaria</i>	9
1.1.8. <i>Reseña histórica</i>	10
1.1.9. <i>Estados financieros</i>	11
1.1.9.1. <i>Balance general</i>	11
1.1.9.2. <i>Estado de ganancias y pérdidas</i>	12
1.1.9.3. <i>Estado de flujo de efectivo</i>	12
1.1.9.4. <i>Estado de cambios en el patrimonio neto</i>	12
1.1.10. <i>¿Qué es morosidad?</i>	13
1.1.11. <i>Índice de morosidad</i>	13
1.1.11.1. <i>Índice de morosidad de la cartera total</i>	13
1.1.11.2. <i>Coste de la morosidad</i>	14
1.1.11.3. <i>Cartera de crédito bruta</i>	14
1.1.11.4. <i>Cartera de crédito neta</i>	14
1.1.11.5. <i>Cartera improductiva</i>	14
1.1.12. <i>Causas de la morosidad</i>	15
1.1.13. <i>Factores macroeconómicos que determinan la morosidad</i>	15
1.1.14. <i>Factores microeconómicos que determinan la morosidad</i>	15

1.1.15.	<i>Consejos para reducir de la morosidad</i>	15
1.2.	Marco conceptual	16
1.2.1.	<i>Índice de morosidad</i>	16
1.2.2.	<i>Índice de morosidad bruta</i>	16
1.2.3.	<i>Índice de morosidad neta</i>	16
1.2.4.	<i>Activos improductivos brutos / activos totales</i>	16
1.2.5.	<i>Activos improductivos netos / activos totales</i>	17
1.2.6.	<i>Índice de rentabilidad</i>	17
1.2.7.	<i>Rentabilidad</i>	17
1.2.8.	<i>Crédito</i>	17
1.2.9.	<i>Crédito vencido</i>	17
1.2.10.	<i>Crédito de dudoso cobro</i>	17
1.2.11.	<i>Crédito hipotecario</i>	17
1.2.12.	<i>Crédito con garantía real</i>	18
1.2.13.	<i>Crédito de dudoso cobro</i>	18
1.2.14.	<i>Riesgo crediticio</i>	18
1.2.15.	<i>Riesgo de cobro</i>	18

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	19
2.1.	Enfoque de investigación	19
2.1.1.	<i>Mixto</i>	19
2.1.2.	<i>Cuantitativo</i>	19
2.1.3.	<i>Cualitativo</i>	19
2.2.	Tipo de investigación	20
2.2.1.	<i>Investigación de campo</i>	20
2.2.2.	<i>Investigación bibliográfica o documental</i>	20
2.2.3.	<i>Correlacional</i>	21
2.3.	Tipo de investigación	21
2.3.1.	<i>Investigación exploratoria</i>	21
2.3.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	21
2.4.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	22
2.4.1.	<i>Método deductivo</i>	22
2.4.2.	<i>Método inductivo</i>	22
2.4.3.	<i>Método analítico</i>	22
2.4.4.	<i>Método sintético</i>	22

2.5.	Técnicas de investigación	23
2.5.1.	<i>Encuesta</i>	23
2.5.2.	<i>Entrevista</i>	23
2.5.3.	<i>Observación directa</i>	23
2.6.	Población y muestra	24
2.6.1.	<i>Población</i>	24
2.6.2.	<i>Muestra</i>	24
2.6.2.1.	<i>Tamaño de la muestra</i>	24
2.7.	Instrumentos de investigación	25
2.7.1.	<i>Guía de observación</i>	25
2.7.2.	<i>Registro de observación</i>	26
2.7.3.	<i>Guía de entrevistas</i>	26
2.7.4.	<i>Cuestionario</i>	26

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	27
3.1.	Resultados	27
3.1.1.	<i>Cuestionario dirigido a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Provisión”. Pelileo</i>	27
3.1.2.	<i>Cuestionario dirigido a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “Provisión” Pelileo</i>	39
3.1.3.	<i>Entrevista dirigida al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito “Provisión” Pelileo</i>	49
3.2.	Contenido de la propuesta	51
3.2.1.	<i>Introducción</i>	51
3.2.2.	<i>Objetivos</i>	51
3.2.2.1.	<i>Objetivo genera</i>	51
3.2.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	51
3.2.3.	<i>Análisis económico financiero</i>	52
3.2.3.1.	<i>Análisis vertical del balance general</i>	52
3.2.3.2.	<i>Análisis horizontal</i>	68
3.2.3.3.	<i>Indicadores financieros</i>	84
3.2.4.	<i>Aplicación del análisis F.O.D.A</i>	92
3.2.5.	<i>Propuesta de mejora para la COAC</i>	96
3.2.5.1.	<i>Estrategias para impedir o disminuir la mora en la cartera de crédito de cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN”</i>	96

3.2.5.2.	<i>Ejecución de estrategias y políticas de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN”</i>	99
3.2.5.3.	<i>Proceso de cobranza</i>	119
3.2.5.4.	<i>Procesos de operaciones de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN”</i>	123
3.2.5.5.	<i>Seguimiento de los procesos y políticas propuesta</i>	131
3.2.6.	<i>Previsión de la Evaluación</i>	134
CONCLUSIONES		159
RECOMENDACIONES		160
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Población COAC Prodvisión.....	24
Tabla 2-2:	Muestra COAC Prodvisión	24
Tabla 3-2:	Tamaño de la muestra.....	25
Tabla 1-3:	Categoría de edad.....	28
Tabla 2-3:	Actividades económicas	29
Tabla 3-3:	Atención al cliente.....	30
Tabla 4-3:	Tipo de crédito.....	31
Tabla 5-3:	Atrasos a letras de pago.....	32
Tabla 6-3:	Días de morosidad.....	33
Tabla 7-3:	Motivo por el que incumple los días de pago.....	34
Tabla 8-3:	Notificaciones a los créditos vencidos	35
Tabla 9-3:	Consecuencias de contraer morosidad.....	36
Tabla 10-3:	Análisis de crédito	37
Tabla 11-3:	Beneficios o productos tecnológicos.....	38
Tabla 12-3:	Implementación de estrategias	39
Tabla 13-3:	Oficial de cumplimiento	40
Tabla 14-3:	Requisitos exigentes a los clientes	41
Tabla 15-3:	Capacitación al personal.....	42
Tabla 16-3:	Cuenta incobable.....	43
Tabla 17-3:	Recuperación de morosidad	44
Tabla 18-3:	Recuperación de cartera vencida.....	45
Tabla 19-3:	Grado de morosidad	46
Tabla 20-3:	Estrategias para reducir la morosidad.....	47
Tabla 21-3:	Estrategias implementadas para reducir la morosidad	48
Tabla 22-3:	Análisis vertical balance general.....	53
Tabla 23-3:	Análisis vertical del estado de resultados.....	60
Tabla 24-3:	Fondos disponibles.....	64
Tabla 25-3:	Cartera de créditos de consumo por vencer.....	64
Tabla 26-3:	Cartera de microcrédito por vencer	65
Tabla 27-3:	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses.....	65
Tabla 28-3:	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	66
Tabla 29-3:	Cartera de crédito de consumo vencida.....	66
Tabla 30-3:	Cartera de microcrédito vencida.....	67
Tabla 31-3:	Obligaciones con el público	67

Tabla 32-3:	Capital social	68
Tabla 33-3:	Análisis horizontal balance general.....	69
Tabla 34-3:	Cartera de crédito de consumo por vencer	76
Tabla 35-3:	Cartera de microcrédito por vencer	76
Tabla 36-3:	Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses.....	76
Tabla 37-3:	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	77
Tabla 38-3:	Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	77
Tabla 39-3:	Cartera de crédito de consumo vencida.....	77
Tabla 40-3:	Cartera de microcrédito vencida.....	78
Tabla 41-3:	Análisis horizontal del estado de resultados.....	79
Tabla 42-3:	Matriz FODA	92
Tabla 43-3:	Matriz de evaluación de factores internos	93
Tabla 44-3:	Matriz evaluación de factores externos	93
Tabla 45-3:	Matriz cruce de información del FODA.....	94
Tabla 46-3:	Estrategia no financiera	96
Tabla 47-3:	Estrategias financieras	97
Tabla 48-3:	Responsabilidades de concesión de crédito.....	99
Tabla 49-3:	Condiciones y políticas para acceder un crédito	102
Tabla 50-3:	Requisitos para obtener un crédito	104
Tabla 51-3:	Detalle de créditos.....	106
Tabla 52-3:	Políticas de novación refinanciamiento y represamos.....	107
Tabla 53-3:	Políticas de montos según los tipos de cliente.....	108
Tabla 54-3:	Políticas de prohibición de financiamiento	109
Tabla 55-3:	Políticas de inspección al solicitante del crédito	109
Tabla 56-3:	Políticas de garantía requeridas	110
Tabla 57-3:	Riesgo normal.....	111
Tabla 58-3:	Riesgo potencial	111
Tabla 59-3:	Riesgos deficientes.....	112
Tabla 60-3:	Riesgo dudoso recaudo.....	112
Tabla 61-3:	Riesgo pérdidas	112
Tabla 62-3:	Categorías y días de morosidad.....	113
Tabla 63-3:	Categorías y porcentaje de provisión	113
Tabla 64-3:	Políticas y aprobación	114
Tabla 65-3:	Políticas de entrega del crédito.....	115
Tabla 66-3:	Políticas de recuperación del crédito.....	115
Tabla 67-3:	Políticas de mora y sanciones.....	116
Tabla 68-3:	Disposiciones generales	117

Tabla 69-3:	Políticas de cobranza administrativa	117
Tabla 70-3:	Proceso de cobranza	119
Tabla 71-3:	Proceso de Cobranzas.....	120
Tabla 72-3:	Proceso de otorgación de crédito.....	123
Tabla 73-3:	Verificación del análisis de la verificación del crédito.....	125
Tabla 74-3:	Los pasos a cambiar al ingreso al sistema.....	127
Tabla 75-3:	Procesos de Otorgación de Crédito	127
Tabla 76-3:	Cronograma de acciones	132
Tabla 77-3:	Cronograma de acciones	133
Tabla 78-3:	Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.	134
Tabla 79-3:	Proyección del balance general	135
Tabla 80-3:	Datos del problema de decisión.....	156

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	BCE.....	9
Gráfico 2-1:	Balance general.....	12
Gráfico 1-3:	Categoría de edad.....	28
Gráfico 2-3:	Actividades económicas	29
Gráfico 3-3:	Atención al cliente	30
Gráfico 4-3:	Tipo de crédito	31
Gráfico 5-3:	Atrasos a letras de pago	32
Gráfico 6-3:	Atrasos a letras de pago	33
Gráfico 7-3:	Atrasos a letras de pago	34
Gráfico 8-3:	Notificaciones a los créditos vencidos.....	35
Gráfico 9-3:	Consecuencias de contraer morosidad.....	36
Gráfico 10-3:	Análisis de crédito	37
Gráfico 11-3:	Beneficios o productos tecnológicos	38
Gráfico 12-3:	Implementación de estrategias.....	39
Gráfico 13-3:	Oficial de cumplimiento	40
Gráfico 14-3:	Requisitos exigentes a los clientes.....	41
Gráfico 15-3:	Capacitación al personal	42
Gráfico 16-3:	Cuenta incobrable	43
Gráfico 17-3:	Recuperación de morosidad.....	44
Gráfico 18-3:	Recuperación de cartera vencida	45
Gráfico 19-3:	Recuperación de cartera vencida	46
Gráfico 20-3:	Estrategias para reducir la morosidad.....	47
Gráfico 21-3:	Estrategias implementadas para reducir la morosidad.....	48
Gráfico 22-3:	Proceso de cobranzas	121
Gráfico 23-3:	Proceso de otorgación de crédito	130
Gráfico 24-3:	Suficiencia patrimonial	144
Gráfico 25-3:	Calidad de activos.....	145
Gráfico 26-3:	Índice de morosidad.....	146
Gráfico 27-3:	Morosidad de cartera de microempresa	146
Gráfico 28-3:	Morosidad de la cartera de consumo	147

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

ANEXO B: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA

ANEXO B: RUC

RESUMEN

El presente trabajo se denomina el índice de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN”, cantón Pelileo en el año 2021, con el propósito de mejorar la gestión financiera mediante una adecuada colocación de créditos. La metodología que se aplicó, radica en investigación de campo al aplicar instrumentos como las encuestas a los socios, empleados, entrevista al gerente general además se realizó un diagnóstico actual de la cooperativa utilizando el análisis FODA y análisis financiero. Con los resultados obtenidos se pudo determinar falencias en los procesos de recuperación de cartera vencida ocasionando una mala toma de decisiones, bajos niveles de rentabilidad en los créditos otorgados, por eso la necesidad de plantear estrategias, con sus respectivas políticas para optimizar la gestión financiera. El contenido del presente se basa en el diagnóstico de la cartera vencida, análisis horizontal y vertical de los balances generales y estados de resultados de los años 2021 y 2022, evaluados mediante los indicadores financieros, concesión de créditos, seguimiento y cobranza, mismas que ayudarán a reducir la cartera vencida. Se recomienda aplicar la aplicación de los análisis financieros para conocer la cantidad en mora que tiene la institución y analizar la forma adecuada de disminuir el monto en mora actual y demostrar la efectividad las metas y objetivos presentados por cada uno de los departamentos responsables de otorgación y recuperación de crédito aplicando las políticas implementadas.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MODELO DE GESTIÓN>, <GESTIÓN FINANCIERA>, <RENTABILIDAD><LIQUIDEZ>, <TOMA DE DECISIONES>.



27-07-2022

1637-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The current work is called the delinquency rate and its impact on the profitability of the savings and credit cooperative "PRODVISION", Pelileo canton in the year 2021, in order to improve financial management through adequate credit placement. The methodology that was applied, lies in field research by applying instruments such as surveys to partners, employees, interview the general manager also conducted a current diagnosis of the cooperative using SWOT analysis and financial analysis. With the results obtained it was possible to determine shortcomings in the processes of recovery of overdue portfolio causing poor decision making, low levels of profitability in the loans granted, hence the need to propose strategies, with their respective policies to optimize financial management. The content of this document is based on the diagnosis of the past-due portfolio, horizontal and vertical analysis of the balance sheets and income statements for the years 2021 and 2022, evaluated through financial indicators, loan granting, follow-up and collection, which will help reduce the past-due portfolio. It is recommended to apply the application of financial analysis to know the amount in arrears that the institution has and analyze the appropriate way to reduce the amount in current arrears and demonstrate the effectiveness of the goals and objectives presented by each of the departments responsible for granting and recovery of credit by applying the policies implemented.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <MANAGEMENT MODEL>, <FINANCIAL MANAGEMENT>, <PROFITABILITY>, <LIQUIDITY>, <DECEPTIONS MAKING>.

VIVIANA
VANESSA
YANEZ VALLE

Digitally signed by
VIVIANA VANESSA
YANEZ VALLE
Date: 2022.07.29
19:38:04 -05'00'

LIC.VIVIANA YANEZ MSC

27-07-2022
1637-DBRA-UTP-2022

INTRODUCCIÓN

Planteamiento del problema

En la actualidad el aumento de morosidad en las Cooperativas es causada por la pandemia originada a nivel mundial en el año 2019, fue una de las crisis económicas más grandes en el ámbito empresarial, llegando a ocasionar que las empresas fracasasen antes de llegar a su periodo de cierre. Bajo este panorama la crisis financiera causo los cierres de varias instituciones y las pérdidas de empleo según las cifras de la Organización de Naciones Unidas (ONU, 2021), la economía latinoamericana se contrajo un 7,7% y casi tres millones de empresas cerraron en 2020 a causa de la pandemia. La problemática es amplia en el sector financiero por las quiebras de microempresas por la menor demanda de los productos y servicios, por otro lado, las instituciones financieras utilizaron los ahorros para controlar el riesgo de liquidez, dentro de la línea de tiempo a un año de lo ocurrido por la pandemia todas las empresas se vieron afectadas por no contar con estrategias para contraer las pérdidas de sus utilidades, según los datos recopilados por el Banco Mundial (Mundial, 2021), en período comprendido entre octubre de 2020 y enero de 2021 en comparación con los niveles previos a la pandemia en una cuarta parte de empresas las ventas cayeron un 50 % , de igual manera las ventas se redujeron un 27 %. Cerca del 65% de las empresas ajusto la nómina salarial reduciendo los horarios o los sueldos, u otorgando licencias, debido a estos ajustes era pocas las cooperativas que despidieron el personal, por tanto, realizar un análisis sobre los índices de morosidad en el crecimiento de la rentabilidad sería ideal para mantener una solvencia en tiempos sin precedentes.

El Ecuador también afronto la pandemia de Covid -19 ocasionando grandes problemas en los sectores productivos, turismo y financieros, la economía en ese entonces se paralizó y las pérdidas bancarias eran millonarias, es decir solo las instituciones con nuevas estrategias más profundas a cualquier emergencia eran capaces de superar la adversidad presentada. Por otro lado, el impacto a nivel nacional según las proyecciones de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, s.f.) el crecimiento mundial está proyectado en 4,9% en 2020, la pandemia de COVID-19 presento un impacto más negativo que lo previsto en las actividades en el primer semestre de 2020 y la recuperación será más gradual de lo que se había pronosticado. En el 2021, el crecimiento mundial está proyectado en 5,4%. Por tal motivo las instituciones financieras no contaban con recursos para corregirse en corto plazo porque poseían fuertes incrementos en las pérdidas crediticias y la morosidad afecto que produjera un riesgo en la liquidez, de modo que las empresas o cooperativas deben tener estrategias para salvaguardar la fluidez necesaria para que las mismas puedan llevar a cabo sus transacciones diarias y retiros en efectivo, al no ser esta la instancia enfrentarían una grave problemática al no satisfacer las

necesidades de unos créditos a sus clientes y no disponer la flexibilidad suficientes para aprovechar las inversiones de sus socios o clientes dentro del mercado, para precautelar estas situaciones el país debe determinar varios factores que incidan al crecimiento económica.

En la provincia de Tungurahua se han registrado una ampliación en el cooperativismo según el Heraldo (Heraldo, 2020) se encuentran presentes 101 entidades del sector financiero popular y solidario a través de diversos puntos de atención”. Ambato registra el mayor número de oficinas matriz, 66; Pelileo, 9; Pillaro 3; Tisaleo, 3 y Patate, 1. A nivel de la provincia existen 42 agencias, 15 sucursales, 9 cajeros automáticos, 3 corresponsables solidarios, 3 oficinas especiales, 3 ventanillas de extensión de servicios, podemos mostrar que es un gran matriz para el sustento productivo , industrial para la economía de la provincia y del país y , con entidades que brindan bienes y servicios para la producción , vivienda y consumo , de la misma forma con diario La Hora (Hora, 2010) Tungurahua es una de las tres provincias con mayor movimiento económico y comercial del Ecuador lo que da apertura al incremento de cooperativas de ahorro y crédito.

En los últimos años la provincia trabajaba de manera eficiente y eficaz con un sin número de entidades, sin embargo, la pandemia ocasiono grandes pérdidas en la mayoría de entidades porque no cuentan con una adecuada gestión del efectivo que promueva una administración impecable dentro de la organización, este hecho es provocado por tener incidencias en plantear nuevas estrategias y planes ante estos acontecimiento, del mismo modo el riesgo de liquidez es ocasionado por el alto índice de morosidad, por el incumplimiento de las obligaciones a corto plazo, las inadecuada gestión del riesgo de liquidez, induciendo problemas para la Cooperativa.

En la ciudad de Pelileo existen Cooperativas de Ahorro y Crédito que brindan servicio de calidad a todos los clientes, con préstamos a una tasa de interés baja, de mismo modo cada entidad cuenta con sus principios y reglamentos, con controles adecuados ante sucesos imprevistos, mientras que otras entidades no poseen una inadecuada gestión de riesgos en la liquidez por la deficiente recuperación de cartera y la escasa captación de recursos provocando quebrantar por el mal manejo de la iliquidez.

La cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” se encuentra ubicado en la ciudad de Pelileo, desde hace pocos meses logrando establecerse en el mercado, la condición actual de la entidad es intermedia con fondos que recibe del público para prestar a los socios, a causa de pandemia la recuperación de los ingresos fue decreciendo, sobre los créditos aprobados ,una vez ya desembolsados no hubo participes sobre las obligaciones de pago por parte del deudores , por lo que surgió la reducción del riesgo de liquidez y rentabilidad debido a las flexibilidades en

otorgar un crédito, causando la falta de capacidad de pago en días de pandemia , el uso incorrecto del crédito , la mala gestión de la institución ,los sobreendeudamiento de los socios ,fueron causas para obtener el gran impacto de morosidad en año 2020 , de esta manera se determinó una de las debilidades de la entidad relacionada al mal manejo de la gestión del riesgo de liquidez.

Las principales problemáticas que presenta la Cooperativa es la falta de implementación de controles y seguridad para detectar a tiempo cualquier distorsión que ponga en riesgo la liquidez y rentabilidad de la entidad, por otro lado frágil control de volatilidad produce el incorrecto manejo de las fuentes de fondeo que conlleva a elevadas morosidad por no observar las cantidades de porcentajes de mora que requiere el ente regulador ,además no existen políticas exiguas para controlar el riesgo de la entidad lo que provoca pérdidas de flujos financieros y una disminución en la liquidez, la inadecuada gestión de riesgo de fluidez es causada por el incumplimiento de las obligaciones contraídas a corto plazo por parte de los deudores ,finalmente los principales factores que inciden en realizar esta investigación es observar cómo estipular el índice de morosidad en la rentabilidad a la Cooperativa de Ahorra y Crédito “Prodvisión” ,mediante una valoración específica del escenario actual en comparación al anterior año .

Formulación del problema

¿Cómo impacta el índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión en el cantón Pelileo en el período 2020 -2021?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es el porcentaje del riesgo de liquidez demostrados en las cooperativas de la provincia de Tungurahua, para después diagnosticar el índice de morosidad?
- ¿Cómo evaluar los indicadores del índice de morosidad que permitan el control y el crecimiento de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión”?
- ¿Cuál es el plan de contingencia que se debe aplicar para disminuir la índice morosidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión” en la ciudad de Pelileo?

Objetivo general

Determinar el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” del cantón Pelileo mediante los factores involucrados para mejorar la eficiencia financiera.

Objetivos específicos

- Sustentar las bases teóricas mediante la revisión de distintas fuentes bibliográficas para la correcta fundamentación teórica de la investigación.
- Evaluar el volumen de cartera vencida vs cartera de mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” del cantón Pelileo para establecer los porcentajes de cambio en el índice de morosidad en el período 2020-2021.
- Analizar las variaciones de los estados financieros para elaborar estrategias y políticas que accedan a reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” del cantón Pelileo, para generar rentabilidad.

Justificación Teórica

El desarrollo del presente trabajo de investigación se lo realiza con la recopilación de información de diversos autores de libros, revistas, artículos científicos, tesis, documentos digitales, etc.; que sirvan como sustento y respaldo en la determinación de la incidencia del índice de morosidad en la rentabilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”, además, la información recopilada servirá para ampliar los conocimientos en el desarrollo del trabajo de investigación.

Justificación Metodológica

En el presente trabajo de investigación se pondrá en práctica las diferentes metodologías adquiridas en la cátedra, así como también la aplicación de encuestas, entrevistas, métodos cualitativos y cuantitativos, que permitan realizar el análisis y las sugerencias correspondientes que den solución a la problemática mencionada.

Justificación Práctica

El presente trabajo investigativo se justifica con determinar la incidencia del índice de morosidad en la rentabilidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” de la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, con la finalidad de contribuir el mejoramiento en

minimizar la morosidad y tener una solvencia para el futuro. Es recomendable medir la morosidad para controlar deficiencia de recursos, además nos permite tener precavidos ante un riesgo de liquidez y poder tomar manejo de recursos y a la vez decisiones para el efecto de la rentabilidad en un futuro.

Antecedentes investigativos

Teniendo en cuenta la situación del problema, se acopia información bibliográfica en textos, artículos científicos y la base de conocimiento de algunas bibliotecas universitarias; las investigaciones recogidas tendrán en cuenta las conclusiones extraídas por sus autores.

El autor Velasco En su trabajo de Titulación Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de Bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016, indica como objetivo Identificar el volumen de la cartera en riesgo que se encuentra vencida, a través del análisis de balances presentados por las instituciones financieras para la determinación del índice de morosidad por segmento y por institución en el Sistema de Bancos privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el periodo 2014 – 2016, alcanzando como conclusión que el índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, a mayor volumen de cartera en riesgo el índice es menor. (Velasco, 2017).

La autora Rodríguez En su trabajo de Titulación Análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Acción y Desarrollo Ltda.” Riobamba, menciona como objetivo Elaborar estrategias que permitan reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción y Desarrollo Ltda., obteniendo como conclusión estrategias como la evaluación y análisis de la colocación de créditos, seguimiento del crédito luego del desembolso, cobros anticipados, reestructurar los pasos para la colocación de créditos, estandarizar los pasos para la recuperación de cartera, incentivar a los socios que realicen sus pagos a tiempo, adecuar a la necesidad del socio las fechas de pago. (Rodriguez, 2019).

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. Marco teórico

1.1.1. *Superintendencia de bancos y seguros*

Es la institución responsable de supervisar las entidades financieras del país, garantiza la transparencia de las entidades controladas sobre la información contable mediante registros que permiten la supervisión, estos registros deben proyectar información financiera objetiva y real de la institución bancaria incluida su rentabilidad.

El objetivo primordial de la Superintendencia de Bancos y Seguros es reducir los riesgos de pérdidas a los acreedores y depositantes, garantizando la confiabilidad al sistema financiero.

1.1.2. *Corporación Financiera Nacional*

Es una institución financiera pública que pretende canalizar los productos financieros y no financieros descritos en el plan nacional de desarrollo llevando las diversas líneas de negocio de la Corporación Financiera Nacional a los beneficiarios finales.

Busca fomentar el desarrollo socio económico en los diferentes sectores del país donde se implante, enmarcando el crecimiento sostenible, el empleo y la producción mejorando la calidad de vida para los sectores atendidos; identificado necesidades de financiamiento en estos sectores de poco desarrollo.

Según (Hamiton, 2015) manifiesta que la Corporación Financiera Nacional se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros y normada por la Ley de la Corporación Financiera Nacional.

- Financiar directamente como la banca las actividades productivas de personas naturales o jurídicas.
- Promover e impulsar en el país y en el exterior servicios financieros especializados en moneda nacional o extranjera, entre otras.

1.1.3. *Historia del cooperativismo en el Ecuador*

La historia del cooperativismo ecuatoriano cubre un período de 86 años. Desde la fundación de la primera cooperativa en 1919 el movimiento ha crecido paulatinamente hasta alcanzar en 1985 un total aproximado de 3.522 cooperativas con 190955 socios. En la evolución del cooperativismo se destacan claramente dos fechas claves: 1937, la fecha de la expedición de la primera ley de cooperativas, y 1966, la fecha de la expedición de la segunda ley de cooperativas.

El movimiento cooperativista ecuatoriano goza de una larga trayectoria cuyas raíces más remotas las constituye una aferrada tradición de cohesión social y de cooperación como norma para guiar las relaciones entre los grupos humanos. Entre los precursores identificables del cooperativismo nacional se destaca el socialista guayaquileño Virgilio Drouet. Empleado del poderoso Banco Comercial y Agrícola, Drouet dedicó su vida a la difusión de "hábitos de cooperación y economía" entre los obreros. (Mills, 1986).

1.1.4. *Importancia social de las cooperativas en el Ecuador*

La importancia del Cooperativismo sumerge desde los orígenes de la humanidad que el hombre ha entendido que, si se une a otros individuos, no solo iba a obtener mejores recursos, sino que incrementaba notoriamente su rendimiento y su capacidad. Además es de suma importancia ya que debido a esto nace el sistema cooperativo en el Ecuador siendo esto una considerable respuesta social para sustituir las considerables faltas de préstamos y en varios casos para impedir préstamos de personas avaras, mediante fue pasando el tiempo el área de las cooperativas fue experimentando diversos tipos de transformaciones, las zonas sociales que cuentan con pocos recursos en el pasado no han podido acceder a las cooperativas por carencia de prestigio y garantías de tipo económicas (Poveda, Erazo, & Neira, 2017).

1.1.5. *Volumen promedio de transacciones de Coac's*

Durante estos últimos años de las Cooperativas de Ahorro y Crédito dentro del sistema financiero nacional ha sido importante, manteniendo una importante participación de sus operaciones dentro de sistema, luego de los bancos privados.

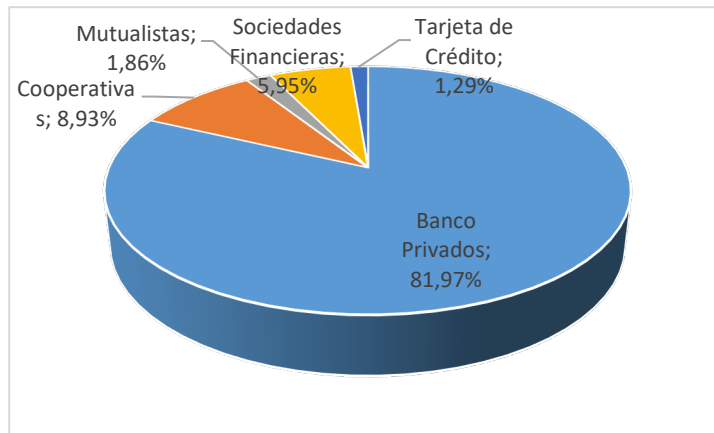


Gráfico 1-1. BCE
Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

1.1.6. Cooperativas de ahorro y crédito

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito Cooperativa son entidades que tienen como finalidad suplir con las necesidades financieras de un tercero, la organización está conformada por personas naturales o jurídicas que unen sus capitales para formar la cooperativa, en la actualidad se rigen bajo La Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. (Poveda, Erazo, & Neira, 2017).

1.1.6.1. Objetivo del cooperativismo

El objetivo de las Cooperativas es ayudar a las personas de sectores menos populares a prosperar a través de préstamos con una tasa de interés medía para que puedan realizar negocios en su vida personal.

1.1.6.2. Características del cooperativismo

La característica de una cooperativa es que sus socios tienen la confianza para invertir estableciendo ideas claras y metas a alcanzar en un plazo determinado, así como estableciendo los intereses correspondientes a cada persona.

1.1.7. Desarrollo local con la economía popular y solidaria

Mediante acuerdo con la Constitución de 2008, cuya filosofía principal se fundamenta en el principio del “Buen Vivir”, en su artículo 283, establece que el sistema económico en el Ecuador es social y solidario y se integra por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria en el cual pasan a integrarse los sectores

cooperativistas, asociativos y comunitarios. El propósito ulterior es mejorar la calidad de vida y la erradicación de la pobreza, fijan un sistema inclusivo con la participación de los actores considerados vulnerables, para desarrollar las capacidades de las personas, garantizar la calidad de vida, lograr la cohesión social, el desarrollo institucional, el respeto a la heterogeneidad y diferencias culturales, construyendo identidades y futuros comunes. Los países de América Latina, que circunstancialmente gozan de términos de intercambio favorables en cuanto a materias primas y alimentos, pueden procurar generar nuevas bases estructurales que superen la sociedad dual que las caracteriza en la mayoría de los casos. (Poveda, Erazo, & Neira, 2017).

1.1.8. *Reseña histórica*

1.1.8.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodivisión”

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODIVISIÓN” lleva operando 10 años , inicio en el año 2011 en la Parroquia Salasaca del Cantón Pelileo dirigida y administrada por ellos mismos bajo la modalidad de Corporación Financiera, para finalmente el 11 de junio del 2013 sea declarada oficialmente como Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODIVISION”, con la finalidad de contribuir al crecimiento y desarrollo de las personas, basándose en los sectores poco acogidos como el urbano marginal y el rural que se encontraban excluidos de la banca tradicional, la institución financiera brinda servicios seguros y eficientes en ahorro y crédito en su Matriz Pelileo y en sus sucursales ubicados en Salasaca y las Islas Galápagos: Santa cruz y San Cristóbal. (Prodivision, 2011).

1.1.8.2. Misión y visión

- Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes a través de la prestación de productos y servicios financieros competitivos e innovadores para contribuir al desarrollo económico del país, sosteniendo los principios de cooperación, eficiencia, valores éticos de honestidad y transparencia.

- Visión

Para el 2023 ser una institución financiera reconocida a nivel nacional por su estabilidad y solvencia en la prestación de servicios financieros competitivos cumpliendo las necesidades económicas, sociales y culturales de los socios con una rentabilidad segura.

1.1.9. *Estados financieros*

Para entender de una forma minuciosa a los estados financieros que son de suma importancia dentro de la organización y que son presentados periódicamente a los organismos fiscales y de control, cabe mencionar que representan el producto final del proceso contable y tienen por objeto, presentar información financiera para que los diversos usuarios de los estados financieros puedan tomar decisiones eficientes y oportunas.

La información financiera que tales usuarios requieren se enfoca primordialmente en la:

- a) Evaluación de la rentabilidad.
- b) Evaluación de la posición financiera, que incluye su solvencia y liquidez.
- c) Evaluación de la capacidad financiera de crecimiento.
- d) Evaluación del flujo de fondos. (Maguiño, 2013)

De acuerdo con estas necesidades los estados financieros básicos son:

- Balance General
- Estado de Ganancias y Pérdidas
- Estado de flujo de efectivo
- Estado de cambios en el patrimonio neto

1.1.9.1. *Balance general*

El balance General es un estado financiero devengo realizado que muestra los recursos de que dispone la entidad para la realización de sus fines (activo) y las fuentes externas e internas de dichos recursos (pasivo más capital contable), a una fecha determinada.

Un balance general se encuentra dentro del estado financiero principal de una empresa u organización; muestra una radiografía de la entidad económica, las transacciones cotidianas a través del registro contable, generan saldos al final de cada periodo de los diferentes grupos Activo, Pasivo y Capital. Además, se manifiesta que los saldos construyen la información integral del estado financiero, los cuales, según la teoría, presenta diversas formas de presentación. (Romero López, 2010).

En forma de REPORTE	En forma de CUENTA
Activo (-) Pasivo (=) Capital	Pasivo (+) Activo (=) Capital

Gráfico 2-1. Balance general
 Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

1.1.9.2. *Estado de ganancias y pérdidas*

Un estado de resultado permite a una empresa conocer los resultados de todas las operaciones efectuadas en un periodo; se obtiene al restar de los ingresos recibidos, todos los costos y gastos en los cuales incurrió. Así, un primer paso es deducir de las ventas netas el costo de los bienes vendidos para determinar el subtotal de utilidad bruta. Como segundo paso, los gastos de operación se deducen para obtener un subtotal llamado utilidad operacional (o utilidad de operaciones). A la utilidad operacional se le agregan los ingresos no operacionales y se le restan los gastos no operacionales, arrojando como resultado la utilidad antes de impuestos. Como paso final, se descuenta la provisión del impuesto sobre la renta para llegar a la utilidad neta. (Fernández Navarrete, 2018)

1.1.9.3. *Estado de flujo de efectivo*

El Estado de Flujo de Efectivo, tuvo su origen en lo que se llamó en un inicio el Estado de Dónde se obtuvo y a donde fue a Parar, que era aumentos y disminuciones de las partidas del Balance General. La NIC 7 establece que la presentación para el Estado de Flujo de Efectivo, debe adaptarla según su naturaleza de las actividades de la empresa, clasificando-en las actividades de operación, de inversión y de financiación. El Estado de Flujo de Efectivo se puede elaborar por dos métodos, a saber: Indirecto y Directo. La diferencia básica entre los métodos es la forma de presentación de la información presentada en las actividades de operación y la realización de una conciliación de ingresos netos de operación al final del Estado de Flujo de Efectivo. El flujo de actividades de operación en ambos métodos debe ser igual. (Vargas, 2008)

1.1.9.4. *Estado de cambios en el patrimonio neto*

El estado de variaciones en la capital muestra un análisis de los cambios en las cuentas de capital contable o patrimonio de la empresa, tiene como objetivo fundamental presentar información relevante sobre los movimientos en la inversión de los accionistas de una institución durante un periodo determinado, los movimientos de este estado son aquéllos

directamente relacionados con las decisiones que se toman en asambleas de accionistas. (Márquez, 2011).

1.1.10. ¿Qué es morosidad?

Una morosidad son cuotas que no han sido pagados antes del vencimiento del plazo de cancelación, se trata de una deuda que se inicia con el uso de obligaciones marginales o extrapresupuestarias, además es un método para medir el riesgo crediticio, y se puede entender a través del límite de crédito que ha incumplido.

1.1.11. Índice de morosidad

El índice de morosidad es un indicador financiero que permite medir el porcentaje de la proporción de la cartera de créditos que se encuentran en mora, con respecto a la cartera de créditos total que son generadas por las instituciones.

(García, 2015), plantea la siguiente fórmula de cálculo:

$$\mathbf{IMOR} = \frac{\mathbf{Cartera\ de\ Crédito\ vencida}}{\mathbf{Cartera\ de\ Crédito\ total}}$$

Donde:

Cartera vencida = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre.

Cartera total = Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre.

1.1.11.1. Índice de morosidad de la cartera total

Son los números de veces que se representa los créditos improductivos con respecto a la cartera bruta total de una institución financiera.

(García, 2015), plantea la siguiente fórmula de cálculo:

$$\mathbf{IMORCT} = \frac{\mathbf{CISFN}}{\mathbf{CBTSFN}}$$

Donde:

IMORCT = Índice de morosidad de cartera total

CISFN = Cartera improductiva del sistema financiero nacional

CBTSFN= Cartera bruta total del sistema financiero nacional

1.1.11.2. *Coste de la morosidad*

Son originados por los días de pagos impuntuales por parte de los deudores por consiguiente cuanto más tarden en cancelar la cuota, más onerosa resulta la financiación.

Para calcular el coste según (García, 2015) , se puede utilizar la siguiente ecuación basada en el interés simple.

$$\text{Coste de la Morosidad} = \text{Importe crédito} * \frac{(\text{retraso en días}) * \text{tasa de morosidad}}{360}$$

Donde:

Importe crédito = Precio o valor en dinero de un crédito

Retraso en días = Atraso en la fecha de pago.

Tasa de morosidad = Es el porcentaje (al nivel país o nivel empresa).

1.1.11.3. *Cartera de crédito bruta*

Representa el total de la Cartera de Crédito que establece la suficiencia o no de la provisión para contingencia de la cartera total de la institución financiera del sector comercial, consumo, vivienda, y microempresa.

1.1.11.4. *Cartera de crédito neta*

Representa al total de la Cartera de Crédito que establece las Provisiones constituidas para efectos de cubrir eventuales pérdidas generadas por las instituciones financieras en el sector de consumo, vivienda, comercial y microempresa.

1.1.11.5. *Cartera improductiva*

Corresponden a la suficiencia o no de la provisión para contingencia de la cartera morosa de la institución financiera, que están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos. Generalmente, la cobertura de la cartera improductiva deberá ser igual o mayor al 100% de la misma. (Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones financieras., 2018).

1.1.12. *Causas de la morosidad*

Las causas de morosidad se establecen por los factores que inciden de una u otra forma en incurrir a la morosidad por la eficiencia en colocar créditos morosos, por lo que se determinan dos componentes para hallar la morosidad:

1.1.13. *Factores macroeconómicos que determinan la morosidad*

Los factores macroeconómicos que determinan el cambio en el incumplimiento crediticio bancario han sido estudiados por diversos investigadores.

Según (Aguilar, Camargo, & Saravia, 2004), muestra que, durante los ciclos de crecimiento económico, los préstamos bancarios se reducen debido al aumento de la calidad crediticia de los prestatarios, mientras que en los ciclos de crecimiento contractivos disminuyen los reembolsos de los préstamos; de ahí el índice de crédito bancario impago. Sin embargo, independientemente de la relación entre estas dos variables, la razón puede ser que no se observe el efecto del ciclo económico en la tasa de morosidad de corto plazo.

1.1.14. *Factores microeconómicos que determinan la morosidad*

Los factores microeconómicos que determinan el cambio en el incumplimiento crediticio bancario han sido analizados por muchos estudios diferentes.

Según (Peruano, 2004), encontró que el de nivel endeudamiento por cliente y el volumen de colocaciones por empleado, demuestran que las instituciones micro financieras tienen una mejor administración de las colocaciones por empleado debido a que esta variable incide negativamente sobre el nivel de morosidad, lo que deriva en una mejor asignación crediticia por parte de los analistas. No obstante, se genera un costo por el nivel de endeudamiento del cliente, que refleja un resultado positivo.

1.1.15. *Consejos para reducir de la morosidad*

Estos aportes para la reducción de la cartera de morosidad son vitales para el crecimiento de las instituciones, por tal razón se determinan los siguientes aspectos:

1. Analizar el historial crediticio del socio
2. Historial del socio siempre a mano

3. Aportar valor a los buenos pagadores
4. Haz una previsión de flujo de caja.
5. Hacer llamadas de recordatorio de los vencimientos.
6. En caso de impago, apelar inmediatamente
7. Registrar el histórico de demoras e impagos, y actuar con los clientes en consecuencia.
8. Pasar el costo de devolución, reclamo e intereses al moroso.
9. Verifique periódicamente los periodos medios de recogida.

1.2. Marco conceptual

Para esta investigación, se tomaron en consideración los siguientes factores determinados anteriores, las que destacarán más claramente qué problema se estudió en este proyecto.

1.2.1. *Índice de morosidad*

Mide el volumen de créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito concedido por una entidad financiera. (Domínguez, 2017)

1.2.2. *Índice de morosidad bruta*

Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial) con la cartera de crédito bruta sin la provisión para contingencia de cartera. (Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones financieras., 2018).

1.2.3. *Índice de morosidad neta*

Relaciona la cartera improductiva bruta (créditos vencidos y en cobro judicial con la cartera de crédito bruta neta de provisión para contingencia de cartera. (Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones financieras., 2018).

1.2.4. *Activos improductivos brutos / activos totales*

Relaciona los activos improductivos brutos, sin incluir las Provisiones por crédito e inversiones en función de total de activos. (Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones financieras., 2018).

1.2.5. *Activos improductivos netos / activos totales*

Relaciona los activos improductivos netos, sin incluir las Provisiones por crédito e inversiones en función de total de activos. (Superintendencia de Bancos y de otras Instituciones financieras., 2018).

1.2.6. *Índice de rentabilidad*

Es el beneficio o pérdida neta que tiene una inversión durante un ciclo de tiempo determinado, expresado como un porcentaje del costo inicial de la inversión. (Domínguez, 2017).

1.2.7. *Rentabilidad*

Indicador calculado para conocer la rentabilidad de una actividad y que se obtiene dividiendo el beneficio de explotación por el volumen de negocios. (Domínguez, 2017).

1.2.8. *Crédito*

Es el acto jurídico y contrato correspondiente por el que una parte concede a otra el uso temporal de una cierta cantidad de dinero a cambio de una remuneración de intereses. El crédito se distingue del préstamo en que en el primero se puede disponer de hasta una cierta cantidad o límite, mientras que en el segundo se trata de una cifra concreta y fija. (Domínguez, 2017).

1.2.9. *Crédito vencido*

Crédito que ha llegado a su vencimiento y debe ser cubierto. (Domínguez, 2017).

1.2.10. *Crédito de dudoso cobro*

Crédito de un cliente que no ha pagado su cuota de amortización durante tres meses seguidos, por lo que acumula intereses de morosidad más altos y la entidad financiera comienza el procedimiento para reclamar la deuda. (Domínguez, 2017)

1.2.11. *Crédito hipotecario*

Crédito con garantía real hipotecaria sobre un bien inmueble. El inmueble responde del pago de intereses y la devolución del principal del crédito, y la hipoteca queda inscrita en el Registro de la Propiedad hasta su cancelación. (Domínguez, 2017)

1.2.12. *Crédito con garantía real*

Crédito garantizado por bienes inmuebles o por títulos mobiliarios cuya posesión es transferida al acreedor. (Domínguez, 2017)

1.2.13. *Crédito de dudoso cobro*

Posibilidad de que el prestatario o el emisor de unas obligaciones no hagan frente a los pagos a los que se ha comprometido en sus vencimientos. (Domínguez, 2017).

1.2.14. *Riesgo crediticio*

Probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor. (Domínguez, 2017)

1.2.15. *Riesgo de cobro*

Incertidumbre de cobro al vencimiento de un instrumento de renta fija o un crédito. (Domínguez, 2017).

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Mixto*

De acuerdo con (Ortega, 2018), el proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos.

El presente trabajo de investigación utilizará los métodos cualitativos y cuantitativos, ya que se efectuará la observación para obtener cualidades de la cooperativa, por lo mismo se recopilará datos numéricos tanto en de los estados financieros como los resultados de la encuesta realizada.

2.1.2. *Cuantitativo*

De manera más detallada, y desde la concepción de (Maldonado, 2018), es utilizado para la recolección y el análisis e interpretación de los datos para contestar preguntas de investigación o probar hipótesis establecidas previamente, de manera que está fundamentado en la medición numérica, el conteo de los datos y la utilización de la estadística para establecer con exactitud los factores de comportamiento en una población o muestra.

El presente trabajo de investigación asumirá un enfoque cuantitativo para obtener información que permita reconocer los datos de manera numérica de los estados financieros, de la misma forma para obtener los resultados de la encuesta que se realice mediante un muestreo, las cuales ayuden detectar los problemas de morosidad dentro de la institución financiera.

2.1.3. *Cualitativo*

De manera que, con las investigaciones cualitativas según (Maldonado, 2018) , se descubren y establecen preguntas de investigación, con frecuencia se utilizan técnicas de recolección de datos que no necesitan medición estadística como las notas de campo, las entrevistas, la observación directa, las descripciones, etc.

Se aplica este enfoque para obtener información verídica en función a las actividades y cualidades que favorezcan al crecimiento de la institución y a la reducción de la morosidad en la Cooperativas con la contribución de todo el personal que integra dicha institución, con el fin de establecer conclusiones y sugerir recomendaciones de avance hacia un futuro.

2.2. Tipo de investigación

El estudio realizado es de tipo no experimental y descriptiva, por lo que se ejecuta la búsqueda del comportamiento del índice de morosidad ante el impacto a la rentabilidad en la institución financiera. En cuanto al diseño del estudio son:

2.2.1. Investigación de campo

Dentro de este contexto orden (Palella & Martins, 2012) , manifiesta que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos, sociales en su ambiente natural. E investigador no manipula variable debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en la cual manifiesta y desenvuelve el hecho.

Para este trabajo investigativos se recopilarán los datos directamente en la institución financiera, con cada uno de los colaboradores mediante la entrevista y encuesta al personal que emplea en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” para detectar los problemas sobre el índice de morosidad.

2.2.2. Investigación bibliográfica o documental

Al respecto orden (Palella & Martins, 2012),se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos - escritos u orales -; uno de los ejemplos más típicos de este tipo de investigación son las obras de historia. El propósito de este tipo de investigación es el de planificar un trabajo para profundizar un tema o problema sobre el cual no es posible que el estudiante haga aplicaciones prácticas.

Para esta investigación se hicieron unos análisis de los materiales impresos, así como la revisión de sitios web, libros, revistas, periódicos, constituciones, etc., de la misma manera se contrajo información eficaz de diversas organizaciones relacionadas a los factores que inciden en la morosidad, los cuales generar a brindar estrategias para solucionar el problema que presenta la Cooperativa.

2.2.3. Correlacional

En este orden (Palella & Martins, 2012), manifiesta que este nivel permite medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables. Su propósito principal es determinar el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otra. Esta correlación puede ser positiva o negativa. Es positiva cuando un grupo presenta valores altos para las variables y negativa cuando un grupo con valores altos en una variable tienden a mostrar valores bajos en la otra.

Para esta investigación se inquirió las estadísticas del número de cuotas vencidas de un crédito y los indicadores que afectaron a la morosidad dentro la Institución financiera.

2.3. Tipo de investigación

2.3.1. Investigación exploratoria

Según (Villa, 2018) menciona que el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Estos estudios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos.

Este tipo de investigación exploratoria centra en hallar todo lo pertinente con el problema y análisis interior de la cooperativa que nos permitirán realizar los análisis necesarios para identificar los problemas de morosidad.

2.3.2. Investigación descriptiva

Desde el punto de vista de (Villa, 2018) la investigación descriptiva busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se sometido a análisis.

Este tipo de investigación busca especificar una descripción completa de cada uno de los factores y las variables que inciden al crecimiento de la institución, con los altos índices de morosidad.

2.4. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.4.1. Método deductivo

De acuerdo con (Abreu, 2014) el método deductivo permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad.

El presente trabajo de investigación plantea de lo diminuto hasta lo inmenso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” con la finalidad de llegar a las posición específica o particular para llegar a ser solventes en un futuro.

2.4.2. Método inductivo

De acuerdo con (Abreu, 2014), el método inductivo plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo.

El presente trabajo investigativo se plantea la utilización del método inductivo ya que nos ayuda a identificar los problemas de morosidad y el riesgo de la liquidez que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión” en sus actividades administrativas y operacionales.

2.4.3. Método analítico

Desde el punto de vista de (Nirian, 2020), el método analítico es un método de investigación que se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos.

EL método analítico es de suma importancia porque nos sirve para verificar la situación actual de la cooperativa, analizando los diferentes factores que inciden en la morosidad para una adecuada interpretación sobre esta investigación.

2.4.4. Método sintético

De acuerdo a (Acevedo, 2009), este método implica la síntesis, es decir, unión de los elementos para formar un todo.

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método sintético realizar de forma sintética, esencial y resumida las actividades operacionales y administrativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión” para mejorar su rentabilidad hacía un futuro.

2.5. Técnicas de investigación

2.5.1. Encuesta

Para (Sabino, 2018) la encuesta es requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos.

La encuesta esta designada a todos los empleados de la Institución con el objetivo de encaminar hacia un futuro con nuevos productos y servicios, además la entrevista se aplicarán preguntas abiertas para recoger mayor información.

2.5.2. Entrevista

La entrevista, desde el punto de vistas (Sabino, 2018), es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Esta técnica es el mejor enfoque para apreciar las opiniones del gerente, jefes de créditos, para observar las falencias que existen en la Cooperativa, motivos que aprueban para dictar nuevas estrategias corporativa para reducir el índice de la morosidad y mejorar la rentabilidad.

2.5.3. Observación directa

Desde el punto de vista de (Sabino, 2018), la observación consiste en el uso sistemático de nuestros sentidos orientados a la captación de la realidad que queremos estudiar.

Esta técnica se basa en presentar información directa sobre las variables que afectan al índice de morosidad y detalla el manejo del sistema de créditos en la cooperativa.

2.6. Población y muestra

2.6.1. Población

La población es considerada según (Robles, 2019), como un conjunto de unidades generales una persona, cosa, transacción o evento; en los que estamos interesados en estudiar.

La población que utilizaremos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión” menciona la cantidad de población que se encuentra activa en el año 2021 de la siguiente manera:

Tabla 1-2: Población COAC Prodvisión

Población	Número	Técnicas
Gerente General	1	Entrevista
Empleados	7	Encuesta
Socios	2261	Encuesta
Total	2262	

Fuente: COAC Prodvisión
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

2.6.2. Muestra

De la misma manera para (Robles, 2019) la muestra es un subconjunto de la población, determinar qué parte de una realidad debe examinarse para hacer inferencias sobre el todo del que procede.

Tabla 2-2: Muestra COAC Prodvisión

Población	Número	Muestra	Técnica
Socios	2261	328	Encuestas
Total	2261	328	

Fuente: COAC Prodvisión
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

2.6.2.1. Tamaño de la muestra

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{z^2 p^* q N}{e^2(N-1) + Z^2 p^* q}$$

Tabla 3-2: Tamaño de la muestra

Símbolo	Detalle	Cantidad
n =	Tamaño de la muestra	328
Z =	Nivel de confianza	1.96
N =	Población o universo	2261
P =	Productividad	0,5
Q =	Productividad en contra	0,5
E =	Error muestral	0,05

Fuente: COAC Prodvisión
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

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

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 2261}{0.0025 * (2260) + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.50)(0.50) 2261}{0.005^2 * (2261-1) + 1.96^2 * 0.5 * (1-0.5)}$$

$$n = \frac{2171,46}{5,65 + 0,9604}$$

$$n = \frac{2171,46}{6,6104}$$

$$n = 328,4921336$$

$$n = 328 \text{ encuestas}$$

2.7. Instrumentos de investigación

De para detallar de una manera comprensiva los instrumentos de investigación, según (Rojas, 2015), son las siguientes:

2.7.1. Guía de observación

La orientación observacional es un formato que contiene objetivos de investigación que se reflejan en los elementos, aspectos o elementos observados de su comportamiento. En base a lo mencionado se empleó la técnica misma que permite conocer documentos internos de la Cooperativa para la realización del trabajo.

2.7.2. Registro de observación

Los informes de seguimiento se pueden elaborar a través de formularios o videos que hacen referencia a evidencia física, y anteriormente esta información solo se podía obtener a través de instrucciones de seguimiento impresas, aplicables a los trabajadores de campo del sector financiero.

2.7.3. Guía de entrevistas

La guía de entrevistas se destaca en un formato con preguntas abiertas o preguntas de opinión para identificar las variables de investigación, para el presente trabajo investigativo se realizó preguntas abiertas para acoger mayor información que permitiera dar una solución a las problemáticas que presenta la Institución.

2.7.4. Cuestionario

Esta técnica permite la elaboración de preguntas abiertas o cerradas para conocer el estado actual de la cooperativa, estos cuestionarios son impartidos a todo el personal que elabora dentro de la institución para conocer su opinión sobre las actividades de gestión financiera y administrativa.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Resultados

Mediante las encuestas realizadas a los socios se demuestran los siguientes resultados posibles para realizar los debidos análisis a los problemas ocasionados dentro de la institución financiera.

3.1.1. *Cuestionario dirigido a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Prodivisión”. Pelileo*

OBJETIVO: Conocer los factores que inciden en el índice de morosidad y su afectación en la rentabilidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodivisión”. Pelileo

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

Tabla 4-3: Categoría de edad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
18 – 29	103	31 %
30 – 45	130	40 %
46 – 65	89	27 %
Más de 65 años	6	2 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

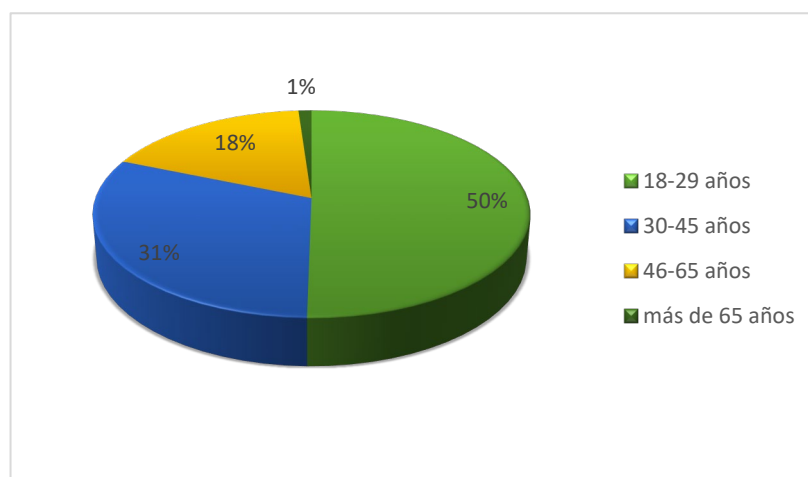


Gráfico 3-3. Categoría de edad

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Las categorías más altas de los socios encuestados se encuentran en un rango de 30 a 45 años con el 40%, seguida entre los 18 a 29 años con el 31 %; entre el 46 a 65 años con 27 %, y por último personas más de 65 años que corresponde al 2 %.

Interpretación:

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”, los socios más activos en realizar los créditos son de 30 a 45 años, siendo un rango factible para brindar el apoyo mutuo para satisfacer las necesidades encaminadas hacia un futuro, en las que hay poca probabilidad de aumentar el riesgo de morosidad ante no cancelar su deuda pactada.

2. ¿A qué sector corresponde su actividad económica actualmente?

Tabla 5-3: Actividades económicas

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Comercio	128	39 %
Servicio	101	31 %
Producción	29	9 %
Agrícola y Ganadera	62	19 %
Otros	8	2 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

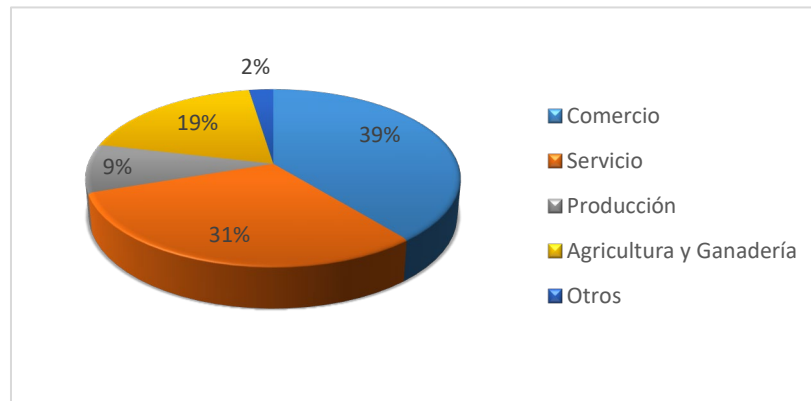


Gráfico 4-3. Actividades económicas

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

De la misma manera las actividades económicas que desarrollan actualmente los socios corresponden al comercio que establece del 39 %, del mismo modo el servicio de 31 %; la agricultura y ganadería con 19 %; la producción con el 9 % y por último otras actividades con el 2 %.

Interpretación:

La totalidad de los socios encuestados dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión” corresponde a las actividades comerciales, que ejecutan funciones de compra y venta al por mayor y menor sus producciones con el fin de mantenerse y establecer nuevas producciones o para el mejoramiento de su local.

3. ¿Cómo calificaría la atención que recibió al solicitar un producto financiero?

Tabla 6-3: Atención al cliente

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	74	23 %
Muy bueno	67	20 %
Bueno	122	37 %
Regular	15	5 %
Necesita mejorar	50	15 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

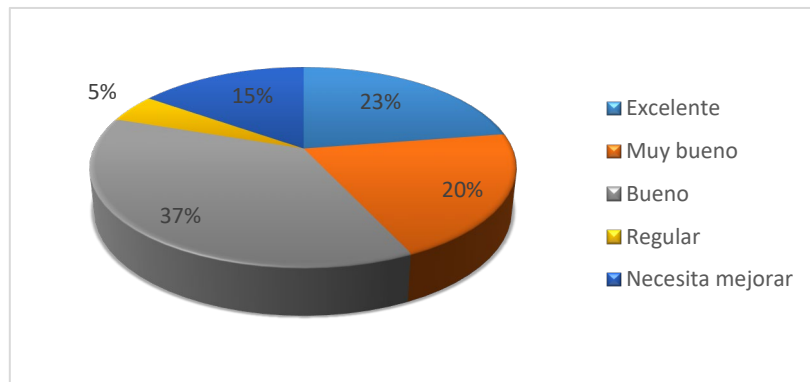


Gráfico 5-3. Atención al cliente

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

En vista a las encuestas realizadas a los socios el 37 % manifiestan que está buena la atención brindada por el personal, de la misma manera el 23% califica con una excelencia; el muy bueno con 20 %, por último, el 15 % de socios manifiestan que deben mejorar y el 5 % califica como regular.

Interpretación:

Mediante las encuestas aplicadas a los socios de la Cooperativa revelan que es buena la atención brindada dentro de las oficinas, lo fundamental para el personal es mantener una comunicación intacta para las inquietudes de los clientes al solicitar un producto financiero.

4. ¿Qué tipo de crédito ha obtenido usted para satisfacer sus necesidades?

Tabla 7-3: Tipo de crédito

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Microcrédito	74	23 %
Crédito de Consumo	67	20 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

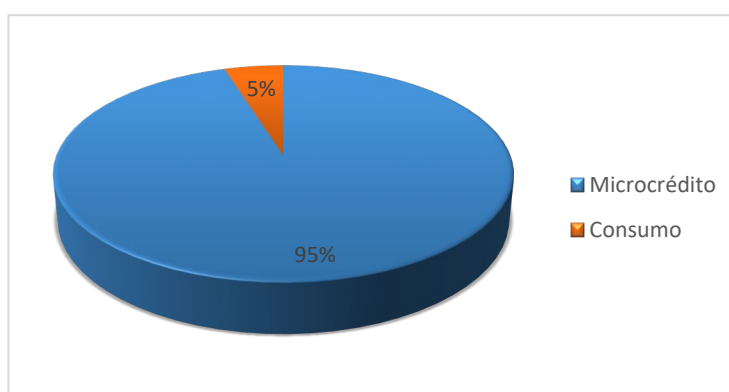


Gráfico 6-3. Tipo de crédito

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Los socios afirman que el tipo de crédito que han obtenido comúnmente es del Microcrédito que muestra del 95 % de factibilidad, por otra parte, el 5 % es del Crédito de consumo.

Interpretación:

La mayor cantidad de créditos desembolsados actualmente es del Microcrédito porque se consideran como pequeñas y de corto plazo, se distribuyen principalmente a personas con menores niveles de recursos, y se utilizan principalmente para promover e impulsar nuevos emprendimientos o satisfacer sus necesidades.

5. ¿Usted ha tenido mora o retraso al momento de cancelar las letras de pago durante estos últimos meses?

Tabla 8-3: Atrasos a letras de pago

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	226	69 %
No	35	11 %
A veces	52	16 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

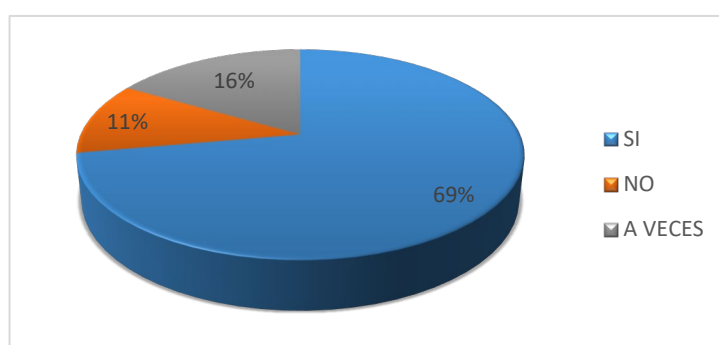


Gráfico 7-3. Atrasos a letras de pago

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Los socios manifiestan que el 72 % se atrasa en su letra de pago, por otro lado, el 17 % muestran que a veces han recurrido a mora y por último el 11 % no se atrasa.

Interpretación:

En efecto la mayoría de socios durante estos últimos meses ha caído en mora por consiguiente el índice de morosidad ha aumentado de esta manera debe existir estrategias, como reducir las cuotas de pagos, la comunicación constante con los socios deudores para que no existan más riesgos en la entidad financiera y ni la negatividad por parte de los beneficiarios en el buró de crédito.

6. ¿Si la respuesta anterior es afirmativa determine hasta que rango de días se ha extendido su morosidad?

Tabla 9-3: Días de morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
0-15 días	101	31 %
16 - 30 días	95	29 %
31-45 días	74	23 %
Más de 60 días	58	18 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

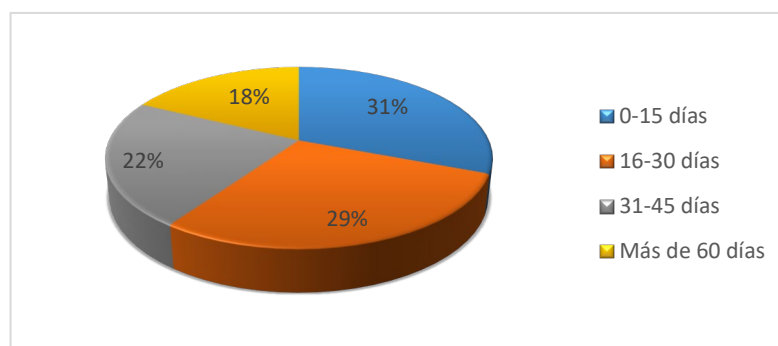


Gráfico 8-3. Atrasos a letras de pago

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

De las encuestas realizadas los socios manifiestan que dentro de 0 a 15 días son los fechas que se atrasan que pertenece al 31%, de la misma manera desde los 16 a 30 días corresponden al 29 %; de 31 a 45 días es del 23 % y por último más de 60 días son del 18%.

Interpretación:

Mediante la encuesta realizada los socios incumplen los pagos hasta un rango de 15 días lo que le afecta a la entidad en el crecimiento de la rentabilidad y a su vez aumenta el riesgo de liquidez, así mismo los de 30 ,45 o más de 60 días son más afectado debido que entran en procesos legales, lo más factible en una entidad es contraer mayor obligación mediante notificaciones en redes sociales, visitas constantes, entre otras para reducir las morosidades.

7. ¿Indique el motivo por el que incumple los días de pago de sus cuotas?

Tabla 10-3: Motivo por el que incumple los días de pago

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Bajos ingresos	106	32 %
Inestabilidad laboral	98	30 %
Sobreendeudamiento	81	25 %
Desempleó	43	13 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

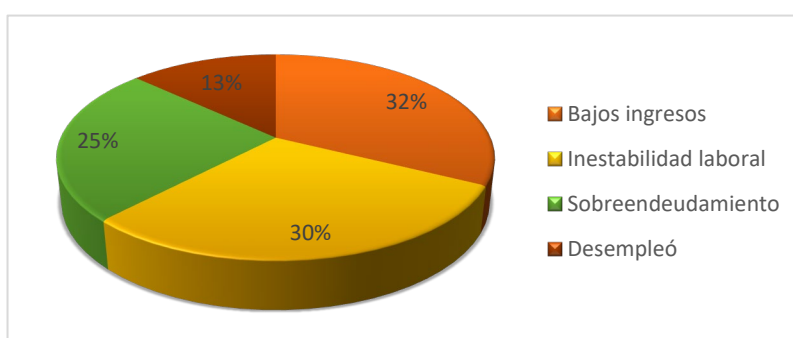


Gráfico 9-3. Atrasos a letras de pago

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Mediante la encuesta realizada a los socios muestran que los ingresos son menores y corresponden al 32%, siguiendo la inestabilidad laboral con el 30 %; el sobreendeudamiento del 25 %; y nos manifiestan que el 13% de beneficiarios han perdido su empleo durante la pandemia.

Interpretación:

Debido a que los ingresos que perciben los socios son bajos, la mejor estrategia que deben implementar es distribuir los días de pagos en semanas o cada día, porque al no tener la disponibilidad del dinero en efectivo para esas fechas de cancelación ocurre los días de morra y riesgo para la cooperativa.

8. ¿Las notificaciones sobre el estado de los créditos vencidos son oportunas por parte de la cooperativa?

Tabla 11-3: Notificaciones a los créditos vencidos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	235	72 %
No	93	28 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

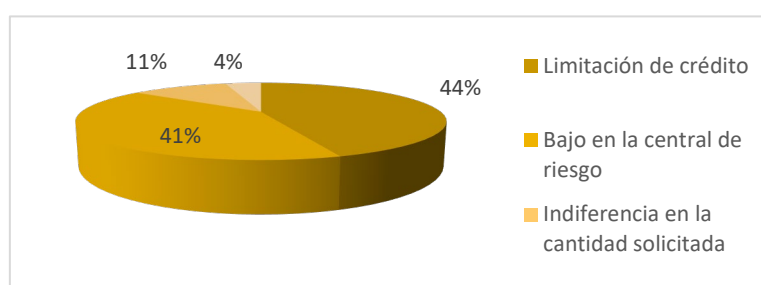


Gráfico 10-3. Notificaciones a los créditos vencidos
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

En cuanto a las notificaciones emitidas por parte de los asesores de crédito el 72 % manifiesta que si son efectivas las visitas, llamadas, etc. Por otro lado, el 28% no está de acuerdo con las notificaciones.

Interpretación:

Dicho de otro modo, son efectivas las notificaciones que realizan los asesores de la cooperativa para implementar las cobranzas de los socios deudores y mitigar el riesgo de los socios en entrar a la cartera castigada y no tener accesibilidad para otros créditos solicitados.

9. ¿Conoce usted las consecuencias que repercuten el contraer morosidad en sus cuentas financieras?

Tabla 12-3: Consecuencias de contraer morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Limitación de crédito	146	45 %
Bajo en la central de riesgo	134	41 %
Indiferencia en la cantidad solicitada	35	11 %
Negatividad en la solicitud de hipotecas	13	4 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

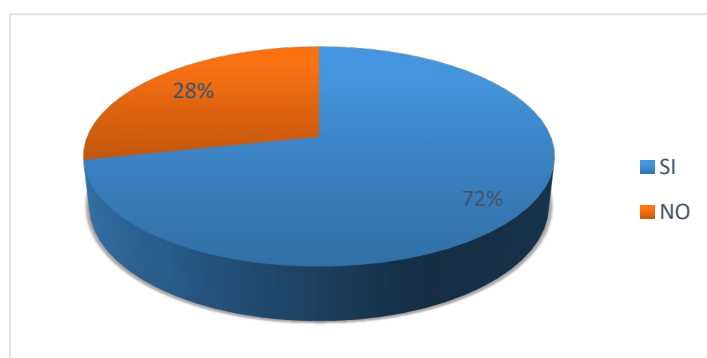


Gráfico 11-3. Consecuencias de contraer morosidad

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

De acuerdo a los socios encuestados tienen en consideración como consecuencias que el 45 % es de limitación de crédito, el 41 % bajo en la central de riesgo; por consiguiente, el 11% de la indiferencia en la cantidad solicitada, y por último la negatividad en la solicitud de hipoteca.

Interpretación:

Dicha de esta forma los socios conocen las consecuencias al contraer morosidad, una de ella es el límite de crédito que es un monto total que accede un prestamista con el análisis realizado por parte del asesor de crédito, por otro lado, causa la mala calificación en la central de riesgo lo que provoca que el deudor no tiene la capacidad de realizar un crédito de montos altos.

10. ¿Considera usted efectivo el análisis de crédito, realizado por los asesores de crédito?

Tabla 13-3: Análisis de crédito

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	243	74 %
No	85	26 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

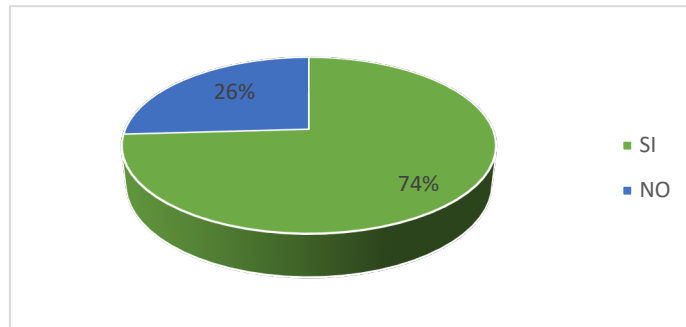


Gráfico 12-3. Análisis de crédito
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Los socios encuestados manifiestan que los análisis de crédito si son factibles y corresponden al 74 %, por otro lado, el 26 % no está de acuerdo a su punto de vista.

Interpretación:

Se determina que los análisis realizados son eficientes actualmente y los socios están satisfechos por la información clara y precisa brindada por parte de los asesores, del mismo hay un porcentaje de socios que no están de acuerdo que el personal maneje de manera adecuada sus estrategias para alcanzar su afinidad y responder a sus inquietudes pertinentes.

11. ¿Qué tipo de beneficios o productos tecnológicos le gustaría que la cooperativa implemente para mejorar la rentabilidad?

Tabla 14-3: Beneficios o productos tecnológicos

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Socio móvil	81	25 %
Cajeros internacionales	127	39 %
Transferencia interbancaria	89	27 %
Soporte técnico virtual	31	9 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

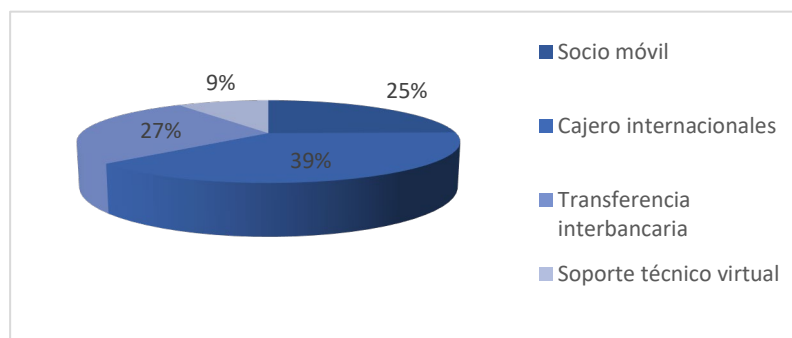


Gráfico 13-3. Beneficios o productos tecnológicos

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Los socios cuestionan implementar cajeros internacionales que corresponde al 39 %, seguido las transferencias interbancarias de 27%; el 25 % pide el socio móvil, y por último el soporte técnico virtual.

Interpretación:

En conclusión, los socios siguieren un cajero internacional que les permitan la facilidad de retiro y depósito en cualquier lugar ya sea esta nacional o internacionales durante las veinte cuatro horas al día, y los treientos sesenta y cinco días al año, con la finalidad de no trasladarse a las oficinas.

3.1.2. Cuestionario dirigido a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “Provisión” Pelileo

OBJETIVO: Conocer los aspectos y opiniones de los empleados acerca del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”. Pelileo

1. ¿Cree usted que es beneficioso para la institución implementar las estrategias de cobranzas encaminadas a las necesidades financieras?

Tabla 15-3: Implementación de estrategias

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	3	43 %
De acuerdo	2	29 %
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	14 %
En desacuerdo	1	14 %
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

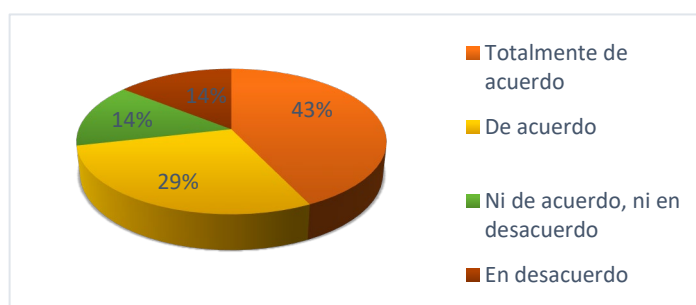


Gráfico 14-3. Implementación de estrategias

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

De acuerdo a las estadísticas el 43% está de totalmente acuerdo en implementar las nuevas estrategias para reducir la morosidad, el consiguiente está de acuerdo con el 29 %; el 14% no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo; el 14% está en desacuerdo.

Interpretación:

En la encuesta realizada a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito están totalmente de acuerdo en implementar nuevas estrategias para las cobranzas y de esta manera reducir la morosidad de los créditos no cancelados.

2. ¿Existe dentro de la Cooperativa un oficial de cumplimiento al desembolsar créditos de cantidades muy altas?

Tabla 16-3: Oficial de cumplimiento

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	6	86 %
No	1	14 %
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

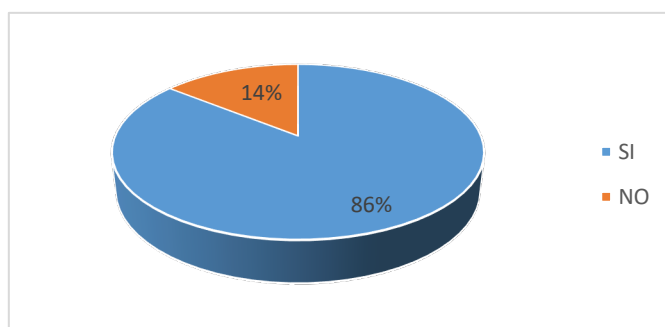


Gráfico 15-3. Oficial de cumplimiento

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis:

El 86 % de los empleados conocen el oficial de cumplimiento, por otra parte, el 14% tienen un desconocimiento sobre esas funciones dentro de la Cooperativa.

Interpretación:

De las encuestas realizadas a los empleados de la institución la mayor parte conocen sobre el oficial de cumplimiento que se encarga de vigilar las implantaciones y funcionamiento del Sistema de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en el sujeto obligado.

3. ¿Considera usted que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son suficientes?

Tabla 17-3: Requisitos exigentes a los clientes

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Muy de acuerdo	1	14 %
De acuerdo	4	57 %
Necesita mejorar	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

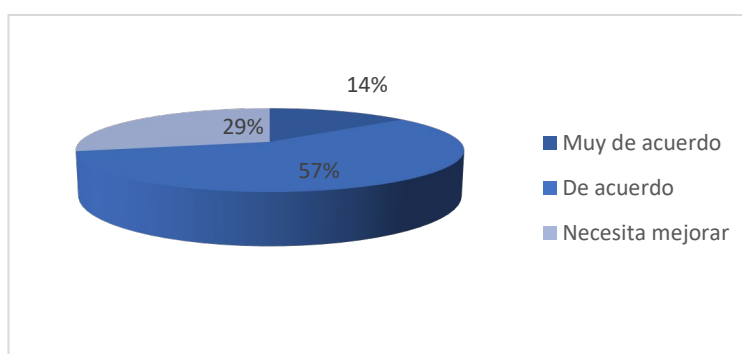


Gráfico 16-3. Requisitos exigentes a los clientes

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

El 57% de los empleados está de acuerdo con los requisitos; por otra parte, el 14% está muy de acuerdo con todos los documentos solicitados y el 29% necesita mejorar o implementar más documentos para tener más respaldo al momento de cobrar.

Interpretación:

Según las encuestas realizadas a los empleados están de acuerdo con los requisitos solicitados a los socios para sus respectivas colocaciones de crédito, con el fin de impulsar al crecimiento y fortalecimiento de la institución, por otro lado, hay empleados que no están de acuerdo con la documentación respectiva y exigen más para tener mayor seguridad ante el riesgo de pagos.

4. ¿Se capacita periódicamente al personal para que brinde una información clara y precisa al cliente?

Tabla 18-3: Capacitación al personal

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Siempre	1	14 %
De vez en cuando	4	57 %
Ocasiones especiales	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

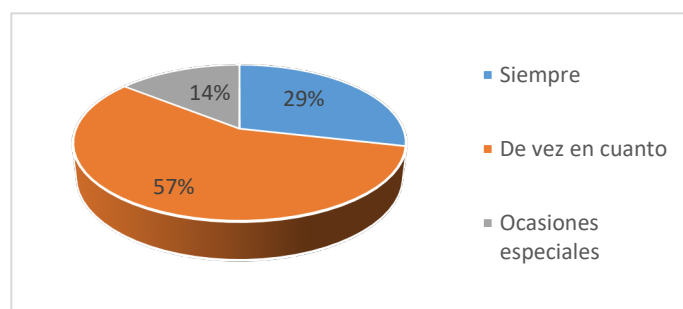


Gráfico 17-3. Capacitación al personal

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis:

La mayoría del personal manifiesta que el 57% es realizado de vez en cuando, el 29% corresponde a que siempre ejecutan las capacitaciones; el 14 % menciona solo en ocasiones especiales.

Interpretación:

En vista a la encuesta realizada al personal menciona que se ejecutan capacitaciones de vez en cuando lo que cuestionan es capacitarse con nuevos conocimientos profundos ante cualquier inquietud presentados a la trayectoria del día

5. ¿Considera usted que el porcentaje de la cuenta incobrable es acorde a las necesidades de la cooperativa?

Tabla 19-3: Cuenta incobrable

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	2	29 %
No	5	71 %
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L.,2022

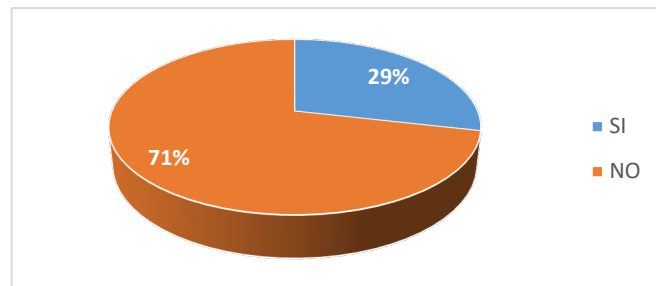


Gráfico 18-3. Cuenta incobrable

Elaborado por: Caizabanda, L.,2022

Análisis:

Según las encuestas realizadas al personal el 71% manifiesta que no están de acuerdo con las cuentas incobrables, del mismo modo el 29 % están de acuerdo con lo mencionado.

Interpretación:

De acuerdo a las encuestas realizadas los empleados manifiestan que las cuentas incobrables no están acorde a las necesidades que requiere la Cooperativa, por lo que manifiestan que deben manejar habilidades para la recaudación del dinero de los créditos desembolsados.

6. ¿Considera que dentro de la Cooperativa el personal destinado a la recuperación de la morosidad es eficiente?

Tabla 20-3: Recuperación de morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	1	14 %
Muy bueno	2	29 %
Bueno	3	43 %
Insatisfactorio	1	14 %
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

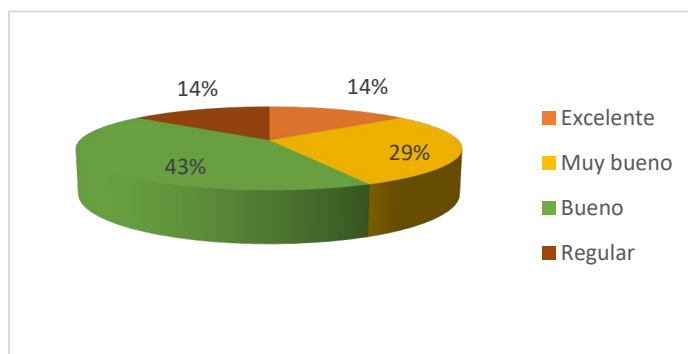


Gráfico 19-3. Recuperación de morosidad

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis:

De acuerdo a las encuestas realizadas el 43 % califica como bueno, seguida de muy bueno con el 29%; también del 14% excelente y el otro 14% menciona como insatisfecho.

Interpretación:

En vista a los resultados los empleados de la Institución califican como bueno la parte encargada de cobranza para la recuperación de morosidad de esta manera mejorar la liquidez con unas estrategias de comunicación hace posible que se cancelen los incumpliendo de pagos.

7. En qué medida el control de las notificaciones ayuda a la recuperación de la cartera vencida emitidas por el asesor de crédito hacia los socios deudores.

Tabla 21-3: Recuperación de cartera vencida

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	3	43 %
Muy bueno	2	29 %
Bueno	1	14 %
Insatisfactorio	1	14 %
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L.,2022

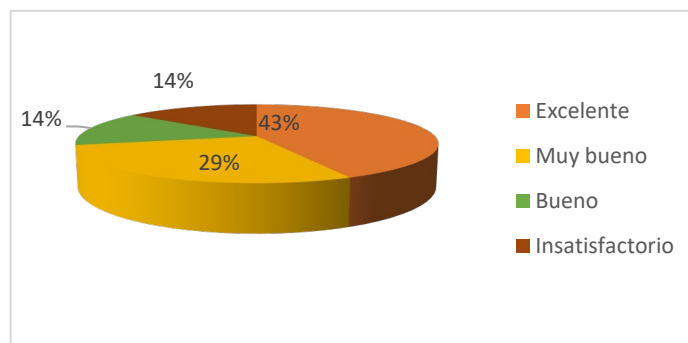


Gráfico 20-3. Recuperación de cartera vencida
Elaborado por: Caizabanda, L.,2022

Análisis:

El 43% del personal considera excelente las notificaciones que realizan los asesores de crédito, de la misma manera el 29% manifiesta que está muy bueno la forma que se desenvuelve; el 14% define que está bueno y regular por lo que debe tomar cartas en el asunto.

Interpretación:

Mediante los puntos de vista los empleados califican de una manera excelente para la recuperación de la cartera vencida que son a bases de estrategias o planes para un futuro en la que implementan nuevas cosas para reducir la morosidad de los socios deudores que están cerca de ser castigados por la central de riesgo.

8. ¿Cree usted que el grado de morosidad que actualmente tiene la Cooperativa en Pelileo del 2,96 % está por debajo o es superior al recomendado por la SEPS?

Tabla 22-3: Grado de morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Inferior	7	100 %
Superior	0	0 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo (Encuesta)
Elaborado por: Caizabanda, L ,2022

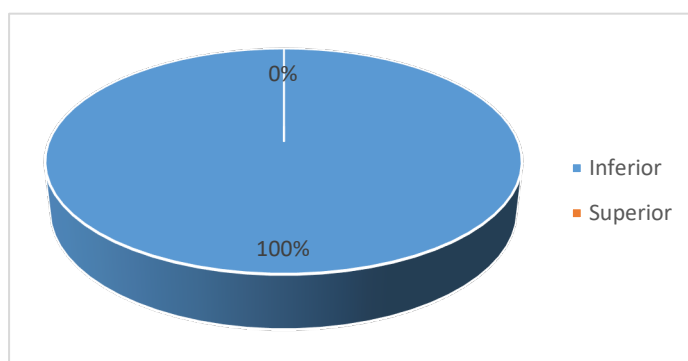


Gráfico 21-3. Recuperación de cartera vencida
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Mediante las encuestas realizadas a los empleados corresponden el 100% inferior a la SEPS, por lo que no existe el desconocimiento del personal.

Interpretación:

En vista que no existe ningún desconocimiento por parte de los empleados podemos manifestar que es inferior al recomendado por las SEPS, por que controla del 10 % en adelante, actualmente la Institución financiera está por debajo de ese rango lo que quiere decir que si se encuentra un poco estable por las planificaciones realizadas desde la gerencia.

9. ¿Si la anterior respuesta es inferior a la normativa que estrategias ha utilizado la cooperativa para disminuir el índice de morosidad?

Tabla 23-3: Estrategias para reducir la morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Diversificar los entes de pago	3	43 %
Facilidades de pago	2	29 %
Comunicación constante	1	14 %
Realizar previsiones de tesorería	1	14 %
Total	7	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L ,2022

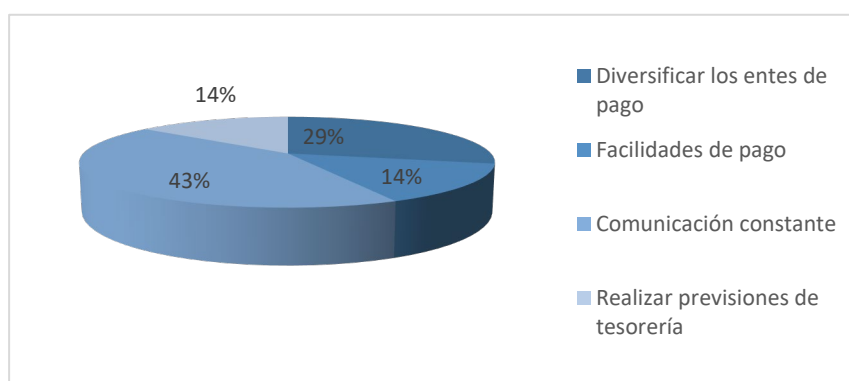


Gráfico 22-3. Estrategias para reducir la morosidad

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis:

Las estrategias que han realizado en estos últimos años son la comunicación constante que corresponde al 43 %; seguido el 29% que son diversificar los entes de pago; del mismo modo el 14 % corresponde a las facilidades de pago y previsiones de tesorería.

Interpretación:

Se puede considerar a la comunicación un eje primordial que ha realizado la Cooperativa para reducir el índice de morosidad y no llegar a superar al porcentaje brindado por la SEPS.

10. ¿Considera usted que las estrategias implementadas para reducir el índice de morosidad ha causado un efecto afirmativo actualmente?

Tabla 24-3: Estrategias implementadas para reducir la morosidad

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
SI	6	86 %
NO	1	14 %
Total	328	100%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

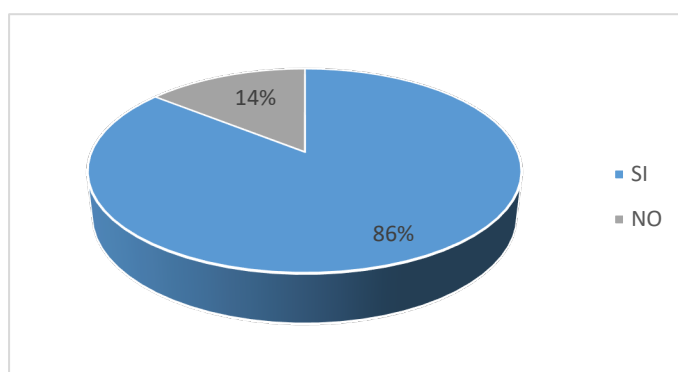


Gráfico 23-3. Estrategias implementadas para reducir la morosidad
Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis:

El 86% afirma que es positivo las estrategias implementadas anteriormente, del mismo modo el 14% considera algo negativo para la institución financiera.

Interpretación:

Dicho de otra manera, los empleados consideran factible las habilidades puestas para reducir al mínimo la morosidad ocasionada durante la pandemia, además sobre los créditos asignados sin documentos legales los que producen las carteras castigas y un decaimiento a la Cooperativa.

3.1.3. Entrevista dirigida al gerente general de la cooperativa de ahorro y crédito “Provisión” Pelileo

OBJETIVO: Conocer las metodologías aplicadas por parte del Gerente que permita garantizar la confianza y la voluntad para cumplir los objetivos que se plantean dentro de la Cooperativa.

1. ¿Qué estrategias implemento para disminuir las consecuencias económicas que género la pandemia?

En la actualidad existe la morosidad debido al congelamiento de las actividades durante la pandemia y esta va aumentando dependiendo a los meses en los que desembolsan nuevos créditos a personas necesitadas, las estrategias implementadas son buscar fondeo en Banca de Segundo Piso a través de la Corporación financiera Popular para mejorar y fortalecer la economía de la institución , además la petición general sobre la comunicación constante por parte de los asesores hacia los socios deudores, mediante las estrategias realizar una división de pagos para facilitar el pago de cuotas sin atrasos lo cual reduciría la morosidad.

2. ¿Qué metodología utilizamos para medir la cartera vencida dentro de la Cooperativa?

La cooperativa desde los inicios de las actividades ha realizado análisis según los parámetros de la Superintendencia y se realiza mediante la siguiente fórmula: Morosidad Simple: Cartera vencida / Cartera bruta; Morosidad Ampliada: Cartera vencida + Cartera no devenga interés / Cartera bruta.

3. ¿Según su juicio cuales fueron los principales problemas para que existiera el índice de morosidad en la Cooperativa?

Desde tiempo la morosidad ha existido dentro del cooperativismo, pero en efecto durante la pandemia y el confinamiento del cierre las actividades financieras han decrecido paulatinamente más en las Sucursales de Galápagos que existieron un alto índice en mora a causa de la pandemia y el aislamiento del turismo, además las personas que se quedaron sin empleo y sus ingresos no alcanzaron a cancelar las letras de pago por lo que el índice de morosidad mes a mes creció de forma inesperada.

4. ¿Considera usted que el índice de morosidad con el que viene manejando durante los últimos años demuestra una eficiente gestión?

Los problemas de morosidad que aquejan a la institución son cada vez más evidentes ya que en el primer semestre del año en curso dentro de la matriz se ha elevado la morosidad a un 2,96%. Pero si demuestra una eficiente gestión en comparación al límite que asciende la Superintendencia del 10 % se ha manejado por debajo de lo mencionado.

5. ¿Con que periodicidad se verifica y analiza el índice de morosidad dentro de la Cooperativa?

Se lo realiza de forma semanal en la reunión del comité del crédito y diario los asesores de crédito para tomar decisiones sobre y decrecer el índice de morosidad.

6. ¿Qué estrategias implementarías para reducir el índice de morosidad existente?

Manifiesta en hacer cumplir la metodología de recuperación de cartera como lo está estipulando dentro del manual de crédito y cobranzas.

7. ¿Cree usted que la estrategia de cobranza utilizada en la cooperativa cumple objetivamente con las metas de la organización?

Las estrategias utilizadas son efectivas y nos ayuda a mantener de una manera estable y eficiente, pero es necesario implementar nuevas estrategias debido a que sigue existiendo morosidad dentro de la oficina y en lo que va del 2021 la morosidad va sufriendo un leve incremento hasta la fecha con un 2,96 % dentro de la matriz.

3.2. Contenido de la propuesta

3.2.1. Introducción

Mediante la implementación y ejecución de un debido manejo y créditos en la presente investigación, plantear lineamientos de recuperación de cartera para que estos sean un pilar fundamental en el desempeño de sus actividades, que ayude al proceso de conceder de un crédito, y la recuperación del mismo.

Las estrategias plasmadas serán de ayuda a focalizar parámetros de análisis y otorgación del crédito, y recuperar los créditos de formada correcta y este constara lineamientos para que el socio no contraiga morosidad las, cuales permitirá que se corrijan errores que se han venido dando, primordial con los porcentajes de rentabilidad que ha tenido la entidad, se realizará evaluaciones exhaustivas para corroborar la información proporcionada por el solicitante del crédito, y así lograr que la entidad disminuya el riesgo de crédito, las dificultades en la recuperación del crédito, y mejorar sus indicadores financieros mediante la eficiente gestión en la colocación de créditos.

Los beneficiarios serán todos los que conforman la cooperativa, socios, empleados, alta gerencia; porque la investigación permite un mejor direccionamiento, mejora en los servicios de colocación y evaluación de la cartera, alcance de objetivos y cumplimiento de la misión y visión institucional.

3.2.2. Objetivos

3.2.2.1. Objetivo general

Contribuir a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN” con estrategias de recuperación de cartera mediante unas políticas y procedimientos de crédito, cobranza, para el cumplimiento de objetivos institucionales.

3.2.2.2. Objetivos específicos

- Analizar de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, para saber su estado actual en cuando a la concesión de créditos mediante el análisis horizontal y vertical e indicadores financieros.

- Diseñar estrategias, políticas y procedimientos de recuperación de cartera vencida para el cumplimiento de objetivos de la COAC.
- Diseñar un cronograma de ejecución de forma que se pueda cumplir a cabalidad la propuesta

3.2.3. *Análisis económico financiero*

La aplicación de herramientas financieras es conveniente, los estados financieros deben ser analizados e interpretados a través de análisis comparativos.

3.2.3.1. *Análisis vertical del balance general*

Los estados financieros de estudio en la presente investigación son de los años 2020-2021, los mismos que se realiza un análisis horizontal y vertical.

Balance General – Análisis Vertical

Es de gran importancia el análisis vertical en una institución, puesto que permite establecer si posee una distribución equitativa en cada cuenta.

Tabla 25-3: Análisis vertical balance general

• **Balance General**

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PROVISIÓN” BALANCE GENERAL

ANÁLISIS VERTICAL

DETALLE	2020	GRUPOS	TOTAL	2021	GRUPOS	TOTAL
DETALLE						
ACTIVO	1414240,85	100%	100%	2646252,97	100%	100%
FONDOS DISPONIBLES	140728,91	100%	10%	358197,33	100%	14%
Caja	129413,96	92%	9%	217066,14	61%	8%
Efectivo	129413,96	92%	9%	217066,14	61%	8%
Bóveda	129413,96	92%	9%	217066,14	61%	8%
Bancos y otras instituciones financieras	11314,95	8%	1%	141131,19	39%	5%
Bancos e instituciones financieras locales	11314,95	8%	1%	141131,19	39%	5%
Banco del Pichincha	3203,63	2%	0%	15793,66	4%	1%
Banco Codesarrollo	8032,48	6%	1%	58038,19	16%	2%
Banco BANEQUADOR #3001449922	78,84	0%	0%	67299,34	19%	3%
CARTERA DE CRÉDITOS	1240878,11	100%	88%	2251353,14	100%	85%
Cartera de crédito de consumo por vencer	73096,58	100%	5%	99121,16	100%	4%
De 1 a 30 días	1502,37	2%	0%	2633,27	3%	0%
De 1 a 30 días	1502,37	2%	0%	2633,27	3%	0%
De 31 a 90 días	2997,06	4%	0%	4927,79	5%	0%
De 31 a 90 días	2997,06	4%	0%	4927,79	5%	0%
De 91 a 180 días	4237,24	6%	0%	7481,10	8%	0%
De 91 a 180 días	4237,24	6%	0%	7481,10	8%	0%
De 181 a 360 días	8500,00	12%	1%	15363,65	15%	1%
De 181 a 360 días	8500,00	12%	1%	15363,65	15%	1%
De más de 360 días	55859,91	76%	4%	68715,35	69%	3%
De más de 360 días	55859,91	76%	4%	68715,35	69%	3%
Cartera de microcrédito por vencer	1172684,94	100%	83%	2163332,45	100%	82%
De 1 a 30 días	92611,28	8%	7%	129213,18	6%	5%
De 1 a 30 días	92611,28	8%	7%	129213,18	6%	5%
De 31 a 90 días	140059,16	12%	10%	225009,57	10%	9%
De 31 a 90 días	140059,16	12%	10%	225009,57	10%	9%
De 91 a 180 días	182327,56	16%	13%	299464,04	14%	11%
De 91 a 180 días	182327,56	16%	13%	299464,04	14%	11%
De 181 a 360 días	268343,24	23%	19%	502482,05	23%	19%
De 181 a 360 días	268343,24	23%	19%	502482,05	23%	19%

De más de 360 días	488943,70	42%	35%	1007163,61	47%	38%
De más de 360 días	488943,70	42%	35%	1007163,61	47%	38%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Intereses	1170,17	100%	0%	0,00	0%	0%
De 1 a 30 días	212,54	18%	0%	0,00	0%	0%
De 1 a 30 días	212,54	18%	0%	0,00	0%	0%
De 31 a 90 días	207,52	18%	0%	0,00	0%	0%
De 31 a 90 días	207,52	18%	0%	0,00	0%	0%
De 91 a 180 días	217,71	19%	0%	0,00	0%	0%
De 91 a 180 días	217,71	19%	0%	0,00	0%	0%
De 181 a 360 días	532,40	45%	0%	0,00	0%	0%
De 181 a 360 días	532,40	45%	0%	0,00	0%	0%
Cartera De Microcrédito Que No Devenga Intereses	88408,36	100%	6%	103329,10	100%	4%
De 1 a 30 días	8178,11	9%	1%	10626,11	10%	0%
De 1 a 30 días	8178,11	9%	1%	10626,11	10%	0%
De 31 a 90 días	8188,77	9%	1%	17210,34	17%	1%
De 31 a 90 días	8188,77	9%	1%	17210,34	17%	1%
De 91 a 180 días	8734,88	10%	1%	12455,29	12%	0%
De 91 a 180 días	8734,88	10%	1%	12455,29	12%	0%
De 181 a 360 días	14676,24	17%	1%	23316,36	23%	1%
De 181 a 360 días	14676,24	17%	1%	23316,36	23%	1%
De más de 360 días	48539,36	55%	3%	39721,00	38%	2%
De más de 360 días	48539,36	55%	3%	39721,00	38%	2%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Vencida	4363,10	100%	0%	0,00	0%	0%
De 31 a 90 días	360,13	8%	0%	0,00	0%	0%
De 31 a 90 días	360,13	8%	0%	0,00	0%	0%
De 91 a 180 días	750,27	17%	0%	0,00	0%	0%
De 91 a 180 días	750,27	17%	0%	0,00	0%	0%
De 181 a 270 días	580,89	13%	0%	0,00	0%	0%
De 181 a 270 días	580,89	13%	0%	0,00	0%	0%
De más de 270 días	2671,81	61%	0%	0,00	0%	0%
De más de 270 días	2671,81	61%	0%	0,00	0%	0%
Cartera de crédito de consumo vencida	0,00	0%	0%	4066,94	100%	0%
De más de 270 días	0,00	0%	0%	4066,94	100%	0%
De más de 270 días	0,00	0%	0%	4066,94	100%	0%
Cartera De Microcrédito Vencida	27791,34	100%	2%	47041,49	100%	2%
De 1 a 30 días	5539,54	20%	0%	0,00	0%	0%
De 1 a 30 días	5539,54	20%	0%	0,00	0%	0%
De 31 a 90 días	6508,63	23%	0%	5442,20	12%	0%
De 31 a 90 días	6508,63	23%	0%	5442,20	12%	0%
De 91 a 180 días	6304,25	23%	0%	11526,49	25%	0%
De 91 a 180 días	6304,25	23%	0%	11526,49	25%	0%

De 181 a 360 días	9438,92	34%	1%	16255,73	35%	1%
De 181 a 360 días	9438,92	34%	1%	16255,73	35%	1%
De más de 360 días	0,00	0%	0%	13817,07	29%	1%
De más de 360 días	0,00	0%	0%	13817,07	29%	1%
(Provisiones Para Créditos Incobrables)	-126636,38	100%	-9%	-165538,00	100%	-6%
(Cartera De Créditos De Consumo Prioritario)	-7913,16	6%	-1%	-10245,25	6%	0%
(Cartera De Créditos De Consumo Prioritario)	-7913,16	6%	-1%	-10245,25	6%	0%
(Cartera De Créditos Para La Microcrédito)	-118723,22	94%	-8%	-148597,22	90%	-6%
(Cartera De Créditos Para La Microcrédito)	-118722,22	94%	-8%	-148597,22	90%	-6%
(Provisión genérica voluntaria)	0,00	0%	0%	-6695,53	4%	0%
(Provisión genérica voluntaria)	0,00	0%	0%	-6695,53	4%	0%
CUENTAS POR COBRAR	17264,55	100%	1%	16838,19	100%	1%
Intereses Por Cobrar De Cartera De Créditos	22369,96	130%	2%	26053,19	155%	1%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario	826,47	5%	0%	1266,05	8%	0%
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario	826,47	5%	0%	1266,05	8%	0%
Cartera de créditos para la microcrédito	21543,49	125%	2%	24787,14	147%	1%
Cartera de créditos para la microcrédito	21543,49	125%	2%	24787,14	147%	1%
Cuentas por cobrar varias	3000,00	17%	0%	3350,00	20%	0%
Arrendamientos	0,00	0%	0%	350,00	2%	0%
Arrendamientos	0,00	0%	0%	350,00	2%	0%
Otras	3000,00	17%	0%	3000,00	18%	0%
Anticipos RED FACILITO	3000,00	17%	0%	3000,00	18%	0%
(Provisión para cuentas por cobrar)	-8105,41	-47%	-1%	-12565,00	-75%	0%
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-7889,96	-46%	-1%	-11929,55	-71%	0%
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-7889,96	-46%	-1%	-11929,55	-71%	0%
(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-215,45	-1%	0%	-635,45	-4%	0%
(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-215,45	-1%	0%	-635,45	-4%	0%
PROPIEDADES Y EQUIPO	10686,38	100%	1%	13185,52	100%	0%
Muebles, enseres y equipos de oficina	21039,68	197%	1%	25045,97	190%	1%
Muebles, enseres y equipos de oficina	21039,68	197%	1%	25045,97	190%	1%
Muebles oficina	14099,77	132%	1%	16075,09	122%	1%
Enseres de oficina	6939,91	65%	0%	7795,21	59%	0%
Muebles, enseres y equipos de oficina	0,00	0%	0%	1175,67	9%	0%
Equipos de computación	11684,85	109%	1%	13426,35	102%	1%
Equipos de computación	11684,85	109%	1%	13426,35	102%	1%
Equipos de computación	11684,85	109%	1%	13426,35	102%	1%
Unidades de transporte	4549,01	43%	0%	4549,01	35%	0%
Unidades de transporte	4549,01	43%	0%	4549,01	35%	0%
Unidades de transporte	4549,01	43%	0%	4549,01	35%	0%
Otros	3829,40	36%	0%	4721,40	36%	0%
Otros	3829,40	36%	0%	4721,40	36%	0%

Otros	3829,40	36%	0%	4721,40	36%	0%
(Depreciación acumulada)	-30416,74	-285%	-2%	-34557,21	-262%	-1%
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-16416,74	-154%	-1%	-19106,90	-145%	-1%
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-16416,74	-154%	-1%	-19106,90	-145%	-1%
(Equipos de computación)	-9450,82	-88%	-1%	-10901,31	-83%	0%
(Equipos de computación)	-9450,82	-88%	-1%	-10901,31	-83%	0%
(Unidades de transporte)	-4549,00	-43%	0%	-4549,00	-34%	0%
(Unidades de transporte)	-4549,00	-43%	0%	-4549,00	-34%	0%
OTROS ACTIVOS	4682,90	100%	0%	6678,79	100%	0%
Gastos Diferidos	3919,13	84%	0%	6298,93	94%	0%
Gastos De Instalación	1406,89	30%	0%	0,00	0%	0%
Gastos De Instalación	1406,89	30%	0%	0,00	0%	0%
Programa De Computación	6053,91	129%	0%	5951,24	89%	0%
Programa De Computación	6054,91	129%	0%	5951,24	89%	0%
Gastos de adecuación	0,00	0%	0%	4310,17	65%	0%
Gastos de adecuación	0,00	0%	0%	4310,17	65%	0%
(Amortización acumulada gastos diferidos)	-3541,67	-76%	0%	-3962,48	-59%	0%
(Amortización programa de Computación)	-2212,47	-47%	0%	-3461,58	-52%	0%
(Amortización gastos de instalación)	-1329,20	-28%	0%	0,00	0%	0%
(Amortización gastos de adecuación)	0,00	0%	0%	-500,90	-7%	0%
Otros	818,53	17%	0%	475,57	7%	0%
Impuesto Al Valor Agregado – Iva	55,72	1%	0%	0,00	0%	0%
Impuesto Al Valor Agregado – Iva	55,72	1%	0%	0,00	0%	0%
Otros Impuestos	365,19	8%	0%	475,57	7%	0%
Anticipo Impuesto A La Renta	206,88	4%	0%	0,00	0%	0%
Retenciones Impuesto A La Renta	63,92	1%	0%	220,93	3%	0%
Crédito tributario Ret.IVA 70%	94,39	2%	0%	254,64	4%	0%
Varias	379,62	8%	0%	0,00	0%	0%
Varias Diferencias Por Regularizar	379,62	8%	0%	0,00	0%	0%
(Provisión para otros activos irrecuperables)	-54,76	-1%	0%	-95,71	-1%	0%
(Provisión para otros activos)	-54,76	-1%	0%	-95,71	-1%	0%
(Provisión para otros activos)	-54,76	-1%	0%	-95,71	-1%	0%
PASIVOS	1130988,28	100%	100%	2285114,98	100%	100%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	895968,45	100%	79%	1732815,07	76%	76%
Depósitos a la vista	238908,99	27%	21%	413291,90	18%	18%
Depósitos de ahorro	238908,99	27%	21%	413291,90	18%	18%
Depósitos De Ahorro A La Vista	230979,69	26%	20%	401201,16	18%	18%
Depósitos De Ahorros Visionsito	7929,30	1%	1%	12090,74	1%	1%
Depósitos a plazo	657059,46	73%	58%	1319523,17	58%	58%
De 1 a 30 días	118664,25	13%	10%	191441,30	8%	8%
De 1 a 30 días	118664,25	13%	10%	191441,30	8%	8%

De 31 a 90 días	138906,47	16%	12%	343934,68	15%	15%
De 31 a 90 días	138906,47	16%	12%	343934,68	15%	15%
De 91 a 180 días	199615,00	22%	18%	122735,23	5%	5%
De 91 a 180 días	199615,00	22%	18%	122735,23	5%	5%
De 181 a 360 días	176873,74	20%	16%	443114,62	19%	19%
De 181 a 360 días	176873,74	20%	16%	443114,62	19%	19%
De más de 361 días	23000,00	3%	2%	218297,34	10%	10%
De más de 361 días	23000,00	3%	2%	218297,34	10%	10%
CUENTAS POR PAGAR	30420,26	100%	3%	47144,71	100%	2%
Intereses por pagar	18798,23	62%	2%	33455,38	71%	1%
Depósitos a plazo	18798,23	62%	2%	33455,38	71%	1%
A plazo fijo	18798,23	62%	2%	33455,38	71%	1%
Obligaciones patronales	4152,05	14%	0%	4784,91	10%	0%
Beneficios Sociales	2674,30	9%	0%	3957,80	8%	0%
Décimo tercer sueldo	890,01	3%	0%	1609,58	3%	0%
Décimo cuarto sueldo	1784,29	6%	0%	2348,22	5%	0%
Aportes al IESS	957,79	3%	0%	827,11	2%	0%
Aportes al IESS personal	543,44	2%	0%	493,78	1%	0%
Aportes al IESS patronal	414,35	1%	0%	333,33	1%	0%
Otras	519,96	2%	0%	0,00	0%	0%
Contribución Fracción %	519,96	2%	0%	0,00	0%	0%
Retenciones	2452,98	8%	0%	2881,53	6%	0%
Retenciones fiscales	1352,86	4%	0%	1915,95	4%	0%
1% retención en la fuente	80,34	0%	0%	59,35	0%	0%
Servicios que predominan el intelecto	0,05	0%	0%	207,23	0%	0%
2% retención en la fuente	114,56	0%	0%	176,24	0%	0%
Arrendamiento mercantil	0,00	0%	0%	26,09	0%	0%
Arrendamiento bienes inmuebles	165,19	1%	0%	191,46	0%	0%
Seguros y reaseguros	0,00	0%	0%	12,63	0%	0%
8% Retención en la Fuente	103,56	0%	0%	0,00	0%	0%
Otras retenciones aplicables 2%	16,12	0%	0%	34,80	0%	0%
Otras retenciones aplicables 8%	103,56	0%	0%	0,00	0%	0%
10% Retención en la Fuente	43,00	0%	0%	170,11	0%	0%
IVA compras bienes/servicios con liquidación de compras	0,00	0%	0%	0,76	0%	0%
IVA por la Prestación de Servicios	33,73	0%	0%	0,63	0%	0%
IVA por Arrendamiento Inmuebles a Personas Naturales	52,17	0%	0%	0,00	0%	0%
Impuesto al IVA 30%	81,15	0%	0%	77,83	0%	0%
Impuesto al IVA 70%	0,00	0%	0%	187,86	0%	0%
Impuesto al IVA 100%	559,43	2%	0%	770,96	2%	0%
Otras retenciones	1100,12	4%	0%	965,58	2%	0%
Contribución SOLCA	1100,12	4%	0%	965,58	2%	0%

Cuentas por pagar varias	5017,00	16%	0%	6022,89	13%	0%
Otras cuentas por pagar	5017,00	16%	0%	6022,89	13%	0%
Seguro de Desgravamen por Pagar	3878,23	13%	0%	6022,89	13%	0%
Cuentas por Pagar Varias	1138,77	4%	0%	0,00	0%	0%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	204062,68	100%	18%	503795,57	100%	22%
Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	72504,04	36%	6%	122113,03	24%	5%
De mis de 360 días	72504,04	36%	6%	122113,03	24%	5%
De mis de 360 días	72504,04	36%	6%	122113,03	24%	5%
Obligaciones con entidades financieras del sector publico	131558,64	64%	12%	381682,54	76%	17%
De mis de 360 días	131558,64	64%	12%	381682,54	76%	17%
De mis de 360 días	131558,64	64%	12%	381682,54	76%	17%
OTROS PASIVOS	536,89	100%	0%	1359,63	100%	0%
Otros	536,89	100%	0%	1359,63	100%	0%
Varios	536,89	100%	0%	1359,63	100%	0%
Depósitos no identificados	147,02	27%	0%	1359,63	100%	0%
Operaciones en Tramite	389,87	73%	0%	0,00	0%	0%
PATRIMONIO	275037,11	100%	100%	354849,23	100%	100%
CAPITAL SOCIAL	84130,42	100%	31%	133140,03	100%	38%
Aportes de socios	84130,42	100%	31%	133140,03	100%	38%
Aportes de socios	84130,42	100%	31%	133140,03	100%	38%
Certificados de Aportación	84130,42	100%	31%	133140,03	100%	38%
RESERVAS	190906,69	100%	69%	221709,20	100%	62%
Fondo Irrepartible de Reserva Legal	166088,57	87%	60%	190289,12	86%	54%
Reserva Legal Irrepartible	166088,57	87%	60%	190289,12	86%	54%
Reservas legales irrepartible	65675,15	34%	24%	81871,78	37%	23%
Fondo Irrepartible de Reserva Legal	100413,42	53%	37%	108417,34	49%	31%
Especiales	24818,12	13%	9%	31420,08	14%	9%
Para futuras capitalizaciones	24818,12	13%	9%	31420,08	14%	9%
Para futuras capitalizaciones	24818,12	13%	9%	31420,08	14%	9%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	73194,79	100%	27%	103984,97	100%	29%
Activos castigados	48479,58	66%	18%	66967,23	64%	19%
Cartera de créditos	48479,58	66%	18%	66967,23	64%	19%
Consumo Priotario	7883,47	11%	3%	7883,47	8%	2%
Microcrédito	40596,11	55%	15%	59083,76	57%	17%
Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	24715,21	34%	9%	37017,74	36%	10%
Cartera de crédito de consumo priotario	2333,57	3%	1%	1598,07	2%	0%
Cartera de crédito de consumo priotario	3056,45	4%	1%	3009,72	3%	1%
Mora Cartera De créditos De Consumo Prioritario	-722,88	-1%	0%	-1411,65	-1%	0%
Cartera de microcrédito	22381,64	31%	8%	35419,67	34%	10%
Cartera de microcrédito	27246,67	37%	10%	44233,34	43%	12%

Mora cartera de créditos microcrédito	-4865,03	-7%	-2%	-8813,67	-8%	-2%
DEUDORAS POR EL CONTRARIO	-73194,79	100%	-27%	-103984,97	100%	-29%
Activos castigados	-48479,58	66%	-18%	-66967,23	64%	-19%
Activos Castigados Consumo Prioritario	-7883,47	11%	-3%	-7883,47	8%	-2%
Activos Castigados Consumo Prioritario	-7883,47	11%	-3%	-7883,47	8%	-2%
Microcrédito	-40596,11	55%	-15%	-59083,76	57%	-17%
Microcrédito	-40596,11	55%	-15%	-59083,76	57%	-17%
Intereses en suspenso	-24715,21	34%	-9%	-37017,74	36%	-10%
Intereses en suspenso	-24715,21	34%	-9%	-37017,74	36%	-10%
Intereses en suspenso	-30303,12	41%	-11%	-47243,06	45%	-13%
Mora en suspenso	5587,91	-8%	2%	10225,32	-10%	3%
ACREEDORAS POR EL CONTRARIO	1918396,10	100%	698%	3079924,63	100%	868%
Valores y bienes recibidos de terceros	1918396,10	100%	698%	3073229,10	100%	866%
Valores recibidos de terceros	1918396,10	100%	698%	138289,00	4%	39%
Consumo prioritario	96279,00	5%	35%	138289,00	4%	39%
Bienes recibidos de terceros	0,00	0%	0%	2934940,10	95%	827%
Microempresa	1822117,10	95%	662%	2934940,10	95%	827%
Provisiones constituidas	0,00	0%	0%	6695,53	0%	2%
Provisiones constituidas	0,00	0%	0%	6695,53	0%	2%
Provisiones constituidas	0,00	0%	0%	6695,53	0%	2%
Cuentas De Orden Acreedoras	-1918396,10	-100%	-698%	-3079924,63	-100%	-868%
Valores Y Bienes Recibidos De Terceros	-1918396,10	-100%	-698%	-3073229,10	-100%	-866%
Documentos en garantía	-1918396,10	-100%	-698%	-3073229,10	-100%	-866%
Consumo Prioritario	-96279,00	-5%	-35%	-138289,00	-4%	-39%
Microempresa	-1822117,10	-95%	-662%	-2934940,10	-95%	-827%
Provisiones constituidas	0,00	0%	0%	-6695,53	0%	-2%
Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	0,00	0%	0%	-6695,53	0%	-2%
Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	0,00	0%	0%	-6695,53	0%	-2%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Estado de Pérdidas y Ganancias – Análisis Vertical

Consiste en determinar el peso proporcional que tiene cada una de las cuentas, lo cual permite conocer la distribución en cada una.

Tabla 26-3: Análisis vertical del estado de resultados

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PROVISIÓN”
ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS
ANÁLISIS VERTICAL**

DETALLE	2020	GRUPOS	TOTAL	2021	GRUPOS	TOTAL
Gastos	271879,24	100%	100%	320206,43	100%	100%
Intereses Causados	87461,31	32%	32%	116024,64	36%	36%
Obligaciones Con El Publico	65946,69	24%	24%	95739,83	30%	30%
Depósitos De Ahorro	1965,65	1%	1%	1852,74	1%	1%
Depósitos De Ahorro A La Vista	1900,12	1%	1%	1810,50	1%	1%
Depósitos De Ahorro Visioncita	65,53	0%	0%	42,24	0%	0%
Depósitos A Plazo	63981,04	24%	24%	93887,09	29%	29%
Depósitos A Plazo	63981,04	24%	24%	93887,09	29%	29%
Obligaciones Financieras	21514,62	8%	8%	20284,81	6%	6%
Obligaciones Con Instituciones Financieras Del País Y Del Sector Popular Y Solidario	9445,86	3%	3%	8890,08	3%	3%
Obligaciones Con Instituciones Financieras	9445,86	3%	3%	8890,08	3%	3%
Obligaciones Con Entidades Financieras Del Sector Publico	11686,26	4%	4%	11394,73	4%	4%
Obligaciones Con Entidades Financieras Del Sector Publico	11686,26	4%	4%	11394,73	4%	4%
Obligaciones Con Entidades del Sector Publico	382,50	0%	0%	0,00	0%	0%
Obligaciones Con Entidades del Sector Publico	383,50	0%	0%	0,00	0%	0%
Provisiones	64871,35	24%	24%	62275,45	19%	19%
Cartera De Créditos	58854,98	100%	22%	57376,26	100%	18%
Crédito De Consumo Prioritario	6461,99	11%	2%	2332,09	4%	1%
Crédito De Consumo Prioritario	6461,99	11%	2%	2332,09	4%	1%
Microcrédito	52392,99	89%	19%	55044,17	96%	17%
Microcrédito	52392,99	89%	19%	55044,17	96%	17%
Cuentas Por Cobrar	5958,22	10%	2%	4016,88	7%	1%
Cuentas Por Cobrar	5958,22	10%	2%	4016,88	7%	1%
Cuentas Por Cobrar	5958,22	10%	2%	4016,88	7%	1%
Otros Activos	58,15	100%	0%	882,31	100%	0%
Otros Activos	58,15	100%	0%	882,31	100%	0%
Otros Activos	58,15	100%	0%	882,31	100%	0%
Gastos De Operación	119546,58	205583%	44%	141906,34	16084%	44%
Gastos De Personal	63178,07	108647%	23%	65852,60	7464%	21%
Remuneraciones Mensuales	43896,05	75488%	16%	46654,44	5288%	15%
Remuneraciones Mensuales	43896,05	75488%	16%	44869,07	5085%	14%
Bonificación Extras	0,00	0%	0%	1785,37	202%	1%

Beneficios Sociales	11103,96	19095%	4%	9241,26	1047%	3%
Décimo Tercer Sueldo	4503,50	7745%	2%	3872,69	439%	1%
Décimo Cuarto Sueldo	4017,17	6908%	1%	3374,20	382%	1%
Fondo De Reserva	2093,28	3600%	1%	1598,95	181%	0%
Vacaciones	490,01	843%	0%	395,42	45%	0%
Aportes Al Iess	5333,39	9172%	2%	5646,38	640%	2%
Aportes Al Iess Patronal	5333,39	9172%	2%	5646,38	640%	2%
Otros	2844,67	4892%	1%	4310,52	489%	1%
Uniformes	474,00	815%	0%	392,95	45%	0%
Agasajo Navideño	0,00	0%	0%	1813,90	206%	1%
Gastos De Alimentación	0,00	0%	0%	22,00	2%	0%
Servicios Ocasionales	0,00	0%	0%	1528,50	173%	0%
Capacitación Empleados	0,00	0%	0%	553,17	63%	0%
Bonificaciones	1750,67	3011%	1%	0,00	0%	0%
Uniformes	620,00	1066%	0%	0,00	0%	0%
Honorarios	25235,63	43397%	9%	28370,29	3215%	9%
Directores	1200,00	2064%	0%	2042,40	231%	1%
Dietas Consejo De Vigilancia	1200,00	2064%	0%	2042,40	231%	1%
Honorarios Profesionales	24035,63	41334%	9%	26327,89	2984%	8%
Honorarios Profesionales	1368,87	2354%	1%	3011,04	341%	1%
Honorarios Gerencia	17369,16	29870%	6%	17537,65	1988%	5%
Horarios Contabilidad	5297,60	9110%	2%	5779,20	655%	2%
Servicios Varios	16559,63	28477%	6%	26256,28	2976%	8%
Movilización, Fletes Y Embalajes	782,37	1345%	0%	243,00	28%	0%
Movilización, Fletes Y Embalajes	782,37	1345%	0%	243,00	28%	0%
Publicidad Y Propaganda	80,00	138%	0%	2188,36	248%	1%
Publicidad Y Propaganda	80,00	138%	0%	1888,36	214%	1%
Publicidad Responsabilidad Social	0,00	0%	0%	300,00	34%	0%
Servicios Básicos	1021,17	1756%	0%	1048,20	119%	0%
Energía Eléctrica	0,00	0%	0%	68,29	8%	0%
Teléfono	861,44	1481%	0%	900,24	102%	0%
Teléfono	159,73	275%	0%	79,67	9%	0%
Seguros	19,50	34%	0%	0,00	0%	0%
Seguros de Desgravamen	19,50	34%	0%	0,00	0%	0%
Arrendamientos	13847,69	23814%	5%	15178,12	1720%	5%
Arrendamientos	13847,69	23814%	5%	14819,72	1680%	5%
Arrendamientos Buro De Crédito	0,00	0%	0%	358,40	100%	0%
Otros Servicios	808,90	100%	0%	7598,60	100%	2%
Otros Servicios	619,60	77%	0%	7314,11	96%	2%

Limpieza Y Aseo	26,61	3%	0%	0,00	0%	0%
Gasto Bancario	8,67	1%	0%	3,84	0%	0%
Combustible Lubricantes	84,90	10%	0%	167,48	2%	0%
Gastos Bancarios Y Cooperativos	69,12	9%	0%	77,17	1%	0%
Alimentación Responsabilidad Social	0,00	0%	0%	36,00	0%	0%
Impuestos, Contribuciones Y Multas	1724,98	100%	1%	9653,49	100%	3%
Impuestos Municipales	17,46	1%	0%	4312,39	45%	1%
Impuestos Municipales	17,46	1%	0%	4312,39	45%	1%
Aportes A La Seps	702,34	100%	0%	644,66	100%	0%
Aportes A La Seps	702,34	100%	0%	644,66	100%	0%
Aportes Al Cosede Por Prima Fija	948,17	135%	0%	3243,41	503%	1%
Aportes Al Cosede Por Prima Fija	948,17	135%	0%	3243,41	503%	1%
Impuestos Y Aportes Para Otros Organismos E Instituciones	57,01	100%	0%	1453,03	100%	0%
Otros Aportes Y Contribuciones	57,01	100%	0%	1453,03	100%	0%
Depreciaciones	3610,46	100%	1%	4140,65	100%	1%
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	3071,48	85%	1%	2690,16	65%	1%
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	3071,48	85%	1%	2690,16	65%	1%
Equipos De Computación	538,98	15%	0%	1450,49	35%	0%
Equipos De Computación	538,98	15%	0%	1450,49	35%	0%
Amortizaciones	1648,54	100%	1%	1986,56	100%	1%
Gastos De Instalación	289,91	18%	0%	118,29	6%	0%
Gastos De Instalación	289,91	18%	0%	118,29	6%	0%
Programas De Computación	1358,63	82%	0%	1311,18	66%	0%
Programas De Computación	1358,63	82%	0%	1311,18	66%	0%
Gastos De Adecuación	0,00	0%	0%	557,09	28%	0%
Gastos De Adecuación	0,00	0%	0%	557,09	28%	0%
Otros Gastos	7589,27	100%	3%	5646,47	100%	2%
Suministros Diversos	2662,87	35%	1%	2651,68	47%	1%
Suministros De Oficina	2662,87	35%	1%	2552,04	45%	1%
Muebles De Oficina	0,00	0%	0%	99,64	2%	0%
Mantenimiento Y Reparaciones	1504,00	20%	1%	2232,85	40%	1%
Mantenimiento Y Reparaciones Equipo De Computo	0,00	0%	0%	136,00	2%	0%
Mantenimiento De Sistemas	1344,00	18%	0%	1568,00	28%	0%
Mantenimiento Equipos Oficina	160,00	2%	0%	108,85	2%	0%
Mantenimiento De Vehiculo	0,00	0%	0%	420,00	7%	0%
Otros	3422,40	45%	1%	761,94	13%	0%
Otros Gastos	250,00	3%	0%	453,69	8%	0%
Gastos No Deducibles	263,89	3%	0%	308,25	5%	0%
Agasajos Y Atenciones	2908,51	38%	1%	0,00	0%	0%

Ingresos	280094,70	100%	100%	326495,19	100%	100%
Intereses Y Descuentos Ganados	273332,38	100%	98%	315872,66	100%	97%
Intereses Y Descuentos De Cartera De Créditos	273138,66	100%	98%	314090,87	99%	96%
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario	7425,88	100%	3%	16651,56	100%	5%
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario	7425,88	100%	3%	16651,56	100%	5%
Cartera De Microcrédito	260637,99	3510%	93%	289838,99	1741%	89%
Cartera De Microcrédito	260637,99	3510%	93%	289838,99	1741%	89%
De Mora	5074,79	68%	2%	7600,32	46%	2%
Mora Crédito Consumo Prioritario	16,03	0%	0%	117,84	1%	0%
Mora Crédito Microempresa	5058,76	68%	2%	7482,48	45%	2%
Otros Intereses Y Descuentos	193,72	3%	0%	1781,79	11%	1%
Otros	193,72	3%	0%	1781,79	11%	1%
Otros	193,72	3%	0%	1781,79	11%	1%
Comisiones Ganadas	1579,22	100%	1%	3318,16	100%	1%
Otras	1579,22	100%	1%	3318,16	100%	1%
Otras	1579,22	100%	1%	3318,16	100%	1%
Otras	0,00	0%	0%	52,43	0%	0%
Comisión	643,79	100%	0%	2190,60	100%	1%
Comisión Facilito	172,74	27%	0%	345,98	16%	0%
Equivida Por Gestión De Cobranza	762,69	100%	0%	729,15	100%	0%
Ingresos Por Servicios	5146,74	100%	2%	6418,19	100%	2%
Manejo Y Cobranzas	1702,52	100%	1%	558,61	100%	0%
Manejo Y Cobranzas	1702,52	100%	1%	558,61	100%	0%
Notificaciones	1702,52	100%	1%	558,61	100%	0%
Otros Servicios	3444,22	100%	1%	5859,58	100%	2%
Tarifados Con Costo Máximo	3444,22	1%	1%	5859,58	2%	2%
Costo De Transferencias	3425,54	99%	1%	5859,58	100%	2%
Otros Ingresos	18,68	100%	0%	0,00	0%	0%
Otros Ingresos Operacionales	36,36	195%	0%	867,17	0%	0%
Otros	36,36	195%	0%	867,17	0%	0%
Otros	36,36	195%	0%	867,17	0%	0%
Otros	36,36	195%	0%	867,17	0%	0%
Otros Ingresos	0,00	0%	0%	19,01	0%	0%
Recuperaciones De Activos Financieros	0,00	0%	0%	19,01	0%	0%
De Activos Castigados	0,00	0%	0%	19,01	0%	0%
Ingresos Capital Castigado Microcrédito	0,00	0%	0%	19,01	0%	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **Activos**

Tabla 27-3: Fondos disponibles

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
ACTIVO	1414240,85	100%	2646252,97	100%
FONDOS DISPONIBLES	140728,91	10%	358197,33	14%
Caja	129413,96	9%	217066,14	8%
Efectivo	129413,96	9%	217066,14	8%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis

La cuenta Caja mantienen en el año 2020 un monto de \$129413,96, con una representación de 9% y en el año 2021 una cantidad de \$217066,14, con un porcentaje de 8% es una cantidad máxima dentro de este grupo, debido a las captaciones de depósitos y pagos de cuotas en los préstamos otorgados, incidiendo en que la cooperativa a involucrado créditos e inversiones que mejoren la cooperativa pero al analizar la cuenta caja disminuye sus valores debido a que se contabiliza la compra de nuevos muebles y enseres para fortalecer la eficiencia y eficacia de la imagen corporativa.

Tabla 28-3: Cartera de créditos de consumo por vencer

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
CARTERA DE CRÉDITOS	1240878,11	100%	2251353,14	100%
Cartera de crédito de consumo por vencer	73096,58	100%	99121,16	100%
De 1 a 30 días	1502,37	2%	2633,27	3%
De 31 a 90 días	2997,06	4%	4927,79	5%
De 91 a 180 días	4237,24	6%	7481,10	8%
De 91 a 180 días	4237,24	6%	7481,10	8%
De 181 a 360 días	8500,00	12%	15363,65	15%
De más de 360 días	55859,91	76%	68715,35	69%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

Al analizar la cuenta de cartera vencida en el año 2020 un monto de 1240878,11 a comparación al año 2251353,14 el cual se evidencia un incremento de \$1010475,03 este valor es por la mala colocación de créditos, la cooperativa no emite estrategias de recuperación en los procesos. La cartera de crédito de la cooperativa representa un monto de \$ 1502,37 representando un 2% en el año 2020 y en el año 2021 se evidencia un monto de \$ 2633,27 la cartera que más representa en esta cuenta es la cartera de 181 a 360 días con el monto más alto de \$8500,00 con un porcentaje de 12% en comparación para el próximo año que es de \$ 15363,65 con un porcentaje de 15%, donde se puede evidenciar que en año pasado existió una cantidad mínima

en monto en comparación al año 2021, esto debe por la parte de pandemia la cual varias de las empresas despidieron personal y en otro de los casos esto surge por la mala inversión del crédito siendo este no recuperable y ocasionado que el prestamista incurra en mora la cual afecta a la empresa.

Al analizar la cuenta Cartera de crédito de consumo por vencer son créditos otorgados que no mantiene interés y es colócala a los socios del mercado se puede evidenciar que esta cartera de consumo por vencer es 55859,91 que es mayor a 360 días lo que genera que la cooperativa no mantenga seguimientos en la colocación de créditos por la falta de políticas.

Tabla 29-3: Cartera de microcrédito por vencer

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
Cartera de microcrédito por vencer	1172684,94	100%	2163332,45	100%
De 1 a 30 días	92611,28	8%	129213,18	6%
De 31 a 90 días	140059,16	12%	225009,57	10%
De 91 a 180 días	182327,56	16%	299464,04	14%
De 181 a 360 días	268343,24	23%	502482,05	23%
De más de 360 días	488943,70	42%	1007163,61	47%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

Dentro de la Cartera de microcrédito por vencer se evidencia de 1 a 30 días representa un monto de \$92611,28 con un porcentaje del 8% en comparación al año 2021 donde el monto es de \$129213,18 con un 6%, en el que se determina una disminución, pero en el día 31 a 90 días el monto es de \$140059,16 del 12% en el año 2020, para el año 2021 es de \$225009,57 con un porcentaje de 10% , del día 91 a 180 días el monto es de 182327,56 con un porcentaje de 16% en el año 2020 y en el año 2021 es de \$ 299464,04 con un porcentaje de 14%, de 181 a 360 días el monto es de \$268343,24 porcentaje de 23% en el año 2020 y en el 2021 es de \$502482,05 con un porcentaje de 23% y el ciclo de más de 360 días el monto es de \$ 488943,70 con un porcentaje de 42% en el año 2020 y en el año 2021 el monto es de \$ 1007163,61 con un 47% donde se puede evidenciar un incremento del 5%.

Tabla 30-3: Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
Cartera De créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Intereses	1170,17	100%	0,00	0%
De 1 a 30 días	212,54	18%	0,00	0%
De 31 a 90 días	207,52	18%	0,00	0%
De 91 a 180 días	217,71	19%	0,00	0%
De 181 a 360 días	532,40	45%	0,00	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

Al analizar la de Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses representa en el año 2020 de 1 a 30 días con un monto de \$212,54 del porcentaje del 18%, de 31 a 90 días es de \$207,52 representado por el 18%, de 91 a 180 días el monto es de \$ 217,71 con un porcentaje del 19%, de 181 a 360 días con un monto de \$532,40 con un porcentaje de 45% en comparación al año 2021 que su nivel de cartera representa un monto de 0%.

Tabla 31-3: Cartera de créditos de consumo prioritario vencida

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
Cartera De créditos De Consumo Prioritario Vencida	4363,10	100%	0,00	0%
De 31 a 90 días	360,13	8%	0,00	0%
De 91 a 180 días	750,27	17%	0,00	0%
De 181 a 270 días	580,89	13%	0,00	0%
De más de 270 días	2671,81	61%	0,00	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

De la cartera de créditos de consumo prioritario vencida es de \$4363,10 y de 31 a 90 días el monto es de \$360,19 con un 8%, de 91 a 180 días en el 2020 el monto es de \$750,27 con un 17%, de 181 a 360 días es de \$580,89 con un 13% y de más de 270 días es de \$2671,81 con un 61%, donde el porcentaje que se eleva es de 270 días con respecto al 2020 en comparación al año 2021 se encuentra en 0 %.

Tabla 32-3: Cartera de crédito de consumo vencida

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
Cartera de crédito de consumo vencida	0,00	0%	4066,94	100%
De más de 270 días	0,00	0%	4066,94	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

Dentro de la cartera de crédito de consumo vencida se evidencia un incremento en el año 2021 de \$4066,94 dólares por el motivo que en la emergencia sanitaria varios de los socios adquirieron dicho dinero y esto está en representación de más de 270 días.

Tabla 33-3: Cartera de microcrédito vencida

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
Cartera De Microcrédito Vencida	27791,34	100%	47041,49	100%
De 1 a 30 días	5539,54	20%	0,00	0%
De 31 a 90 días	6508,63	23%	5442,20	12%
De 91 a 180 días	6304,25	23%	11526,49	25%
De 181 a 360 días	9438,92	34%	16255,73	35%
De más de 360 días	0,00	0%	13817,07	29%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

Dentro de la Cartera de microcrédito vencida se evidencia que de 1 a 30 días el monto es de \$5539,54 con un porcentaje de 20% en comparación al año 2021 su porcentaje disminuye a 0%, de 31 a 90 días el monto es de \$6508,63 con un 23% en el año 2020 y en el 2021 es de \$5442,20 con un 12% de 91 a 180 días en monto es de \$6304,25 con un porcentaje de 23% en el año 2020 y en el año 2021 es de \$11526,49 el porcentaje es de 25%, de 181 a 360 días el monto es de \$9438,92 con un porcentaje de 34% y en el año 2021 es de \$16255,73 con un porcentaje de 35%, de más de 360 días en el año 2020 el porcentaje fue de 0% y en el año 2021 se evidencia un monto de % 13817,07 con un incremento del 29% afectando a la cooperativa.

- **Pasivos**

Tabla 34-3: Obligaciones con el público

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	895968,45	100%	1732815,07	76%
Depósitos a la vista	238908,99	27%	413291,90	18%
Depósitos de ahorro	238908,99	27%	413291,90	18%
Depósitos De Ahorro A La Vista	230979,69	26%	401201,16	18%
Depósitos De Ahorros Visioncita	7929,30	1%	12090,74	1%
Depósitos a plazo	657059,46	73%	1319523,17	58%
De 1 a 30 días	118664,25	13%	191441,30	8%
De 31 a 90 días	138906,47	16%	343934,68	15%
De 91 a 180 días	199615,00	22%	122735,23	5%
De 181 a 360 días	176873,74	20%	443114,62	19%
De más de 361 días	23000,00	3%	218297,34	10%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

Según el análisis las obligaciones con el público o con terceros donde demuestra que en el año 2020 existe un monto de \$895968,45 con un porcentaje representativos del 100% esto se

determinó por el Covid 19, que aplico restricciones de movilidad y cierre de confinamiento por lo tanto la empresa contornillo un alto nivel de deudas con terceros , en la año 2021 muestra un porcentaje de \$1732815,07 con un porcentaje de 76% donde se evidencia que existe una disminución del 24% de deudas que han sido saldadas con terceros.

Tabla 35-3: Capital social

DETALLE	2020	TOTAL	2021	TOTAL
CAPITAL SOCIAL	84130,42	100%	133140,03	38%
Aportes de socios	84130,42	100%	133140,03	38%
Certificados de Aportación	84130,42	100%	133140,03	38%
RESERVAS	190906,69	100%	221709,20	62%
Fondo Ir repartible de Reserva Legal	166088,57	87%	190289,12	54%
Reserva Legal Ir repartible	166088,57	87%	190289,12	54%
Reservas legales ir repartible	65675,15	34%	81871,78	23%
Fondo Ir repartible de Reserva Legal	100413,42	53%	108417,34	31%
Especiales	24818,12	13%	31420,08	9%
Para futuras capitalizaciones	24818,12	13%	31420,08	9%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Análisis:

El capital social demuestra un capital social de aportaciones de \$ 84130,42 en el año 2020 y en el año 2021 la cantidad representada es de \$133140,03 lo cual se puede decir que el capital invertido en beneficio de los clientes internos y externos pueda de esta forma ser recuperado mediante la captación de nuevos cliente y recuperación de cartera para incrementar el nivel de capital.

3.2.3.2. Análisis horizontal

Balance General – Análisis Horizontal

Es un examen dinámico en el que se busca determinar la variación absoluta y relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un período respecto al otro.

Tabla 36-3: Análisis horizontal balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PROVISIÓN”
BALANCE GENERAL
ANÁLISIS HORIZONTAL

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
ACTIVO	1414240,85	2646252,97	1232012,12	87%
FONDOS DISPONIBLES	140728,91	358197,33	217468,42	155%
Caja	129413,96	217066,14	87652,18	62%
Efectivo	129413,96	217066,14	87652,18	62%
Bóveda	129413,96	217066,14	87652,18	62%
Bancos y otras instituciones financieras	11314,95	141131,19	129816,24	92%
Bancos e instituciones financieras locales	11314,95	141131,19	129816,24	92%
Banco del Pichincha	3203,63	15793,66	12590,03	9%
Banco Codesarrollo	8032,48	58038,19	50005,71	36%
Banco BANECUADOR #3001449922	78,84	67299,34	67220,5	48%
CARTERA DE CRÉDITOS	1240878,11	2251353,14	1010475,03	81%
Cartera de crédito de consumo por vencer	73096,58	99121,16	26024,58	36%
De 1 a 30 días	1502,37	2633,27	1130,9	2%
De 1 a 30 días	1502,37	2633,27	1130,9	2%
De 31 a 90 días	2997,06	4927,79	1930,73	3%
De 31 a 90 días	2997,06	4927,79	1930,73	3%
De 91 a 180 días	4237,24	7481,10	3243,86	4%
De 91 a 180 días	4237,24	7481,10	3243,86	4%
De 181 a 360 días	8500,00	15363,65	6863,65	9%
De 181 a 360 días	8500,00	15363,65	6863,65	9%
De más de 360 días	55859,91	68715,35	12855,44	18%
De más de 360 días	55859,91	68715,35	12855,44	18%
Cartera de microcrédito por vencer	1172684,94	2163332,45	990647,51	84%
De 1 a 30 días	92611,28	129213,18	36601,9	3%
De 1 a 30 días	92611,28	129213,18	36601,9	3%
De 31 a 90 días	140059,16	225009,57	84950,41	7%
De 31 a 90 días	140059,16	225009,57	84950,41	7%
De 91 a 180 días	182327,56	299464,04	117136,48	10%
De 91 a 180 días	182327,56	299464,04	117136,48	10%
De 181 a 360 días	268343,24	502482,05	234138,81	20%
De 181 a 360 días	268343,24	502482,05	234138,81	20%
De más de 360 días	488943,70	1007163,61	518219,91	44%

De más de 360 días	488943,70	1007163,61	518219,91	44%
Cartera De créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Intereses	1170,17	0,00	-1170,17	-100%
De 1 a 30 días	212,54	0,00	-212,54	-18%
De 1 a 30 días	212,54	0,00	-212,54	-18%
De 31 a 90 días	207,52	0,00	-207,52	-18%
De 31 a 90 días	207,52	0,00	-207,52	-18%
De 91 a 180 días	217,71	0,00	-217,71	-19%
De 91 a 180 días	217,71	0,00	-217,71	-19%
De 181 a 360 días	532,40	0,00	-532,4	-45%
De 181 a 360 días	532,40	0,00	-532,4	-45%
Cartera De Microcrédito Que No Devenga Intereses	88408,36	103329,10	14920,74	17%
De 1 a 30 días	8178,11	10626,11	2448	3%
De 1 a 30 días	8178,11	10626,11	2448	3%
De 31 a 90 días	8188,77	17210,34	9021,57	10%
De 31 a 90 días	8188,77	17210,34	9021,57	10%
De 91 a 180 días	8734,88	12455,29	3720,41	4%
De 91 a 180 días	8734,88	12455,29	3720,41	4%
De 181 a 360 días	14676,24	23316,36	8640,12	10%
De 181 a 360 días	14676,24	23316,36	8640,12	10%
De más de 360 días	48539,36	39721,00	-8818,36	-10%
De más de 360 días	48539,36	39721,00	-8818,36	-10%
Cartera De créditos De Consumo Prioritario Vencida	4363,10	0,00	-4363,1	-100%
De 31 a 90 días	360,13	0,00	-360,13	-8%
De 31 a 90 días	360,13	0,00	-360,13	-8%
De 91 a 180 días	750,27	0,00	-750,27	-17%
De 91 a 180 días	750,27	0,00	-750,27	-17%
De 181 a 270 días	580,89	0,00	-580,89	-13%
De 181 a 270 días	580,89	0,00	-580,89	-13%
De más de 270 días	2671,81	0,00	-2671,81	-61%
De más de 270 días	2671,81	0,00	-2671,81	-61%
Cartera de crédito de consumo vencida	0,00	4066,94	4066,94	0%
De más de 270 días	0,00	4066,94	4066,94	0%
De más de 270 días	0,00	4066,94	4066,94	0%
Cartera De Microcrédito Vencida	27791,34	47041,49	19250,15	69%
De 1 a 30 días	5539,54	0,00	-5539,54	-20%
De 1 a 30 días	5539,54	0,00	-5539,54	-20%
De 31 a 90 días	6508,63	5442,20	-1066,43	-4%
De 31 a 90 días	6508,63	5442,20	-1066,43	-4%
De 91 a 180 días	6304,25	11526,49	5222,24	19%

De 91 a 180 días	6304,25	11526,49	5222,24	19%
De 181 a 360 días	9438,92	16255,73	6816,81	25%
De 181 a 360 días	9438,92	16255,73	6816,81	25%
De más de 360 días	0,00	13817,07	13817,07	50%
De más de 360 días	0,00	13817,07	13817,07	50%
(Provisiones Para créditos Incobrables)	-126636,38	-165538,00	-38901,62	31%
(Cartera De créditos De Consumo Prioritario)	-7913,16	-10245,25	-2332,09	2%
(Cartera De créditos De Consumo Prioritario)	-7913,16	-10245,25	-2332,09	2%
(Cartera De créditos Para La Microcrédito)	-118723,22	-148597,22	-29874	24%
(Cartera De créditos Para La Microcrédito)	-118722,22	-148597,22	-29875	24%
(Provisión genérica voluntaria)	0,00	-6695,53	-6695,53	5%
(Provisión genérica voluntaria)	0,00	-6695,53	-6695,53	5%
CUENTAS POR COBRAR	17264,55	16838,19	-426,36	-2%
Intereses Por Cobrar De Cartera De créditos	22369,96	26053,19	3683,23	21%
Cartera De créditos De Consumo Prioritario	826,47	1266,05	439,58	3%
Cartera De créditos De Consumo Prioritario	826,47	1266,05	439,58	3%
Cartera de créditos para la microcrédito	21543,49	24787,14	3243,65	19%
Cartera de créditos para la microcrédito	21543,49	24787,14	3243,65	19%
Cuentas por cobrar varias	3000,00	3350,00	350	2%
Arrendamientos	0,00	350,00	350	2%
Arrendamientos	0,00	350,00	350	2%
Otras	3000,00	3000,00	0	0%
Anticipos RED FACILITO	3000,00	3000,00	0	0%
(Provisión para cuentas por cobrar)	-8105,41	-12565,00	-4459,59	-149%
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-7889,96	-11929,55	-4039,59	-135%
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-7889,96	-11929,55	-4039,59	-135%
(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-215,45	-635,45	-420	-14%
(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-215,45	-635,45	-420	-14%
PROPIEDADES Y EQUIPO	10686,38	13185,52	2499,14	23%
Muebles, enseres y equipos de oficina	21039,68	25045,97	4006,29	37%
Muebles, enseres y equipos de oficina	21039,68	25045,97	4006,29	37%
Muebles oficina	14099,77	16075,09	1975,32	18%
Enseres de oficina	6939,91	7795,21	855,3	8%
Muebles, enseres y equipos de oficina	0,00	1175,67	1175,67	11%
Equipos de computación	11684,85	13426,35	1741,5	16%
Equipos de computación	11684,85	13426,35	1741,5	16%
Equipos de computación	11684,85	13426,35	1741,5	16%
Unidades de transporte	4549,01	4549,01	0	0%
Unidades de transporte	4549,01	4549,01	0	0%

Unidades de transporte	4549,01	4549,01	0	0%
Otros	3829,40	4721,40	892	8%
Otros	3829,40	4721,40	892	8%
Otros	3829,40	4721,40	892	8%
(Depreciación acumulada)	-30416,74	-34557,21	-4140,47	-39%
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-16416,74	-19106,90	-2690,16	-25%
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-16416,74	-19106,90	-2690,16	-25%
(Equipos de computación)	-9450,82	-10901,31	-1450,49	-14%
(Equipos de computación)	-9450,82	-10901,31	-1450,49	-14%
(Unidades de transporte)	-4549,00	-4549,00	0	0%
(Unidades de transporte)	-4549,00	-4549,00	0	0%
OTROS ACTIVOS	4682,90	6678,79	1995,89	43%
Gastos Diferidos	3919,13	6298,93	2379,8	51%
Gastos De Instalación	1406,89	0,00	-1406,89	-30%
Gastos De Instalación	1406,89	0,00	-1406,89	-30%
Programa De Computación	6053,91	5951,24	-102,67	-2%
Programa De Computación	6054,91	5951,24	-103,67	-2%
Gastos de adecuación	0,00	4310,17	4310,17	92%
Gastos de adecuación	0,00	4310,17	4310,17	92%
(Amortización acumulada gastos diferidos)	-3541,67	-3962,48	-420,81	-9%
(Amortización programa de Computación)	-2212,47	-3461,58	-1249,11	-27%
(Amortización gastos de instalación)	-1329,20	0,00	1329,2	28%
(Amortización gastos de adecuación)	0,00	-500,90	-500,9	-11%
Otros	818,53	475,57	-342,96	-7%
Impuesto Al Valor Agregado – Iva	55,72	0,00	-55,72	-1%
Impuesto Al Valor Agregado – Iva	55,72	0,00	-55,72	-1%
Otros Impuestos	365,19	475,57	110,38	2%
Anticipo Impuesto A La Renta	206,88	0,00	-206,88	-4%
Retenciones Impuesto A La Renta	63,92	220,93	157,01	3%
Crédito tributario Ret.IVA 70%	94,39	254,64	160,25	3%
Varias	379,62	0,00	-379,62	-8%
Varias Diferencias Por Regularizar	379,62	0,00	-379,62	-8%
(Provisión para otros activos irrecuperables)	-54,76	-95,71	-40,95	-1%
(Provisión para otros activos)	-54,76	-95,71	-40,95	-1%
(Provisión para otros activos)	-54,76	-95,71	-40,95	-1%
PASIVOS	1130988,28	2285114,98	1154126,7	102%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	895968,45	1732815,07	836846,62	93%
Depósitos a la vista	238908,99	413291,90	174382,91	19%
Depósitos de ahorro	238908,99	413291,90	174382,91	19%

Depósitos De Ahorro A La Vista	230979,69	401201,16	170221,47	19%
Depósitos De Ahorros Visionsito	7929,30	12090,74	4161,44	0%
Depósitos a plazo	657059,46	1319523,17	662463,71	74%
De 1 a 30 días	118664,25	191441,30	72777,05	11%
De 1 a 30 días	118664,25	191441,30	72777,05	11%
De 31 a 90 días	138906,47	343934,68	205028,21	31%
De 31 a 90 días	138906,47	343934,68	205028,21	31%
De 91 a 180 días	199615,00	122735,23	-76879,77	-12%
De 91 a 180 días	199615,00	122735,23	-76879,77	-12%
De 181 a 360 días	176873,74	443114,62	266240,88	41%
De 181 a 360 días	176873,74	443114,62	266240,88	41%
De más de 361 días	23000,00	218297,34	195297,34	30%
De más de 361 días	23000,00	218297,34	195297,34	30%
CUENTAS POR PAGAR	30420,26	47144,71	16724,45	55%
Intereses por pagar	18798,23	33455,38	14657,15	48%
Depósitos a plazo	18798,23	33455,38	14657,15	48%
A plazo fijo	18798,23	33455,38	14657,15	48%
Obligaciones patronales	4152,05	4784,91	632,86	2%
Beneficios Sociales	2674,30	3957,80	1283,5	4%
Décimo tercer sueldo	890,01	1609,58	719,57	2%
Décimo cuarto sueldo	1784,29	2348,22	563,93	2%
Aportes al IESS	957,79	827,11	-130,68	0%
Aportes al IESS personal	543,44	493,78	-49,66	0%
Aportes al IESS patronal	414,35	333,33	-81,02	0%
Otras	519,96	0,00	-519,96	-2%
Contribución Fracción %	519,96	0,00	-519,96	-2%
Retenciones	2452,98	2881,53	428,55	1%
Retenciones fiscales	1352,86	1915,95	563,09	2%
1% retención en la fuente	80,34	59,35	-20,99	0%
Servicios que predominan el intelecto	0,05	207,23	207,18	1%
2% retención en la fuente	114,56	176,24	61,68	0%
Arrendamiento mercantil	0,00	26,09	26,09	0%
Arrendamiento bienes inmuebles	165,19	191,46	26,27	0%
Seguros y reaseguros	0,00	12,63	12,63	0%
8% Retención en la Fuente	103,56	0,00	-103,56	0%
Otras retenciones aplicables 2%	16,12	34,80	18,68	0%
Otras retenciones aplicables 8%	103,56	0,00	-103,56	0%
10% Retención en la Fuente	43,00	170,11	127,11	0%
IVA compras bienes/servicios con liquidación de compras	0,00	0,76	0,76	0%

IVA por la Prestación de Servicios	33,73	0,63	-33,1	0%
IVA por Arrendamiento Inmuebles a Personas Naturales	52,17	0,00	-52,17	0%
Impuesto al IVA 30%	81,15	77,83	-3,32	0%
Impuesto al IVA 70%	0,00	187,86	187,86	1%
Impuesto al IVA 100%	559,43	770,96	211,53	1%
Otras retenciones	1100,12	965,58	-134,54	0%
Contribución SOLCA	1100,12	965,58	-134,54	0%
Cuentas por pagar varias	5017,00	6022,89	1005,89	3%
Otras cuentas por pagar	5017,00	6022,89	1005,89	3%
Seguro de Desgravamen por Pagar	3878,23	6022,89	2144,66	7%
Cuentas por Pagar Varias	1138,77	0,00	-1138,77	-4%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	204062,68	503795,57	299732,89	147%
Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	72504,04	122113,03	49608,99	24%
De mis de 360 días	72504,04	122113,03	49608,99	24%
De mis de 360 días	72504,04	122113,03	49608,99	24%
Obligaciones con entidades financieras del sector publico	131558,64	381682,54	250123,9	123%
De mis de 360 días	131558,64	381682,54	250123,9	123%
De mis de 360 días	131558,64	381682,54	250123,9	123%
OTROS PASIVOS	536,89	1359,63	822,74	153%
Otros	536,89	1359,63	822,74	153%
Varios	536,89	1359,63	822,74	153%
Depósitos no identificados	147,02	1359,63	1212,61	226%
Operaciones en Trámite	389,87	0,00	-389,87	-73%
PATRIMONIO	275037,11	354849,23	79812,12	29%
CAPITAL SOCIAL	84130,42	133140,03	49009,61	58%
Aportes de socios	84130,42	133140,03	49009,61	58%
Aportes de socios	84130,42	133140,03	49009,61	58%
Certificados de Aportación	84130,42	133140,03	49009,61	58%
RESERVAS	190906,69	221709,20	30802,51	16%
Fondo Irrepartible de Reserva Legal	166088,57	190289,12	24200,55	13%
Reserva Legal Irrepartible	166088,57	190289,12	24200,55	13%
Reservas legales irrepartible	65675,15	81871,78	16196,63	8%
Fondo Irrepartible de Reserva Legal	100413,42	108417,34	8003,92	4%
Especiales	24818,12	31420,08	6601,96	3%
Para futuras capitalizaciones	24818,12	31420,08	6601,96	3%
Para futuras capitalizaciones	24818,12	31420,08	6601,96	3%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	73194,79	103984,97	30790,18	42%
Activos castigados	48479,58	66967,23	18487,65	25%
Cartera de créditos	48479,58	66967,23	18487,65	25%

Consumo Prioritario	7883,47	7883,47	0	0%
Microcrédito	40596,11	59083,76	18487,65	25%
Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	24715,21	37017,74	12302,53	17%
Cartera de crédito de consumo prioritario	2333,57	1598,07	-735,5	-1%
Cartera de crédito de consumo prioritario	3056,45	3009,72	-46,73	0%
Mora Cartera De créditos De Consumo Prioritario	-722,88	-1411,65	-688,77	-1%
Cartera de microcrédito	22381,64	35419,67	13038,03	18%
Cartera de microcrédito	27246,67	44233,34	16986,67	23%
Mora cartera de créditos microcrédito	-4865,03	-8813,67	-3948,64	-5%
DEUDORAS POR EL CONTRARIO	-73194,79	-103984,97	-30790,18	42%
Activos castigados	-48479,58	-66967,23	-18487,65	25%
Activos Castigados Consumo Prioritario	-7883,47	-7883,47	0	0%
Activos Castigados Consumo Prioritario	-7883,47	-7883,47	0	0%
Microcrédito	-40596,11	-59083,76	-18487,65	25%
Microcrédito	-40596,11	-59083,76	-18487,65	25%
Intereses en suspenso	-24715,21	-37017,74	-12302,53	17%
Intereses en suspenso	-24715,21	-37017,74	-12302,53	17%
Intereses en suspenso	-30303,12	-47243,06	-16939,94	23%
Mora en suspenso	5587,91	10225,32	4637,41	-6%
ACREEDORAS POR EL CONTRARIO	1918396,10	3079924,63	1161528,53	61%
Valores y bienes recibidos de terceros	1918396,10	3073229,10	1154833	60%
Valores recibidos de terceros	1918396,10	138289,00	-1780107,1	-93%
Consumo prioritario	96279,00	138289,00	42010	2%
Bienes recibidos de terceros	0,00	2934940,10	2934940,1	153%
Microempresa	1822117,10	2934940,10	1112823	58%
Provisiones constituidas	0,00	6695,53	6695,53	0%
Provisiones constituidas	0,00	6695,53	6695,53	0%
Provisiones constituidas	0,00	6695,53	6695,53	0%
Cuentas De Orden Acreedoras	-1918396,10	-3079924,63	-1161528,53	-61%
Valores Y Bienes Recibidos De Terceros	-1918396,10	-3073229,10	-1154833	-60%
Documentos en garantía	-1918396,10	-3073229,10	-1154833	-60%
Consumo Prioritario	-96279,00	-138289,00	-42010	-2%
Microempresa	-1822117,10	-2934940,10	-1112823	-58%
Provisiones constituidas	0,00	-6695,53	-6695,53	0%
Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	0,00	-6695,53	-6695,53	0%
Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	0,00	-6695,53	-6695,53	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **Análisis de la cartera**

Tabla 37-3: Cartera de crédito de consumo por vencer

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
CARTERA DE CRÉDITOS	1240878,11	2251353,14	1010475,03	81%
Cartera de crédito de consumo por vencer	73096,58	99121,16	26024,58	36%
De 1 a 30 días	1502,37	2633,27	1130,9	2%
De 31 a 90 días	2997,06	4927,79	1930,73	3%
De 91 a 180 días	4237,24	7481,10	3243,86	4%
De 181 a 360 días	8500,00	15363,65	6863,65	9%
De más de 360 días	55859,91	68715,35	12855,44	18%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

Al analizar la cartera de crédito de consumo por vencer de 1 a 30 días el monto es de \$1130,90 con un porcentaje de 2%, de 31 a 90 días el monto de diferencia es de \$1930,73 con un porcentaje de 3%, de 91 a 180 días el monto es de \$3243,86 con un porcentaje de 4%, de 181 a 360 días el monto es de \$ 6863,65 con un porcentaje de 9% y de más de 360 días el monto es de \$12855,44 con un porcentaje de 18% como se puede apreciar la cartera que más representa es de 81% lo cual incurre en posibilidad de riesgo para la cooperativa.

Tabla 38-3: Cartera de microcrédito por vencer

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
Cartera de microcrédito por vencer	1172684,94	2163332,45	990647,51	84%
De 1 a 30 días	92611,28	129213,18	36601,9	3%
De 31 a 90 días	140059,16	225009,57	84950,41	7%
De 91 a 180 días	182327,56	299464,04	117136,48	10%
De 181 a 360 días	268343,24	502482,05	234138,81	20%
De más de 360 días	488943,70	1007163,61	518219,91	44%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

La cartera de microcrédito por vencer representa de 1 a 30 días el monto de diferencia es \$36601,9 con un porcentaje de 3%, de 31 a 90 días el monto mes de \$84950,41 con un 7%, de 91 a 180 días es de \$117136,48 con un porcentaje de 10%, de 181 a 360 días el monto de \$234138,81 un porcentaje de 20%, de más de 360 días el monto es de \$518219,91 de 44%.

Tabla 39-3: Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
Cartera De créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Intereses	1170,17	0,00	-1170,17	-100%
De 1 a 30 días	212,54	0,00	-212,54	-18%
De 31 a 90 días	207,52	0,00	-207,52	-18%
De 91 a 180 días	217,71	0,00	-217,71	-19%
De 181 a 360 días	532,40	0,00	-532,4	-45%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

De la cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses está representado por saldos negativos como son de 1 a 30 días con un saldo de -212,54 con un porcentaje de -18% de 31 a 90 días la cantidad es de -207,52 con un porcentaje de -18%, de 91 a 180 días con un saldo de -217,71 porcentaje de -19%, de 181 a 360 días el monto es de -532,4 0 con un porcentaje de 45%.

Tabla 40-3: Cartera de microcrédito que no devenga intereses

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
Cartera De Microcrédito Que No Devenga Intereses	88408,36	103329,10	14920,74	17%
De 1 a 30 días	8178,11	10626,11	2448	3%
De 31 a 90 días	8188,77	17210,34	9021,57	10%
De 91 a 180 días	8734,88	12455,29	3720,41	4%
De 181 a 360 días	14676,24	23316,36	8640,12	10%
De más de 360 días	48539,36	39721,00	-8818,36	-10%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

La Cartera de microcrédito Que No Devenga Intereses se puede apreciar que de 1 a 30 días la diferencia es de \$2448 con un porcentaje de 3%, de 31 a 90 días la diferencia es \$9021,57 con un porcentaje del 10%, de 91 a 180 días la diferencia está representada de \$ 3720,41 con un porcentaje de 4%, de 181 a 360 días el monto de diferencia es de \$8640,12 con un 10%, de más de 360 días tiene un saldo de -8818,36 con un -10%.

Tabla 41-3: Cartera de créditos de consumo prioritario vencida

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
Cartera De créditos De Consumo Prioritario Vencida	4363,10	0,00	-4363,1	-100%
De 31 a 90 días	360,13	0,00	-360,13	-8%
De 91 a 180 días	750,27	0,00	-750,27	-17%
De 181 a 270 días	580,89	0,00	-580,89	-13%
De más de 270 días	2671,81	0,00	-2671,81	-61%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

Al analizar la cartera de créditos de consumo prioritario vencida de 31 a 90 días tiene un a diferencia de -360,13 con un porcentaje de -8%, de 91 a 180 días el monto es de -750,27 con un porcentaje de -17%, de 181 a 270 días el monto de -580,89 con un porcentaje de -13% y de más de 270 días la diferencia es de -2671,81 con un porcentaje de -61%.

Tabla 42-3: Cartera de crédito de consumo vencida

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
Cartera de crédito de consumo vencida	0,00	4066,94	4066,94	0%
De más de 270 días	0,00	4066,94	4066,94	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

La cartera de crédito de consumo vencida está comprendida de una diferencia de \$4066,94 en el año 2021 lo cual se evidencia que solo dicho año mantuvo vencimiento en la cartera por falta de estrategias de recuperación.

Tabla 43-3: Cartera de microcrédito vencida

DETALLE	2020	2021	Valor Absoluto	Valor Relativo
Cartera De Microcrédito Vencida	27791,34	47041,49	19250,15	69%
De 1 a 30 días	5539,54	0,00	-5539,54	-20%
De 31 a 90 días	6508,63	5442,20	-1066,43	-4%
De 91 a 180 días	6304,25	11526,49	5222,24	19%
De 181 a 360 días	9438,92	16255,73	6816,81	25%
De más de 360 días	0,00	13817,07	13817,07	50%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN",

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022

De la cartera de microcrédito vencida es de 1 a 30 días con un saldo negativo de -5539,54 con un porcentaje de -20% la cartera de 31 a 90 días el monto es de -1066,43 con un porcentaje de -4%, de 91 a 180 días el monto es de \$5222,24 con un 19%, de 181 a 360 días el monto es de \$6816,81 con un 25% y de más de 360 días la diferencia es de 13817,07 representado con 50% donde se puede evidenciar que se incrementa lo cual afecta a la cooperativa en su liquidez.

Estado de Resultados – Análisis Horizontal

De acuerdo a los balances del año 2020-2021, proporcionados por la cooperativa, se procede a realizar el análisis horizontal con el propósito de determinar si la cooperativa está progresando de acuerdo a sus objetivos y metas.

- **Estado de Resultados**

Tabla 44-3: Análisis horizontal del estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PROVISIÓN”
ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
ANÁLISIS HORIZONTAL

DETALLE	2020	2021	valor Absoluto	Valor Relativo
Gastos	271879,24	320206,43	48327,19	18%
Intereses Causados	87461,31	116024,64	28563,33	33%
Obligaciones Con El Publico	65946,69	95739,83	29793,14	45%
Depósitos De Ahorro	1965,65	1852,74	-112,91	-6%
Depósitos De Ahorro A La Vista	1900,12	1810,50	-89,62	-5%
Depósitos De Ahorro Visioncita	65,53	42,24	-23,29	-36%
Depósitos A Plazo	63981,04	93887,09	29906,05	47%
Depósitos A Plazo	63981,04	93887,09	29906,05	47%
Obligaciones Financieras	21514,62	20284,81	-1229,81	-6%
Obligaciones Con Instituciones Financieras Del País Y Del Sector Popular Y Solidario	9445,86	8890,08	-555,78	-6%
Obligaciones Con Instituciones Financieras	9445,86	8890,08	-555,78	-6%
Obligaciones Con Entidades Financieras Del Sector Publico	11686,26	11394,73	-291,53	-2%
Obligaciones Con Entidades Financieras Del Sector Publico	11686,26	11394,73	-291,53	-2%
Obligaciones Con Entidades del Sector Publico	382,50	0,00	-382,5	-100%
Obligaciones Con Entidades del Sector Publico	383,50	0,00	-383,5	-100%
Provisiones	64871,35	62275,45	-2595,9	-4%
Cartera De Créditos	58854,98	57376,26	-1478,72	-3%
Crédito De Consumo Prioritario	6461,99	2332,09	-4129,9	-64%

Crédito De Consumo Prioritario	6461,99	2332,09	-4129,9	-64%
Microcrédito	52392,99	55044,17	2651,18	5%
Microcrédito	52392,99	55044,17	2651,18	5%
Cuentas Por Cobrar	5958,22	4016,88	-1941,34	-33%
Cuentas Por Cobrar	5958,22	4016,88	-1941,34	-33%
Cuentas Por Cobrar	5958,22	4016,88	-1941,34	-33%
Otros Activos	58,15	882,31	824,16	1417%
Otros Activos	58,15	882,31	824,16	1417%
Otros Activos	58,15	882,31	824,16	1417%
Gastos De Operación	119546,58	141906,34	22359,76	19%
Gastos De Personal	63178,07	65852,60	2674,53	4%
Remuneraciones Mensuales	43896,05	46654,44	2758,39	6%
Remuneraciones Mensuales	43896,05	44869,07	973,02	2%
Bonificación Extras	0,00	1785,37	1785,37	0%
Beneficios Sociales	11103,96	9241,26	-1862,7	-17%
Décimo Tercer Sueldo	4503,50	3872,69	-630,81	-14%
Décimo Cuarto Sueldo	4017,17	3374,20	-642,97	-16%
Fondo De Reserva	2093,28	1598,95	-494,33	-24%
Vacaciones	490,01	395,42	-94,59	-19%
Aportes Al Iess	5333,39	5646,38	312,99	6%
Aportes Al Iess Patronal	5333,39	5646,38	312,99	6%
Otros	2844,67	4310,52	1465,85	52%
Uniformes	474,00	392,95	-81,05	-17%
Agasajo Navideño	0,00	1813,90	1813,9	0%
Gastos De Alimentación	0,00	22,00	22	0%
Servicios Ocasionales	0,00	1528,50	1528,5	0%
Capacitación Empleados	0,00	553,17	553,17	0%
Bonificaciones	1750,67	0,00	-1750,67	-100%
Uniformes	620,00	0,00	-620	-100%
Honorarios	25235,63	28370,29	3134,66	12%
Directores	1200,00	2042,40	842,4	70%
Dietas Consejo De Vigilancia	1200,00	2042,40	842,4	70%
Honorarios Profesionales	24035,63	26327,89	2292,26	10%
Honorarios Profesionales	1368,87	3011,04	1642,17	120%
Honorarios Gerencia	17369,16	17537,65	168,49	1%
Horarios Contabilidad	5297,60	5779,20	481,6	9%
Servicios Varios	16559,63	26256,28	9696,65	59%
Movilización, Fletes Y Embalajes	782,37	243,00	-539,37	-69%
Movilización, Fletes Y Embalajes	782,37	243,00	-539,37	-69%

Publicidad Y Propaganda	80,00	2188,36	2108,36	2635%
Publicidad Y Propaganda	80,00	1888,36	1808,36	2260%
Publicidad Responsabilidad Social	0,00	300,00	300	0%
Servicios Básicos	1021,17	1048,20	27,03	3%
Energía Eléctrica	0,00	68,29	68,29	0%
Teléfono	861,44	900,24	38,8	5%
Teléfono	159,73	79,67	-80,06	-50%
Seguros	19,50	0,00	-19,5	-100%
Seguros de Desgravamen	19,50	0,00	-19,5	-100%
Arrendamientos	13847,69	15178,12	1330,43	10%
Arrendamientos	13847,69	14819,72	972,03	7%
Arrendamientos Buro De Crédito	0,00	358,40	358,4	0%
Otros Servicios	808,90	7598,60	6789,7	839%
Otros Servicios	619,60	7314,11	6694,51	1080%
Limpieza Y Aseo	26,61	0,00	-26,61	-100%
Gasto Bancario	8,67	3,84	-4,83	-56%
Combustible Lubricantes	84,90	167,48	82,58	97%
Gastos Bancarios Y Cooperativos	69,12	77,17	8,05	12%
Alimentación Responsabilidad Social	0,00	36,00	36	0%
Impuestos, Contribuciones Y Multas	1724,98	9653,49	7928,51	460%
Impuestos Municipales	17,46	4312,39	4294,93	24599%
Impuestos Municipales	17,46	4312,39	4294,93	24599%
Aportes A La Seps	702,34	644,66	-57,68	-8%
Aportes A La Seps	702,34	644,66	-57,68	-8%
Aportes Al Cosede Por Prima Fija	948,17	3243,41	2295,24	242%
Aportes Al Cosede Por Prima Fija	948,17	3243,41	2295,24	242%
Impuestos Y Aportes Para Otros Organismos E Instituciones	57,01	1453,03	1396,02	2449%
Otros Aportes Y Contribuciones	57,01	1453,03	1396,02	2449%
Depreciaciones	3610,46	4140,65	530,19	15%
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	3071,48	2690,16	-381,32	-12%
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	3071,48	2690,16	-381,32	-12%
Equipos De Computación	538,98	1450,49	911,51	169%
Equipos De Computación	538,98	1450,49	911,51	169%
Amortizaciones	1648,54	1986,56	338,02	21%
Gastos De Instalación	289,91	118,29	-171,62	-59%
Gastos De Instalación	289,91	118,29	-171,62	-59%
Programas De Computación	1358,63	1311,18	-47,45	-3%
Programas De Computación	1358,63	1311,18	-47,45	-3%
Gastos De Adecuación	0,00	557,09	557,09	0%

Gastos De Adecuación	0,00	557,09	557,09	0%
Otros Gastos	7589,27	5646,47	-1942,8	-26%
Suministros Diversos	2662,87	2651,68	-11,19	0%
Suministros De Oficina	2662,87	2552,04	-110,83	-4%
Muebles De Oficina	0,00	99,64	99,64	0%
Mantenimiento Y Reparaciones	1504,00	2232,85	728,85	48%
Mantenimiento Y Reparaciones Equipo De Computo	0,00	136,00	136	0%
Mantenimiento De Sistemas	1344,00	1568,00	224	17%
Mantenimiento Equipos Oficina	160,00	108,85	-51,15	-32%
Mantenimiento De Vehículo	0,00	420,00	420	0%
Otros	3422,40	761,94	-2660,46	-78%
Otros Gastos	250,00	453,69	203,69	81%
Gastos No Deducibles	263,89	308,25	44,36	17%
Agasajos Y Atenciones	2908,51	0,00	-2908,51	-100%
Ingresos	280094,70	326495,19	46400,49	17%
Intereses Y Descuentos Ganados	273332,38	315872,66	42540,28	16%
Intereses Y Descuentos De Cartera De Créditos	273138,66	314090,87	40952,21	15%
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario	7425,88	16651,56	9225,68	124%
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario	7425,88	16651,56	9225,68	124%
Cartera De Microcrédito	260637,99	289838,99	29201	11%
Cartera De Microcrédito	260637,99	289838,99	29201	11%
De Mora	5074,79	7600,32	2525,53	50%
Mora Crédito Consumo Prioritario	16,03	117,84	101,81	635%
Mora Crédito Microempresa	5058,76	7482,48	2423,72	48%
Otros Intereses Y Descuentos	193,72	1781,79	1588,07	820%
Otros	193,72	1781,79	1588,07	820%
Otros	193,72	1781,79	1588,07	820%
Comisiones Ganadas	1579,22	3318,16	1738,94	110%
Otras	1579,22	3318,16	1738,94	110%
Otras	1579,22	3318,16	1738,94	110%
Otras	0,00	52,43	52,43	0%
Comisión Bdh	643,79	2190,60	1546,81	240%
Comisión Facilito	172,74	345,98	173,24	100%
Equivida Por Gestión De Cobranza	762,69	729,15	-33,54	-4%
Ingresos Por Servicios	5146,74	6418,19	1271,45	25%
Manejo Y Cobranzas	1702,52	558,61	-1143,91	-67%
Manejo Y Cobranzas	1702,52	558,61	-1143,91	-67%
Notificaciones	1702,52	558,61	-1143,91	-67%
Otros Servicios	3444,22	5859,58	2415,36	70%

Tarifados Con Costo Máximo	3444,22	5859,58	2415,36	70%
Costo De Transferencias	3425,54	5859,58	2434,04	71%
Otros Ingresos	18,68	0,00	-18,68	-100%
Otros Ingresos Operacionales	36,36	867,17	830,81	2285%
Otros	36,36	867,17	830,81	2285%
Otros	36,36	867,17	830,81	2285%
Otras	36,36	867,17	830,81	2285%
Otros Ingresos	0,00	19,01	19,01	0%
Recuperaciones De Activos Financieros	0,00	19,01	19,01	0%
De Activos Castigados	0,00	19,01	19,01	0%
Ingresos Capital Castigado Microcrédito	0,00	19,01	19,01	0%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.3.3. Indicadores financieros

- SUFICIENCIA PATRIMONIAL**

(PATRIMONIO + RESULTADOS) /ACTIVOS INMOVILIZADOS

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Suficiencia Patrimonial	Patrimonio+ Resultados	283252,57	361137,99
	Activos Inmovilizados Netos	256271,23	332335,55
Total		110,53%	108,67%

Análisis

De acuerdo a este indicador la Cooperativa “Provisión”, en el año 2020 se encuentra en una proporción patrimonial del 110,53% aproximadamente de cobertura frente a los activos inmovilizados en comparación del año 2021 que fue de 108,76% lo que implica que posee alto proporción del entorno a la cobertura patrimonial de sus activos. Lo que representa una mayor cobertura patrimonial de activos, significa mejor posición para la institución, el cual no permite hacer frente a los riesgos, y a las eventuales por el decremento que tiene ante el año pasado para poder desarrollar sus actividades operación de forma eficiente

- CALIDAD DE LOS ACTIVOS**

ACTIVOS IMPRODUCTIVOS/TOTAL DE ACTIVOS

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Calidad de los Activos	Activos Improductivos	1.169.245,52	2.148.570,83
	Total de Activos	1.414.240,85	2.646.252,97
Total		83%	81%

Análisis

Los activos improductivos dentro de la COOAC representan el incremento de los costos operacionales como se puede evidenciar que en el año 2020 existió un porcentaje de 83% del total de activos y fueron superiores al año 2021 que es de 81% lo cual evidencia que la cooperativa evita riesgos que a futuro afectaran directamente a la institución.

- **ÍNDICES DE MOROSIDAD**

MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL

CARTERA IMPRODUCTIVA/CARTERA BRUTA

DETALLE	MOROSIDAD	2020	2021
Índice de Morosidad	Cartera improductiva C.IMP=Cartera que no devenga interés+ Cartera vencida	121732,9 7	155607, 7
	Cartera Bruta C.B=Cartera por vencer+ Cartera que no devenga interés + Cartera vencida.	1367514, 49	2418061 ,31
Total		8,90%	6,44%

Análisis

En lo particular en el año 2020 la cooperativa se llegó a alcanzar 8,90%, mientras que el año 2021 es del 6,44%, se refleja una disminución de toda la cartera que experimenta problemas crediticios, lo que implica que en la institución maneja un índice alto de morosidad. Un elevado coeficiente no solo sugiere la cancelación de créditos en el futuro, sino también que reduce los ingresos actuales porque los activos no productivos en realidad no reditúan más que pequeños o nulos ingresos. Un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la COAC.

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO

CARTERA IMPRODUCTIVA DE MICROCRÉDITO/CARTERA BRUTA DE MICROCRÉDITO

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Morosidad de Cartera de Microcrédito	Cartera Improductiva de Microcrédito	116199,70	150370,59
	Cartera Bruta de Microcrédito	1288884,64	2313703,04
Total		9,02%	6,50%

Análisis

En este índice refleja que la COAC “Prodvisión”, posee el 9,02% en el año 2020 y en el año 2022 posea 6,50% de toda la cartera de microcréditos que experimenta problemas crediticios, esto significa que la institución maneja un índice alto de morosidad. Un elevado coeficiente no solo sugiere la cancelación de créditos en el futuro, sino también que reduce los ingresos actuales porque los activos no productivos en realidad no reditúan más que pequeños o nulos

ingresos, que impulsan el crecimiento de las actividades productivas de la COAC para una toma de decisiones.

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Morosidad de Cartera de Consumo	Cartera Improductiva de Consumo	5533,27	4066,94
	Cartera Bruta de Consumo	78629,85	99121,16
Total		7,04%	5,22%

Análisis

En este índice refleja que la COAC “Provisión”, posee el 7,04% en el año 2020 y en el año 2021 un porcentaje de 5,22% donde se refleja una disminución de toda la cartera que experimenta ciertos problemas a la hora de cancelación, lo que requiere que en la institución maneja el índice de morosidad. Un elevado grado de morosidad que presenta en 2020 son problemas provocados por la pandemia y cierto son afectados en los ingresos de dinero, desde aquello la situación económica se refleja favorable hacia la institución financiera

- **COBERTURA DE PROVISIONES**

PROVISIONES CARTERA DE CRÉDITO/CARTERA IMPRODUCTIVA BRUTA

COBERTURA DE CARTERA TOTAL

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Cobertura de Cartera	Provisiones de cartera de crédito	126636,38	165538
	Cartera improductiva bruta	57424,09	57457,78
Total		221%	288%

Análisis

La COAC “Provisión”, tiene como un total de incobrabilidades el 221% en el año 2020 en comparación al año 2021 es de 288%, lo cual es elevado, lo que significa que, al tener índices altos de morosidad en su cartera de crédito, implica tener más provisión en su cuenta. Este índice señala la proporción de cartera vencida que ha sido provisionada, por lo cual la incobrabilidad no producirá pérdidas. Cabe señalar que, a mayores valores de este índice, significa mayores provisiones contra pérdidas.

COBERTURA DE CARTERA DE MICROCRÉDITO

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Cobertura de Cartera	Provisiones de cartera de microcrédito	118723,22	148597,22
	Cartera improductiva cartera de microcrédito	60617,02	56287,61
Total		196%	264%

Análisis

En este índice refleja que la COAC “Provisión”., posee el 196% en el año 2020 en comparación al año 2021 es de 264%, lo cual es elevado, lo que significa que, al tener índices altos de morosidad en su cartera de crédito, implica tener más provisión en su cuenta.

COBERTURA DE CARTERA DE CONSUMO

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Cobertura de Cartera	Provisiones de cartera de consumo	7913,16	10245,25
	Cartera improductiva cartera de consumo	484580,60	1007163,6
Total		2%	1,02%

Análisis

Dentro de la cooperativa se registran problemas de incobrabilidad las cuales son el 2% en el año 2020 y 1,02% cabe recalcar que se ha disminuido lo que significa que se está recuperando poco a poca, la finalidad es disminuir lo restante para no tener problemas en la entidad.

Índice de Manejo Administrativo

- Eficiencia productiva

Activos productivos en relación a pasivos con costo

$$Relación = \frac{Activos Productivos}{Pasivos con Costo}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Relación	Activos productivos	11314,95	141131,19
	Pasivos con costo	931405,71	1785982,67
Total		1,21%	7,90%

Análisis

En este índice refleja que la COAC “Provisión”., en el año 2020 la capacidad de producción de ingresos representa el 1,21% debido la pandemia del Covid 19 y en el 2021 tuvo un porcentaje de 7,90% frente a la generación periódica de costos, lo que implica que en la institución se está utilizando los recursos provenientes por conceptos de depósitos y otros rubros adecuadamente donde se puede ver un incremento.

Activos productivos en relación a total activos

$$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Relación	Activos Productivos	11314,95	141131,19
	Total activo	1414240,85	2646252,97
Total		0,80%	5,33%

Análisis

Este índice refleja cuan productivos son los activos de la institución, reflejando el 0,80% en el año 2020 en comparación al año 2021 que se evidencia un 5,33%, evidenciando un incremento en el manejo de sus activos. A mayor proporción es mejor.

Pasivos con costo en relación a total pasivos

$$\text{Relación} = \frac{\text{Pasivos con costo}}{\text{Total pasivos}}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Relación	Pasivo con Costo	931405,71	1785982,67
	Total pasivo	1130988,28	2285114,98
Total		82,35%	78,16%

Análisis

Este índice refleja el 82,35% en el año 2020 y en el 2021 fue de 78,16% de recursos captados del público frente al total pasivo, lo que demuestra una proporción baja que maneja la institución.

Grado de Absorción

$$\text{Grado de Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Grado de Absorción	Gastos operacionales	119546,58	141906,34
	Márgenes financieros	127725,68	147308,92
Total		93,60%	96,33%

Análisis

En este índice refleja que la COAC “Provisión”., en el año 2020 posee un margen financiero del 96,60% en comparación al año 2021 que fue de 96,33% en relación a gastos operacionales, lo que implica que en la institución la proporción del margen financiero es aceptable, sabiendo que, a mayores valores de este índice, representan una mejor eficiencia en la generación de ingresos financieros dentro de la operación regular de la institución.

- **Índice de Rentabilidad**

El retorno sobre los activos (ROA)

$$\frac{((\text{Ingresos} - \text{Gastos}))}{((\text{Activo Total Promedio} * 12)/\text{mes})}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
Retorno sobre los activos (ROA)	Ingresos- Gastos	8215,46	6288,76
	Activo Total Promedio*12/12	1414240,85	2646252,97
Total		0,58%	0,24%

Análisis

La rentabilidad sobre el activo de la COAC “Provisión”., al año 2021 es de 0,58% en comparación al año 2021 que fue de 0,24%, lo que significa que los activos están generando 0,24 centavos de dólar por cada dólar en activos invertidos.

Este índice nos indica la capacidad que tienen las entidades para generar utilidades a partir del total de sus activos, a mayor proporción de este índice reflejan una mejor situación de la entidad.

El retorno sobre el patrimonio neto (ROE)

$$\frac{((Ingresos - Gastos))}{((Patrimonio Total Promedio * 12)/mes)}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
	(Ingresos- Gastos)	8215,46	6288,76
Retorno sobre el patrimonio neto (ROE)	(Patrimonio Total Promedio*12)/12	275037,11	35849,23
Total		2,99%	1,77%

Análisis

La rentabilidad sobre el patrimonio de la COAC “Prodvisión”, al año 2020 es de 2,99% en comparación al año 2021 que es de 1,77%, ello significa que por cada dólar registrado en patrimonio ha generado 0,017 centavos de dólar casi 2 centavos. Este índice señala la rentabilidad que tienen los accionistas ante su inversión que no es tan eficiente.

- **Índice de Liquidez**

Fondos Disponibles en relación al Total Depósitos a Corto Plazo

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Corto Plazo}}$$

DETALLE	FORMULA	2020	2021
	Fondos disponibles	140728,91	358197,33
Relación	Total Depósitos a corto plazo	496479,71	948667,88
Total		28,35%	37,76%

Análisis

Esta relación permite conocer la medida en que la entidad posee activos monetarios para respaldar en cualquier retirada de fondos por parte de los agentes económicos en el corto plazo. La relación de este indicador demuestra que la COAC “Prodvisión” ., al año 2020 es de 28,35%, y en el año 2021 fue de 37,76% lo que implica que la institución tiene un índice de liquidez alto en comparación al año que enfrentó la pandemia siendo a mayores valores de la presente relación, corresponden a mejores posiciones de liquidez para la COAC, siendo la capacidad que

tiene la cooperativa para mantener recursos económicos suficientes para hacer frente a las obligaciones con terceros y en caso de contraerlo poder pagar a tiempo estipulado.

Hallazgos de los problemas encontrados dentro del análisis horizontal, vertical e indicadores COAC.

Mediante el análisis se puede determinar la principal problemática que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, del Cantón Pelileo es la inadecuada gestión en la colocación de créditos, lo cual incide el incremento de cartera vencida ocasionado una baja rentabilidad.

- La cartera vencida se eleva desde los 91 a 180 días un 2% al igual que la de 181 a 360 días un porcentaje del 1% lo cual demuestra que la cooperativa no cumple con su manual de crédito ocasionado que cada año incrementa la cartera ocasionado vencimiento en los créditos otorgados.
- La entidad cuenta con políticas obsoletas, tanto de crédito como de cobranza de manera sustancial y en ocasiones empíricamente, dichas políticas no se cumplen con frecuencia, lo cual ha sido perjudicial para la institución, debido que no se efectúa el protocolo correspondiente ante el otorgamiento del crédito.
- La información que la institución solicita a sus socios al momento de otorgar un crédito es muy básica, y no se puede aseverar la capacidad y voluntad de pago que tiene el solicitante del crédito, y asimismo sus garantes el cual incumple la recuperación de créditos.
- No se realiza la inspección pertinente del seguimiento del crédito o proyectos que el socio va a ejecutar para ratificar la recuperación del crédito.
- Carencia de averiguación de los problemas que afectan a la unidad familiar o negocio en el que dificulten el reembolso del préstamo.
- Los oficiales de oficial de crédito no recopilan toda la información necesaria para la entrega de créditos sin ejecutar procesos eficientes, y al momento de la recuperación del crédito existen dificultades, por no poseer la documentación para abalizar el retorno del crédito.
- Falta de procesos bien detallados para ejecutar los créditos considerando que dentro de la cooperativa emiten algunos procesos por ganar credibilidad y entregar los créditos con rapidez al cliente.

Todas estas anomalías impiden el progreso de la entidad, y perturban la permanencia de la misma, debido a que afectan la rentabilidad, porque no se ha efectuado de manera correcta la colocación de créditos.

3.2.4. Aplicación del análisis F.O.D.A

Para conocer de forma propicia se pretende ejecutar un análisis FODA en la presente investigación considerando que es una herramienta de análisis estratégico que permite el análisis de los elementos internos y externos, para lograr plantear ventajas competitivas, estaremos atentos a seguir permanentemente los cambios que se producen en el medio ambiente.

Tabla 45-3: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Productos financieros acoplados al sector. 2. Facilidad en el acceso de productos financieros. 3. Buena imagen corporativa para sus socios. 4. Personal comprometido. 5. Disponer de un local ubicado en un área estratégica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control interno insuficiente. 2. Falta capacitación del personal. 3. Escasa Publicidad en el medio. 4. No cuenta con un sistema de cobranzas. 5. Baja rentabilidad de activos y capital.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la demanda de microcrédito en el sector. 2. Presencia de la institución Capacitadora. 3. Convenios con instituciones. 4. Existencia de diversos medios de comunicación. 5. Amplio Sector Productivo en el cantón. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad e injerencia política. Riesgos naturales inesperados. 2. Crisis económica del país. 3. Alto índice de desempleo. 4. Buen posicionamiento de la Competencia. 5. Nivel de migración alto

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

ANÁLISIS

Al ejecutar el análisis del F.O.D.A., se conoce los factores que influyen las actividades de la cooperativa tiene puntos fuertes que la ayudan a alcanzar los objetivos establecidos frente a las fragilidades que surgen y dificultan su buen funcionamiento de la situación financiera

Tabla 46-3: Matriz de evaluación de factores internos.

FACTORES CRITICA PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Productos financieros acoplados al sector.	0,06	2	0,12
2. Facilidad en el acceso de productos financieros.	0,04	4	0,16
3. Buena imagen corporativa para sus socios.	0,07	1	0,07
4. Personal comprometido.	0,08	2	0,16
5. Disponer de un local ubicado en un área estratégica	0,2	1	0,2
DEBILIDADES			
1. Control interno insuficiente.	0,07	4	0,28
2. Falta capacitación del personal.	0,06	2	0,12
3. Escasa Publicidad en el medio.	0,07	4	0,28
4. No cuenta con un sistema de cobranzas.	0,3	2	0,6
5. Baja rentabilidad de activos y capital.	0,05	2	0,1
TOTAL	1		2,09

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Con la aplicación de la matriz EFI se obtuvo un resultado de 2,09 lo que significa que la cooperativa es fuerte internamente, pero debe mejorar las debilidades para ser sólidamente fuerte.

Tabla 47-3: Matriz evaluación de factores externos

FACTORES CRITICA PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACION	T. PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. Incremento de la demanda de microcrédito en el sector.	0,12	1	0,12
2. Presencia de la institución Capacitadora.	0,06	2	0,12
3. Convenios con instituciones.	0,05	1	0,05
4. Existencia de diversos medios de comunicación.	0,13	3	3
5. Amplio Sector Productivo en el cantón.	0,14	2	0,28
AMENAZAS			
1. Inestabilidad e injerencia política. Riesgos naturales inesperados.	0,14	3	0,42
2. Crisis económica del país.	0,07	2	0,14
3. Alto índice de desempleo.	0,05	1	0,05
4. Buen posicionamiento de la Competencia.	0,09	1	0,09
5. Nivel de migración alto	0,15	3	0,45
TOTAL	1		4,72

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN".

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

La aplicación de la matriz EFE dio como resultado 4,72 lo que nos indica que la cooperativa tiene varias oportunidades de mantenerse y seguir creciendo en la cooperativa, gracias a la respuesta puede hacer frente a las adversidades que se presenten.

Tabla 48-3: Matriz cruce de información del FODA

<p>Factores</p> <p>Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Productos financieros acoplados al sector. 2. Facilidad en el acceso de productos financieros. 3. Buena imagen corporativa para sus socios. 4. Personal comprometido. 5. Disponer de un local ubicado en un área estratégica 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control interno insuficiente. 2. Falta capacitación del personal. 3. Escasa Publicidad en el medio. 4. No cuenta con un sistema de cobranzas. 5. Baja rentabilidad de activos y capital.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incremento de la demanda de microcrédito en el sector. 2. Presencia de la institución Capacitadora. 3. Convenios con instituciones. 4. Existencia de diversos medios de comunicación. 5. Amplio Sector Productivo en el cantón. 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EL gerente general como el responsable de la cooperativa debe aprovechar y mejorar la calidad del servicio, brindando, incrementando nuevas tecnologías aplicadas en la actividad financiera como cajeros automáticos, banca electrónica, pagos en línea, etc., que permita satisfacer las necesidades del cliente. (F2, O4) 2. Diseñar campañas de capacitación para la ciudadanía del sector en temáticas que involucren actividades de emprendimiento que agregue valor tanto a los participantes como a la cooperativa. (F1, F3, 01, 03) 3. Buscar incluir nuevos socios y reactivar a los actuales mediante un plan de promociones y premios para incentivar el ahorro (F3. F4, O1, O5) 4. Brindar capacitaciones continuas para el personal de crédito. (F4-O 4) 	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El gerente general debe diseñar políticas de crédito claramente definidas, con el fin de cumplir satisfactoriamente lo dicho por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario que garantiza la seguridad y solidez de las instituciones financieras. (D1, O1) 2. Efectuar un plan de capacitación que permita un mejor desenvolvimiento del personal en sus funciones y actividades (D2, D3, D4, O3,05) 3. Realizar un plan de difusión de los productos y servicios que ofrece la cooperativa, mediante medios de comunicación. (D3, O3) 4. Mejoramiento del departamento de cobranzas con estrategias de recuperación de morosidad(D1-O4) 5. Mejorar el proceso de concesión de créditos mediante políticas (D5-O4)

AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inestabilidad e injerencia política. Riesgos naturales inesperados. 2. Crisis económica del país. 3. Alto índice de desempleo. 4. Buen posicionamiento de la Competencia. 5. Nivel de migración alto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar convenios con instituciones con la finalidad de extender el servicio financiero otorgando beneficios a los socios. (F2, F3, A1, A4) 2. Impulsar campañas de identificación con la cooperativa, mediante la participación de los socios en actividades organizadas por la cooperativa. (F1, F5, A1, A4) 3. EL gerente general conjuntamente como el responsable del área de crédito, deben realizar programas de capacitación relacionados con el manejo de la cartera de crédito, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad del mismo. (F6, A1) 4. Brindar incentivos a socios cumplidos(F3-A3) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicidad para dar a conocer los productos y servicios que ofrece la cooperativa en los principales medios de comunicación radio y televisión. (D3, D5, A4) 2. El gerente general conjuntamente con el responsable del área de crédito deberá implementar de técnicas y procedimientos para reducir el riesgo de morosidad e incobrabilidad en las operaciones de crédito. (D2, A2) 3. Implementación de unas políticas para reducir la mora (D2-A1,2) 4. Contar con un sistema de cobranzas y recuperación de cartera (D3, D5, A1, A2, A4)

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “PROVISIÓN”

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.5. Propuesta de mejora para la COAC

3.2.5.1. Estrategias para impedir o disminuir la mora en la cartera de crédito de cooperativa de ahorro y crédito “PRODIVISIÓN”

En cuanto a las estrategias generales que se deben cambiar para impedir el riesgo de la cartera de crédito y la recuperación del mismo dentro de la Cooperativa podemos mencionar las siguientes:

Tabla 49-3: Estrategia no financiera

Estrategias referidas al Proceso del Crédito	
En cuanto a los colaboradores responsables del manejo pertinente de las colocaciones del dinero en la cooperativa, por lo que deben aplicar con una capacitación eficiente sobre las operaciones que se deben de ejecutar para cada crédito de forma correcta; para su futura recuperación; esto se favorece por medio de las capacitaciones oportunas al colaborador por parte de la gerencia de la cooperativa.	
Verificar y actualizar las políticas establecidas.	En primer lugar, las políticas que obedecen a la gestión de cartera deberán alinearse en función de las prioridades de los socios, analizando las dimensiones y tamaño de las acciones económicas, del mismo modo también las características predominantes del medio en donde se desarrollan, el volumen de pago y endeudamiento en función del rubro económico del sector, etc.
Detallar las operaciones y procesos de forma adecuada.	Para proceder a otorgar el crédito, se tiene que evaluar que la información suministrada por el socio o el cliente sea el caso deba de estar alineada a los objetos y productos de la cooperativa y que esta no falte a la veracidad, deberá ser fidedigna; así como también debe de estar respaldada por: el récord colaborador del mismo socio o cliente.
Ejecutar legitimación de documentación.	Este es el principal paso que debe ejecutarse antes de que el asesor crediticio proceda con la legalización de la documentación, que deberá utilizar respaldos para indicar la transacción ejecutada, del mismo modo se procederá con la evaluación y comprobación del expediente que correspondiente al socio / cliente, el que deberá estar completo con: la firma y rúbrica del cliente; y del garante,

	deberán ser consignadas de forma idéntica o igual a sus operaciones regulares; como el documento nacional de identidad; de no ser así esto, se procederá con la anulación de la solicitud del crédito y del pagaré.
Inspección o verificar el monto del dinero que solicita el cliente.	En crédito para el inicio, apertura o continuidad caso que el cliente pida el de un negocio; el Asesor del Crédito deberá visitar a su cliente para un tema de orientación y verificación del cumplimiento de sus responsabilidades de forma directa con la cooperativa.
Procesos de cobros de cartera en mora.	En este proceso la recuperación y seguimiento a la gestión de los cobros de las carteras morosas deberán ser asignadas a los asesores de crédito, quienes serán los responsables directos de esta estrategia. En caso contrario es necesario programar la visita del Asesor Jurídico, para dar fe y generar las operaciones de recuperación de capital en última instancia; de esta manera se requerirá el pago, de forma pertinente.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 50-3: Estrategias financieras

Estrategias referidas a la disminución del Crédito	
En cuanto a las estrategias financieras debemos poner en práctica métodos que se deberán contener criterios de gestión financiera con la finalidad de lograr tender una gerencia efectiva en lo que corresponde a la cartera de créditos.	
Realizar estudio del riesgo crediticio.	Por otra parte, a través de los llamados indicadores financieros nos permitirá determinar el grado y la exposición; bajo la cual estará sometida la institución respondiendo a su propio giro de operación.
Verificar trimestralmente el índice de morosidad de la cartera de crédito.	En relación al índice de morosidad en esta estrategia permitirá obtener información, la cual nos utilizará para anticipar al cuerpo directivo en relación al riesgo; que puede ocasionar la cartera de crédito, mejorando el lograr tomar las decisiones que permitan proveer de acciones que deben tomarse de forma efectiva y oportuna para recuperar el crédito.

<p>Proponer inventarios de riesgo crediticio.</p>	<p>En esta acción nos permitirá tomar las decisiones idóneas para lograr evadir o disminuir el riesgo financiero de su posible incobrabilidad, del mismo modo podemos precisar que la cartera que no cumpla con lo mínimo establecido deberá ser castigada por el hecho de no devengar intereses. Así mismo es obligatorio precisar que el área de Riesgos, conjuntamente con Departamento de Crédito, crearán las operaciones y políticas que deban cambiarse para alcanzar un buen manejo eficaz, en relación a la cartera de crédito en Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, de acuerdo a los escenarios que enfrentan en la cartera de crédito.</p>
<p>Ejecutar las Provisiones para cubrir el riesgo crediticio</p>	<p>En cuanto a las Provisiones podemos plantear estrategias que permitan cubrir el riesgo crediticio, de manera que permita cumplir las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos y AFPs (SBS); la cual establece una categoría de clasificación tomando en cuenta las líneas de crédito, asimismo también los intervalos o rangos de morosidad computado en días y porcentajes precisados por niveles de incobrabilidad.</p>
<p>Deducción de las probabilidades de incumplimiento.</p>	<p>El propósito de esta estrategia estará referida al llamado cálculo de la probabilidad de no cumplimiento; en la cual es ineludible tender un patrón multivariado, para tender esta estrategia es necesario la búsqueda de una metodología determinada, tal como pudiese suceder por ejemplo en el caso de determinar evasión. Teniendo como punto de partida la identificación de evasión, la acción a tender corresponderá a la segmentación del cliente en los rubros de malos y buenos, bajo esta tipología se señalarán las características y perfiles, con grado mayor de correspondencia hacia la identificación del detrimento de la cartera.</p>

Garantía de la cartera de crédito vencida.	Es indispensable realizar un análisis detallado de las características y composición de la garantía, la cual se ha dejado para lograr acceder al crédito; esta deberá entrar en funcionamiento una vez se haya vencido los plazos establecidos; y que, desde la visión de la liquidez y los costos implicados, sean necesarias su ejecución para lograr rescatar el capital invertido en el crédito otorgado.
Medidas de incumplimiento.	El concepto sobre la probabilidad de incumplimiento en relación a un cliente es suministrado por el historial de pago y no pago, teniendo en cuenta sus operaciones crediticias; y también de todos los clientes que integran o componen el segmento al cual pertenece. Explicando en otros términos el cliente y como derivación sus transacciones crediticias, adquieren la posibilidad de no cumplimiento del segmento en cada uno de los niveles de calificación.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “PROVISIÓN”
 Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.5.2. *Ejecución de estrategias y políticas de crédito y cobranza, para el cumplimiento de objetivos económicos de la cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN”*

Las presentes políticas de crédito y cobranza se regirán para el proceso de concesión de créditos a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., y también la recuperación de mismo.

Responsable de la estrategia verificar y actualizar las políticas establecidas

Tabla 51-3: Responsabilidades de concesión de crédito

Consejo de Administración	El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., regulará los montos de cada tipo de crédito a ser otorgado, los plazos y las garantías apropiadas; solucionará inconvenientes o reclamos de los socios generados por la negación a la adquisición de un crédito, y analizará las solicitudes de crédito emitidas por los empleados de la COAC.
----------------------------------	--

Gerente General	El Gerente o Representante Legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, ejecutará y creará el cumplimiento las políticas de crédito, establecidas por el Consejo de Administración y plasmadas en reglamentos vigentes.
Departamento de Crédito y Cobranzas	El Departamento de Crédito y Cobranzas se encargará de puntualizar o crear los términos de los créditos, supervisará, controlará y autorizará el desembolso del monto aprobado, y asimismo será el responsable de la recuperación de cartera.
Comisión de Crédito	La Comisión de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, será quien efectúe el análisis correspondiente a las solicitudes de crédito presentadas por los socios, y posteriormente se procederá a la aprobación o rechazo de la misma.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Aplicación de las estrategias y políticas de crédito en el ámbito interno

Estrategia actualizar las políticas establecidas del personal interno

Responsables	Consejo de Administración Gerente General Departamento de Crédito y Cobranzas Comisión de Crédito
CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO	
Destinos del Crédito	El producto financia la adquisición de capital de trabajo, activos fijos, mejoramiento de otros activos, libre disponibilidad o sustitución de pasivos. <ul style="list-style-type: none"> • Un cliente podrá acceder simultáneamente a diversos financiamientos siempre y cuando no exceda el límite máximo de riesgo directo establecido para ser considerado como merecedor del crédito. • Cuando se tramiten créditos simultáneos cuya última operación haya sido otorgada en los 6 últimos meses se utilizará la misma información financiera del crédito. <p>En caso de existir variación de la información financiera del negocio, está deberá ser verificada por el jefe de Crédito.</p>
Capital de trabajo	Crédito destinado a financiar recursos requeridos como: <ul style="list-style-type: none"> • Fondos para la compra de materia prima, insumos, mano de obra

	y demás gastos anteriores a la venta de mercadería. (Se considera dentro de esto comercio de ganado bovino de carne y animales menores).
--	--

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito "PROVISIÓN"

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Creación de políticas para acceder un crédito a un colaborador de la COAC

Tabla 52-3: Condiciones y políticas para acceder un crédito

Responsables	Consejo de Administración Gerente General Departamento de Crédito y Cobranzas
CONDICIONES GENERALES DE ASESORES DE CRÉDITO	
<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de crédito en casos que estime conveniente ubicará a más de un Asesor de Crédito en la misma zona de trabajo. • El jefe de crédito en casos que el Asesor de Crédito alcanza niveles de Mora o Provisión superior al promedio de la Cooperativa podrá suspender la colocación de este Asesor con el objeto que se dedique a acciones de recuperación y cobranza. • En caso que el Asesor reciba dinero para el pago de un crédito recibirá el dinero con respaldo de un recibo Provisional de caja. 	
CONDICIONES GENERALES PARA SOCIOS	
<ul style="list-style-type: none"> • El asesor deberá realizar la visita en la mayoría de los casos al negocio de cliente. Para luego verificar su domicilio. • Pre-score igual o mayor a 500 y 450 a preferenciales. • Garante colaborador con casa propia en montos superiores a \$4000. • En caso de los cónyuges que no firmen, será obligatorio llenar la información de éstos en la solicitud de crédito. • Demostrar y justificar situación económica solvente que le permita responder por la obligación crediticia. • Aplicar con un mínimo de un año de estabilidad en el negocio si lo tuviere. • Mínimo un año de permanencia en el mismo domicilio, para clientes nuevos con vivienda arrendada y negocio ambulante. • Edad mínima para todos los clientes 21 años y Edad máxima 70 años y 76 años para clientes antiguos o preferenciales. • Nacionalidad Ecuatoriana. • Una misma persona no podrá ser garante para más de 2 operaciones con la Cooperativa. • En caso que el garante sea un empleado dependiente, el valor de cuota podrá ser de hasta el 50% del total de ingresos adecuadamente comprobados. • En caso de cambio de garante, debe cumplir con los requisitos y adjuntar la documentación requerida. • En caso que el garante sea familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad, el deudor o garante deberá acreditar casa propia. 	

- En el caso de créditos cuyo destino sea para el mejoramiento de otros activos y el activo donde se va a realizar el mejoramiento pertenece a padres, hermanos o suegros, éstos deberán respaldar la operación como garantes.
- No se aceptarán garantes solteros menores a 25 años, salvo que justifiquen tener una propiedad sea casa o terreno.
- Si el cliente presenta deudas en otras Instituciones financieras y no sea claro si están al día en sus obligaciones deberá presentar un documento de la Institución indicando que está al día en sus obligaciones

POLÍTICAS DE CLIENTES POTENCIALES

- Todas las personas que tengan como fuente generadora de ingresos acciones como: comercio, producción (agropecuaria y no agropecuaria) o servicio, que estén ubicados en las zonas de influencia que estén realizadas o que se puedan catalogar como buenas para la acción crediticia.
- Profesionales independientes con ingresos provenientes de su negocio propio en el ejercicio de su profesión no obligado a llevar contabilidad, y cuyos ingresos percibidos por el ejercicio de su actividad profesional de su actividad no supere los \$40.000 dólares anuales.
- Clientes cuya antigüedad del negocio sea por lo menos un año de establecido en el mismo sector o demostrar un mercado establecido por más de un año.

No se considerarán como calificados a un crédito a personas que ejerzan una actividad de comercio, producción o servicios temporalmente o en forma parcial.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **Creación de políticas para acceder un crédito a los habitantes.**

Requisitos generales para obtener créditos

Los requisitos para obtener un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., son:

Tabla 53-3: Requisitos para obtener un crédito

Responsables	Departamento de Crédito y Cobranzas Comisión de Crédito Asesor de créditos
Requisitos generales para obtener un crédito	
<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”. • Carpeta color celeste. • Foto tamaño carnet. • Solicitud de crédito. • Croquis del domicilio y del negocio. • Copia de cédula de identidad y certificado de votación. • Certificado de trabajo. • Rol de pagos. • Copia de la matrícula del vehículo (si lo tiene). • Copia de legalización de propiedad. • Carta de agua, luz o teléfono. • Copia de carta del impuesto predial de casa o terreno (si lo tiene) 	
REQUISITOS PARA OBTENER UN CRÉDITO DE CONSUMO.	Además de los requisitos mencionados anteriormente, para lograr acceder a un crédito de consumo de debe presentar los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar garantías y referencias colaboradores y/o comerciales, o las que requiera la entidad.
REQUISITOS PARA OBTENER UN MICROCRÉDITO	Para lograr acceder a un microcrédito, además de aplicar con los requisitos generales, se debe presentar lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Presentar Facturas del negocio • Para abalizar se debe presentar 1 o 2 garantes • Copia del RUC/ RISE
REQUISITOS	Para este tipo de crédito se debe presentar los requisitos generales. A parte de presentar los requisitos solicitados para cada tipo de crédito,

PARA CREDIFLASH	la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODIVISIÓN”. Considerará aspectos importantes que van dentro de la solicitud como son: <ul style="list-style-type: none">• Profesión u ocupación.• Estado civil.• Edad.• Número de cargas familiares.• Ingresos.• Egresos.• Patrimonio que posee.• Determinar el tiempo de ser socio.• Autorización para revisar su historial crediticio
----------------------------	---

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

El asesor de crédito debe dar a conocer los productos que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., ofrece son los siguientes:

Tabla 54-3: Detalle de créditos.

TIPO CRÉDITO	CONCEPTO	FORMA DE PAGO	MONTO MÁXIMO A OTORGAR	ENCAJE	INTERÉS
DE CONSUMO	Este tipo de crédito habitualmente se lo utiliza para la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; es decir aquello que no genera renta o ganancia.	Las cuotas son fijas mensuales, que constan en una tabla de amortización.	5.000,00	10%	24%
DE MICROCRÉDITO	Se concede a personas naturales o jurídicas, las cuales se dediquen a acciones mercantiles en locales de la pequeña o mediana actividad económica.	El pago se determinará entre las partes de manera mensual. Las cuotas de este crédito se las efectuará con la renta o ingresos generados de la actividad comercial.	20.000,00	10%	26%
EMERGENTES (CREDIFLASH)	Forman parte del tipo de préstamos extraordinarios, que se los solicita en caso de calamidad doméstica o algún tipo de emergencia.	Las cuotas son fijas y constantes.	500,00	10%	24%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE NOVACIÓN REFINANCIAMIENTO Y REPRÉSTAMO**

Responsable:

Tabla 55-3: Políticas de novación refinanciamiento y represamos

Responsables	Departamento de Crédito y Cobranzas Asesor de créditos
POLÍTICAS DE NOVACIÓN REFINANCIAMIENTO Y REPRÉSTAMO	<ul style="list-style-type: none"> • Para la novación de un crédito se procederá cuando sea en un plazo no mayor a 2 meses de la solicitud de crédito y la concesión de la misma. • En caso de refinanciamiento si el socio no pueda cumplir su obligación en el tiempo establecido, se procederá a ampliar el plazo para cancelar el crédito, pero solo en situaciones fortuitas previamente analizadas y comprobadas por parte de la comisión de crédito, ya verificado este particular se procederá a la aprobación por medio del mismo organismo. • En el caso de re préstamo de un crédito, se concederá únicamente si el socio ha cumplido con su obligación en el 50% y además con el pago de los intereses correspondientes; una vez aprobado por el comité de crédito, se procederá a efectuar la nueva operación.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE MONTOS SEGÚN LOS TIPOS DE CLIENTES.**

Responsable

Tabla 56-3: Políticas de montos según los tipos de cliente

Responsables	Asesor de créditos
POLÍTICAS DE MONTOS SEGÚN LOS TIPOS DE CLIENTES.	
Clientes nuevos	<p>Clientes que no registren endeudamiento en la central de riesgos o clientes que tienen una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., y requieren de un crédito.</p> <p>Se podrán conceder créditos a clientes nuevos con un monto no mayor a \$1000,00 con los siguientes requerimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sin casa propia, sin la presentación de garante y un Pre-score superior a \$500,00 se debe realizar un estudio detallado del cliente. • Con casa propia debe presentar los documentos correspondientes. <p>Si tiene negocio llenar los datos correspondientes y la presentación del RUC correspondiente.</p>
Clientes antiguos	<p>Clientes que tienen más de un crédito dentro de Cooperativa puede llegarse a montos superiores hasta \$10.000,00</p>
Clientes bancarizados	<p>Clientes que tienen un historial en otras instituciones financieras.</p> <p>Se debe realizar un análisis de este tipo de cliente, revisando su historial crediticio, para construir un criterio del mismo y lograr crear el monto a otorgar.</p>

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE PROHIBICIÓN DE FINANCIAMIENTO**

Se prohíbe financiar acciones que vayan en contra de la moral y buenas costumbres de la comunidad como:

Tabla 57-3: Políticas de prohibición de financiamiento

Responsable

Departamento de Crédito y Cobranzas

- Casinos, discotecas, licorerías, billares, cantinas, locales de juegos electrónicos, juegos de apostar, galleras, etc.
- Acciones que causen daños IRREPARABLES a la naturaleza o medio ambiente ejemplos.
- Producción o comercio de pesticidas, sustancias que afecten a la capa de ozono, productos de animales silvestres.
- Producción o comercio en armas y municiones, materiales radioactivos.
- Producción, comercio, almacenamiento o transporte de volúmenes significativos de productos químicos o uso a escala comercial de productos químicos peligrosos.
- Producción o acciones que afecten propiedades o terrenos que pertenecen a grupos indígenas o son reclamadas por indígenas, sin tener el consentimiento documentado de las personas afectadas.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

• **POLÍTICAS DE INSPECCIÓN AL SOLICITANTE DEL CRÉDITO**

Para los Asesores el esquema de Inspección es:

Tabla 58-3: Políticas de inspección al solicitante del crédito

Responsable

Asesor de créditos

- Para Clientes nuevos y antiguos el Asesor deberá realizar en todos los casos la inspección del negocio.
- Si los créditos superan montos superiores a \$1.500,00 puede también verificar el jefe de Crédito.
- Incremento del pasivo del Cliente se debe verificar.
- Si considera necesario el jefe de Crédito deberá verificar lo que crea necesario para la validación del crédito.
- En la copia del documento debe constar la firma y nombre del Asesor como responsabilidad de lo que se comprobó es verdad.

La información proporcionada por el cliente es confidencial y será utilizada únicamente para el análisis del crédito.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLITICAS DE GARANTÍAS REQUERIDAS**

Tabla 59-3: Políticas de garantía requeridas

Responsable Comisión de Crédito
Asesor de créditos

<ul style="list-style-type: none">• La tasa de interés que se aplicará será a la vigente de la operación.• En caso de clientes antiguos con menos o igual a 3 días de mora promedio podrán recibir un crédito con las mismas garantías anteriores siempre y cuando mantengan la misma actividad económica, mismo nivel de endeudamiento y solicite un monto acorde a sus registros. <p>Para clientes con casa o terreno propio se podrán otorgar créditos del máximo establecido previa la presentación de los documentos, el asesor deberá dar constancia que no existen cambios significativos en la información del cliente.</p> <ul style="list-style-type: none">• La Cooperativa recibirá, guardará y retendrá documentos para la obtención del crédito y se encuentren como garantía, hasta el total de la cancelación del crédito.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE RIESGO DE CRÉDITO**

El riesgo de crédito es la posibilidad de que el deudor no cumpla con sus obligaciones, ya se dé en forma parcial o la totalidad del monto otorgado por lo tanto debe considerar la clasificación que se presenta a continuación.

CALIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS DE CONSUMO Y MICROCRÉDITO

Tabla 60-3: Riesgo normal

Responsables	Departamento de Crédito y Cobranzas Comisión de Crédito
RIESGO NORMAL	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA A-1	Un socio para obtener calificación A-1, deberá tener un historial crediticio del último año intachable, es decir no haber incumplido con sus obligaciones produciendo así morosidad. El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y crédito “PRODVISIÓN”., es del 1%.
CATEGORÍA A-2	Los socios con A-2 se asemejan a los socios con calificación A-1, con excepción de lo siguiente: El socio en su historial crediticio del último año ha presentado atrasos de aproximadamente 1 a 8 días. Y lo mismo ha ocurrido con otros prestamistas. El negocio que posee el socio presenta un ligero desequilibrio en gestión y planificación financiera. El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es del 2%.
CATEGORÍA A-3	Los socios con categoría A-3 es casi singular a la calificación A-2, con ciertas diferencias en lo siguiente: - Ligera debilidad en la gestión y planificación financiera y no se han logrado las metas planteadas. - El socio tanto en su historia crediticio con instituciones financieras como otros prestamistas en el último año ha presentado atrasos entre 9 a 15 días. El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 3% a 5%.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 61-3: Riesgo potencial

RIESGO POTENCIAL	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA B-1	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 16 a 30 días. El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 6% a 9%.
CATEGORÍA B-2	Los socios con categoría B-2 se asemejan a los de categoría B1, pero tienen ciertas excepciones: Los objetivos planteados para el negocio no se ven reflejados y por lo tanto no corroboran en el desarrollo y progreso del mismo. -El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestamistas presenta un atraso en sus pagos de 31 a 45 días El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 10% a 19%.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 62-3: Riesgos deficientes

DEFICIENTES	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA C-1	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 46 a 70 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 20% a 39%.
CATEGORÍA C-2	Los socios con categoría C-2, presenta las siguientes características:
	-El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 71 a 90 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 40% a 59%.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 63-3: Riesgo dudoso recaudo

DUDOSO RECAUDO	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA D	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos de 91 a 120 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 60% a 99%.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 64-3: Riesgo pérdidas

PÉRDIDAS	
CATEGORÍAS	CONCEPTO
CATEGORÍA E	Esta categoría recae sobre los créditos que al parecer son incobrables o que el monto de recaudo es inferior el valor otorgado. Esto se da porque el deudor se encuentra en quiebra y que las garantías no cubren el valor de la obligación.
	El socio tanto en su historial crediticio con instituciones financieras como con otros prestatarios en el último año ha presentado atrasos en sus pagos superiores a 120 días.
	El Nivel de pérdida esperada para la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., es de 100%.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 65-3: Categorías y días de morosidad

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1 – 8
A-3	9 – 15
B-1	16 – 30
B-2	31 – 45
C-1	46 – 70
C-2	71 – 90
D	91 – 120
E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- POLÍTICAS DE PROVISIONES**

La cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., Provisionará sus créditos de manera mensual, con relación a la categoría de los préstamos.

Tabla 66-3: Categorías y porcentaje de provisión

CATEGORÍAS	% DE PROVISIÓN	
	MÍNIMO	MÁXIMO
A-1	1%	1%
A-2	2%	2%
A-3	3%	5%
B-1	6%	9%
B-2	10%	19%
C-1	20%	39%
C-2	40%	59%
D	60%	99%
E	100%	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos.

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- POLÍTICAS DE APROBACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO.**

Las solicitudes de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., serán aprobadas mediante la firma de responsabilidad del de los siguientes.

Departamento de Crédito y Cobranzas
Comisión de Crédito
Asesor de créditos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., rechazará solicitudes de crédito por los siguientes motivos:

- El informe que ha emitido el asesor de crédito en lo que se refiere al solicitante no es favorable.
- Por presentar en su historial crediticio del último año días en mora.
- Por no presentar todos los requisitos solicitados.
- Por estar cuenta inactiva en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”. Aproximadamente 180 días.

• POLÍTICAS DE APROBACIÓN DE LOS CRÉDITOS SEGÚN FUNCIONARIOS Y RESPONSABILIDADES

Tabla 67-3: Políticas y aprobación

Responsables	Gerente Comisión de crédito Jefe de crédito
COMITÉ DE CRÉDITO	<ul style="list-style-type: none"> • El comité de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., será elegido por el Gerente y jefe de Crédito. • El comité de crédito estará integrado por el jefe de Crédito, y asesores. • Las personas que van a integrar el comité de crédito, debe presentar un historial de crédito intachable, es decir su calificación debe ser A-1. • El comité de crédito se reunirá cada semana de manera ordinaria, y de forma extraordinaria cuando el presidente lo considere necesario. • El comité de crédito receptorá las carpetas de los solicitantes de crédito que el departamento de crédito remite, dichas carpetas ya deben contener todos los requerimientos, para que la comisión de crédito revise, analice y proceda a aprobar, a negar o a suspender el crédito. • El análisis que realizará el comité de crédito será en base a la capacidad de pago que tiene el solicitante del crédito, así mismo las garantías, y la voluntad de pago. Además, se considerará aspectos importantes como: el destino que va a tener el crédito en caso de ser otorgado, el valor solicitado y el plazo.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE ENTREGA DEL CRÉDITO.**

Tabla 68-3: Políticas de entrega del crédito

Responsable	Comisión de Crédito
<ul style="list-style-type: none"> • Para que un crédito sea entregado se debe revisar que haya sido legalizado por el comité de crédito. • El monto del crédito aprobado, se acreditará directamente a la cuenta del socio, pudiendo disponer de este valor en cualquier momento. 	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DEL CRÉDITO**

Tabla 69-3: Políticas de recuperación del crédito

Responsables	Departamento de Crédito y Cobranzas Comisión de Crédito Asesor de créditos
<p>El crédito será cobrado en caja, ya sea de manera mensual, según lo establecido entre el socio y la Cooperativa. El valor a pagar debe ser el capital más el interés, que está señalado en la tabla de amortización que se le entrega al socio posterior a la aprobación de su crédito y en caso de tener días de mora se efectuará un recargo de interés por mora.</p> <p>Otro mecanismo de cobro es acercarse directamente a donde el deudor a efectuar la cobranza, esta función recae sobre el asesor de crédito, el cual debe entregar un comprobante de pago que sustente que el socio a cancela la cuota correspondiente.</p> <p>En caso de que el deudor no cuente con el dinero necesario para efectuar el pago de la cuota, y desee entregar un bien como parte de pago, se deberá pedir la aprobación del gerente de la entidad para convertir este bien en efectivo lo más pronto posible.</p> <p>Si el deudor tiene días de mora y posee dinero en su cuenta, se debe efectuar de débito para cubrir la deuda. Asimismo, recurrir a cobro mediante los garantes de crédito, para lo cual se debe poseer el respectivo pagaré firmado.</p>	

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE MOROSIDAD Y SANCIONES.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., considerará los créditos de plazo vencido, y exigirá la totalidad del pago, incluyendo los gastos judiciales y se llevará a cabo la recuperación de cartera en las siguientes circunstancias:

Tabla 70-3: Políticas de mora y sanciones

Responsables	Gerente Departamento de Crédito y Cobranzas Comisión de Crédito
<ul style="list-style-type: none"> • El socio ha incumplido con su obligación por tres cuotas consecutivas. • El deudor que no informe a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., que se ha cambiado de domicilio y asimismo el cambio de residencia de sus garantes. 	

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., sancionará a los socios que no cumplan por tres cuotas consecutivas con sus obligaciones, debitándoles el valor que consta en su cuenta como base para acceder a un crédito, y los ahorros que posean. Y el socio para acondicionar su cuenta debe depositar reiteradamente esos valores.

- **POLÍTICAS DE SEGURO DE DESGRAVAMEN.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., para respaldar y salvaguardar sus créditos otorgados ante posible ocurrencia de fallecimiento de uno de sus deudores, destinará el 0.004 por mil del monto del préstamo otorgado para conformar una provisión en el seguro de desgravamen. Así la entidad rescatará la totalidad del monto otorgado.

Al socio en su cuota mensual del crédito se le incrementará el valor del seguro de desgravamen, y así podrá adquirir el beneficio de la provisión de dicho seguro.

Las personas jurídicas y socios nuevos de más de 60 años no podrán acceder a los beneficios del seguro de desgravamen

Tabla 71-3: Disposiciones generales

Responsable	Gerente Departamento de Crédito y Cobranzas Asesor de créditos
DISPOSICIONES GENERALES.	<ul style="list-style-type: none"> • La captación de la información de los socios, que soliciten créditos debe ser lo más acercado a la realidad. • La presentación de los documentos para un crédito, debe ser en un tiempo prudencial y corto. • Los gastos que se efectuó en la recuperación de cartera vencida, deberán ser cancelados por el socio. • Las políticas deben ser cumplidas en un porcentaje superior al 90%, en base a los manuales entregados. • Una vez efectuada la reestructuración de un crédito, el socio no podrá acceder a un préstamo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **POLÍTICAS DE COBRANZA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODVISIÓN”.**

POLÍTICAS DE COBRANZA ADMINISTRATIVA

Tabla 72-3: Políticas de cobranza administrativa

Gestión de cobranza de los asesores de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • El asesor es responsable por la cobranza integral del crédito, por lo cual es responsable del día de vigencia del crédito hasta la culminación del mismo. • Realizar llamadas telefónicas para los pagos de los créditos en mora o vencidos. • Realizar visitas a los clientes en mora sea en sus hogares o trabajos y/o negocios.
<p>La cobranza prejudicial</p> <p>Se realizará por parte del jefe de crédito quien puede realizar o disponer de las siguientes políticas:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Mensajes: 	<p>El cliente podrá recibir un mensaje de cobro de cuota o cuotas atrasadas, indicando los días de mora y el valor a pagar. Este mensaje podrá ser de texto, voz o correo electrónico, enviado a su número de</p>

	teléfono fijo, celular o correo electrónico registrados.
• Llamadas telefónicas:	El deudor podrá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos fijos y celulares consignados por el deudor en la solicitud de crédito, de residencia y de trabajo, o a los últimos actualizados por él mismo.
• Comunicaciones escritas:	La labor de acercamiento y cobro también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a las direcciones físicas, de residencia y de trabajo.
• Gestión de cobro a otros obligados:	Dada las responsabilidades el pago que compete al codeudor, avalista o deudor solidario, la cooperativa puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichas personas, sin perjuicio de que simultáneamente haya requerido para el pago al deudor principal.
• Visitas:	Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o codeudores, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole. Esta medida de cobra respetará en todo momento el derecho a la intimidad del deudor.
• Contacto a referidos:	En caso de no ubicar el deudor en los datos de contacto suministrados en la solicitud de producto o en sus posteriores actualizaciones, se podrá recurrir a los teléfonos de las referencias y otras personas naturales incluidas en la solicitud, con el exclusivo objeto de ubicar al deudor.
POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Días de mora al inicio de mes igual o mayor a 90 días de mora. • Ninguna respuesta a las operaciones de cobro realizadas. • Operaciones que cuenten con garantía real. • Si las operaciones ameritan para sentar precedentes en el mercado.
POLÍTICAS DE ACCIONES PROHIBIDAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA	<ul style="list-style-type: none"> • Usar lenguaje abusivo • Usar fuerza física • Gritarle al cliente • Ingresar al hogar del cliente cuando no ha sido invitado • Humillar públicamente al cliente • Violar el derecho a la privacidad del cliente • Participar en corrupción, soborno, hurto.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.5.3. Proceso de cobranza

ACTORES DEL PROCESO

El proceso de gestión de cobranza se divide en seis etapas e intervienen cinco personajes que se los describen a continuación:

Tabla 73-3: Proceso de cobranza

Inspector de crédito	Interviene directamente en las tres primeras etapas del proceso y durante los primeros 30 días de morosidad del socio; se encargará de comunicar, realizar llamadas telefónicas y de notificar a domicilio del ser el caso para que el cliente se acerque a realizar el pago del préstamo realizado y demás obligaciones pertinentes.
Analista de crédito	Interviene en la cuarta etapa del proceso de cobranza, este actor conjuntamente con el inspector serán los encargados de notificar a domicilio del socio los posibles conflictos que se pueden crear por la morosidad del mismo, dichas notificaciones se las realiza desde los 30 a 60 días transcurridos desde que inicia el proceso.
Jefe de oficina	Interviene en la quinta etapa del proceso de cobranza conjuntamente con el inspector de crédito, o a su vez está en la obligación de delegar a otra persona para que realice la visita a domicilio y notifique de las obligaciones incumplidas por parte del socio y los posibles problemas legales entre las partes.
Comité de morosidad	Este interviene en la última etapa del proceso de cobranza y es la última instancia a la que se recurre, en donde se trata sobre la demanda legal que la institución bajo ley y legalidad puede cambiar en contra del socio infractor (moroso), que por el incumplimiento de los haberes contraídos con la cooperativa por diversos motivos reusó a su pago y por ende se recurre a las instancias legales y legítimas.
Socio/Cliente/Usuario	Es el actor principal por el cual se desarrolla las operaciones de cobranza; es decir, que le servicio pretende reducir el índice de morosidad en la institución y con ello incrementar la liquidez empresarial, dando rotación del efectivo, mejorando la salud de la cooperativa y priorizando los servicios de créditos y cobranzas.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Todos estos actores que intervienen en el proceso de gestión de cobranzas, son parte importante y fundamental en cada una de las etapas de dicho proceso, las notificaciones que se realiza tienen la finalidad de informar al socio su falta de compromiso y los posibles problemas que estos acarrearán. Lo que las instituciones financieras no quieren, es llegar a la última instancia del proceso por el tiempo y los costos que estos representan además de los juicios de coactivas que la institución debe cambiar por incumplimiento de pagos.

Tabla 74-3: Proceso de Cobranzas

ACTIVIDAD	INTERVIENEN
INSPECTOR DE CRÉDITO	
1. Interviene directamente en las tres primeras etapas del proceso y durante los primeros 30 días de morosidad del socio.	Inspector de crédito y socio.
2. Se encargará de comunicar, realizar llamadas telefónicas y de notificar a domicilio del ser el caso para que el cliente se acerque a realizar el pago del préstamo realizado y demás obligaciones pertinentes.	Inspector de crédito, socio y garante.
ANALISTA DE CRÉDITO	
3. Interviene en la cuarta etapa del proceso de cobranza.	Analista de Crédito, Inspector de crédito, socio y garante.
4. Este actor conjuntamente con el inspector serán los encargados de notificar a domicilio del socio los posibles conflictos que se pueden crear por la morosidad	Analista de Crédito, Inspector de crédito, socio y garante.
5. Las notificaciones se las realiza desde los 30 a 60 días transcurridos desde que inicia el proceso.	Analista de Crédito, Inspector de crédito, socio y garante.
JEFE DE AGENCIA	
6. Interviene en la quinta etapa del proceso de cobranza conjuntamente con el inspector de crédito.	Jefe de Agencia, Inspector de crédito, socio y garante.
5. Delegar a otra persona para que realice la visita a domicilio y notifique de las obligaciones incumplidas por parte del socio y los posibles problemas legales entre las partes.	Jefe de Agencia, Inspector de crédito, socio y garante.
COMITÉ DE MOROSIDAD	
7. Este interviene en la última etapa del proceso de cobranza y es la última instancia a la que se recurre.	Inspector de Crédito/ Comité de Crédito
8. Se trata sobre la demanda legal que la institución bajo ley y legalidad puede cambiar en contra del socio infractor (moroso), que por el incumplimiento de los haberes contraídos con la cooperativa por diversos motivos reusó a su pago.	Inspector de Crédito/ Comité de Crédito

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

FLUJOGRAMA DE PROCESO DE COBRANZAS

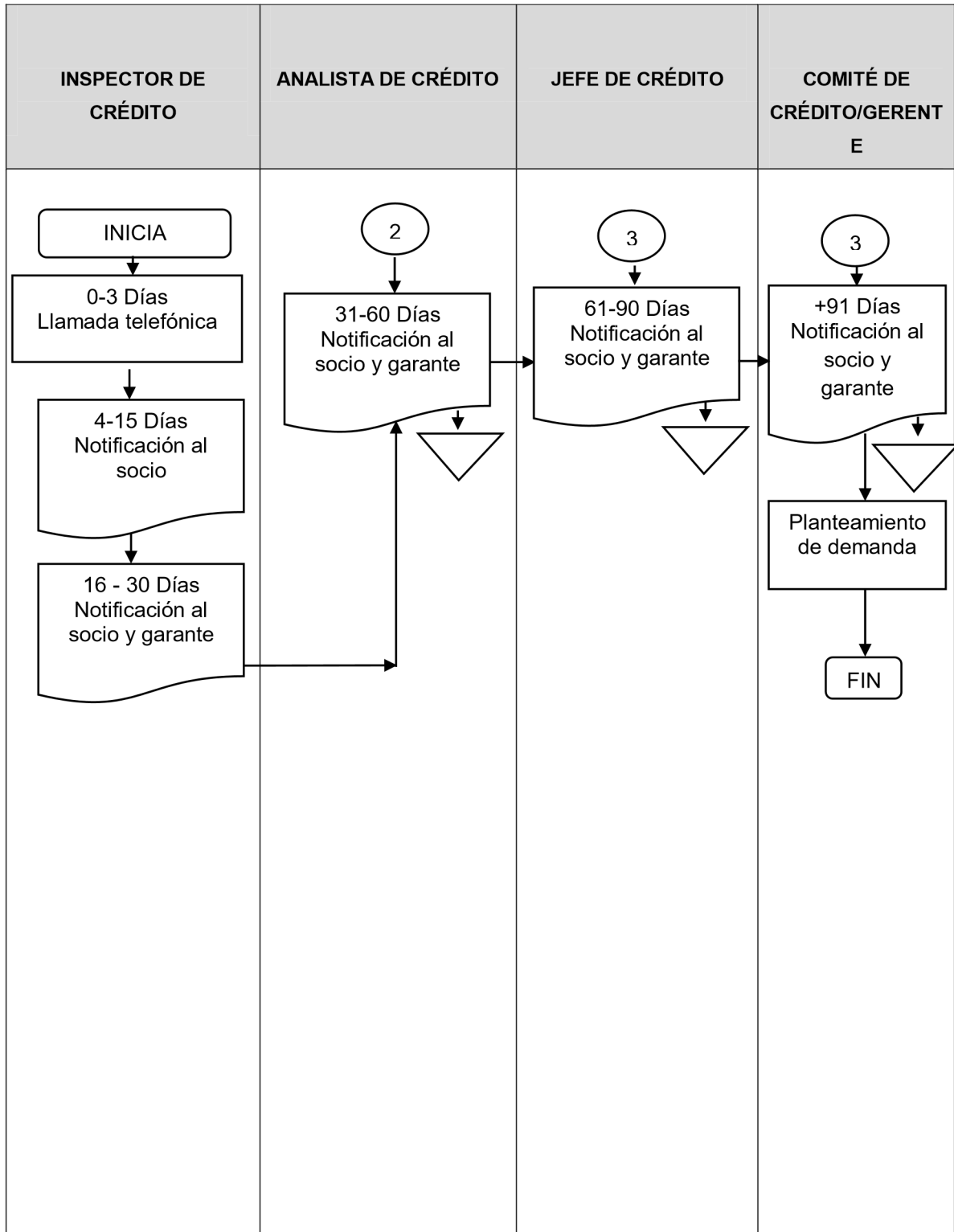


Gráfico 24-3. Proceso de cobranzas

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Se describe los cuatro actores principales que intervienen en el proceso por parte de la institución financiera, así tenemos que inicia con el inspector de crédito, este interviene desde el

día 0 hasta los 30 días de morosidad que hace las notificaciones al deudor y garante. En el dos interviene el analista de crédito cuando el deudor está en mora de 30 a 60 días de incumplimiento del pago, realizando las notificaciones del caso, en el tres interviene el jefe de crédito, quien realiza las notificaciones antes de que ingrese al comité de morosidad, es decir que interviene desde los 60 hasta los 90 días de incumplimiento de la obligación; y el último en intervenir en el proceso es el comité de morosidad quien ingresa la demanda a los procesados e infractores.

- **POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

Los asesores de crédito se comunicarán con el deudor mediante un mensaje de texto o una llamada telefónica dos días antes de que se cumpla la fecha para el pago de la cuota respectiva, para recordarle de su obligación con la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, y también con visitas a sus respectivos domicilios o lugares de trabajo.

En caso de el socio no se haya acercado el día correspondiente a realizar el pago, el asesor de crédito al día siguiente se comunicará con el deudor para indicarle que su incumplimiento, tanto vía telefónica o colaborador.

Si el socio tiene 5 días de mora, el asesor de crédito efectuará llamadas telefónicas, notificación adecuada, en el domicilio o lugar de trabajo del deudor.

Si el socio tiene 6 días de mora, el asesor de crédito notificará a los garantes del deudor tanto por vía telefónica o colaborador.

El asesor de crédito realizará visitas domiciliarias al deudor, lugar de trabajo, familiares, garantes, en conjunto con llamadas telefónicas a los antes mencionados, hasta obtener una respuesta positiva.

Si continua con su retraso en el pago de su cuota/s, se procederá a notificaciones escritas para que se acerque al Departamento Legal o al Representante Legal de la Cooperativa.

Si el socio tiene 90 días de mora, y no se ha acercado a la Cooperativa de Ahorro y crédito a informar sobre sus retrasos, y encontrar una solución, el cobro se lo efectuará por la vía legal.

3.2.5.4. *Procesos de operaciones de crédito y cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN”*

• **PROCESO DE OTORGACION DEL CRÉDITO**

El presente proceso de operaciones de crédito será una guía fundamental para el Departamento de Crédito, ayudará a que se lleve a cabo un proceso eficiente en el otorgamiento de un préstamo.

Tabla 75-3: Proceso de otorgación de crédito

OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none">• Obtener información sobre los productos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”.• Receptar y verificar que todos requisitos solicitados.• Efectuar el análisis de Crédito correspondiente.• Aprobación o negación del crédito.• Desembolso del monto aprobado.
-------------	---

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

• **INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODVISIÓN”.**

RESPONSABLE: Asesor de Crédito de la Cooperativa de Ahorro “PRODVISIÓN”.

El cliente, socio o la persona que desee solicitar un crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., debe acercarse a la entidad para ser atendido por un asesor de crédito, quien les va a proporcionar de toda la información permitente.

El asesor de crédito, deberá socializar con la persona interesada en acceder a un crédito, para lograr ofrecer el adecuado producto según las necesidades del individuo.

En el caso de ser cliente de la Cooperativa, es decir aplicar con una cuenta de ahorro especial debe abrir una cuenta de ahorro, para lograr acceder al crédito, debido a que es el principal requisito.

Las personas naturales o jurídicas que deseen solicitar un crédito en la institución deben ser socio, mediante la apertura de una cuenta de ahorro.

Los requisitos para abrir una cuenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., son:

- Copia a color de la cédula de identidad.
- Copia a color del papel de votación actualizado.
- El costo de la cuenta es de \$20.00
- Pago de un servicio básico.

Una vez apertura de la cuenta, es decir ya ser socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., el asesor de crédito le solicitará los requisitos exigidos por la entidad. Ya mencionados anteriormente dependiendo del tipo de crédito, y le entregará la solicitud de crédito, la cual debe ser llenada de manera correcta, y completando todos los campos.

Ya cuando el socio ha completado los requisitos, debe acercarse a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., y dirigirse a su asesor de crédito quién va a llevar el proceso desde el momento de la solicitud de préstamo hasta la recuperación del mismo.

El asesor de crédito, deberá indicar al socio cuando recibirá una respuesta sobre su solicitud, y en caso de ser favorable ya debe acercarse con sus garantes para las respectivas firmas.

• ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO

RESPONSABLE: ASESOR DE CRÉDITO, JEFE DE CRÉDITO, COMITÉ DE CRÉDITO, GERENTE.

El asesor de crédito, debe revisar y verificar los documentos receiptados del socio. Con los documentos entregados por el socio corroborará la información, revisará todos los requisitos y efectuará le verificación de los datos que contiene la solicitud de crédito.

El asesor de crédito, debe acercarse al domicilio del socio, y crear una conversación para lograr obtener la suficiente información además de verificarla.

Tabla 76-3: Verificación del análisis de la verificación del crédito

Los parámetros de mayor relevancia son:	<ul style="list-style-type: none">• La actividad económica del solicitante y de sus garantes.• El domicilio exacto del socio y de su negocio en caso de tenerlo.• El destino del crédito.• Total de Ingresos.• Total de Egresos.• Capacidad de Pago.• Deudas con otras instituciones.
Si es la solicitud para un Microcrédito se debe tomar en cuenta los siguientes factores:	<ul style="list-style-type: none">• Actividad Económica del socio y de sus garantes.• Ubicación del negocio y del socio.• Tiempo de funcionamiento del negocio.• Destino del Crédito.• Productos / servicios del negocio.• Seguridad del Negocio.• Total de Ingresos.• Total de Egresos.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

El asesor de crédito deberá evaluar la voluntad de pago del socio, mediante el trabajo del entorno familiar, predisposición para brindar información, demandas y sustento familiar, experiencias en préstamos con otras instituciones financieras.

Además, deberá analizar la capacidad de pago, mediante el flujo de caja, debe revisar los ingresos que tiene el socio, para lograr disminuir el riesgo de crédito.

Ya verificados los datos, el asesor de crédito entregará la carpeta que contiene todos los documentos, incluida la solicitud de crédito ya firmada por el asesor como responsabilidad de que toda la información ha sido verificada, incluido un informe de la visita efectuada.

La firma del asesor es sumamente importante, porque mediante la misma, él será responsable de la recaudación del monto otorgado en caso de ser aprobado el préstamo.

El jefe de crédito, revisa la información otorgada por el asesor de crédito, de cada uno de los préstamos de acuerdo al monto dando su aprobación o negación del mismo, luego de aprobado pasa al comité de crédito y al gerente para que den su aprobación definitiva.

El comité de crédito revisa toda la información dada por el jefe de crédito, si la aprobación de los créditos se da con la revisión de caja para que sean entregados en fechas adecuadas, ya sea por monto o por socio.

El gerente luego de recibir los créditos aprobados verifica si estos montos cumplen con el flujo de efectivo de acuerdo a las fechas sugeridas por el jefe de crédito y comité de crédito para la entrega de los montos aprobados de préstamos.

- **APROBACIÓN O NEGACIÓN DEL PRÉSTAMO**

RESPONSABLE: JEFE DE CRÉDITO COMITÉ DE CRÉDITO Y GERENTE

Con el informe que el asesor de crédito presenta sobre su visita al solicitante, se toma una decisión; aprobar o negar el crédito por parte del jefe de crédito o comité de crédito.

Si el monto del crédito supera los \$1000,00 dólares el encargado de aprobar el crédito es el gerente, previo la presentación de la aprobación por parte del jefe de crédito o comité de crédito.

Para que una solicitud de crédito sea aprobada debe cumplir con todos los requisitos exigidos, además que los datos expuestos hayan sido auténticos, y estos se comprueba con la visita del asesor de crédito, si es el caso.

Si no cumple con los requisitos o la capacidad de pago no es óptima, los responsables procederán a negar el crédito, y archivar la carpeta del socio.

- **NOTIFICACIÓN AL SOCIO SOBRE SU SOLICITUD DE CRÉDITO Y DESEMBOLSO DEL MONTO**

RESPONSABLE: ASESOR DE CRÉDITO

Una vez analizada toda la información recabada sobre el socio y se procede a comunicar al socio si fue o no aprobada su solicitud. En caso de haber sido aprobada se le informa que debe acercarse a las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., con su

cónyuge y sus garantes para que firmen los respectivos documentos, y así lograr efectuar el desembolso del monto aprobado.

Cuando el socio se acerque a la entidad se procede a ingresar los datos en el sistema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”, teniendo un plazo de 8 días hábiles, para su desembolso, de no hacerlo se anula la solicitud de crédito y la carpeta se archiva.

Tabla 77-3: Los pasos a cambiar al ingreso al sistema

<ul style="list-style-type: none"> • Se ingresa el número de socio. • Monto a recibir. • Plazo. • Tasa de interés. • Tipo de Crédito. • Datos del Garante/s. • Verificación de datos ingresados. • Grabar. • Envío para su aprobación al jefe de Crédito. • Aprobado el crédito. • Consulta de las fechas de pago del crédito. • Impresión del Pagaré correspondiente, tabla de amortización. • Constatación de firmas de deudores y garantes. • Se envía a caja el documento de desembolso para que sea retirado el monto del crédito por parte del deudor. • Tanto Pagaré como carpeta queda en lograr de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”.

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Tabla 78-3: Procesos de Otorgación de Crédito

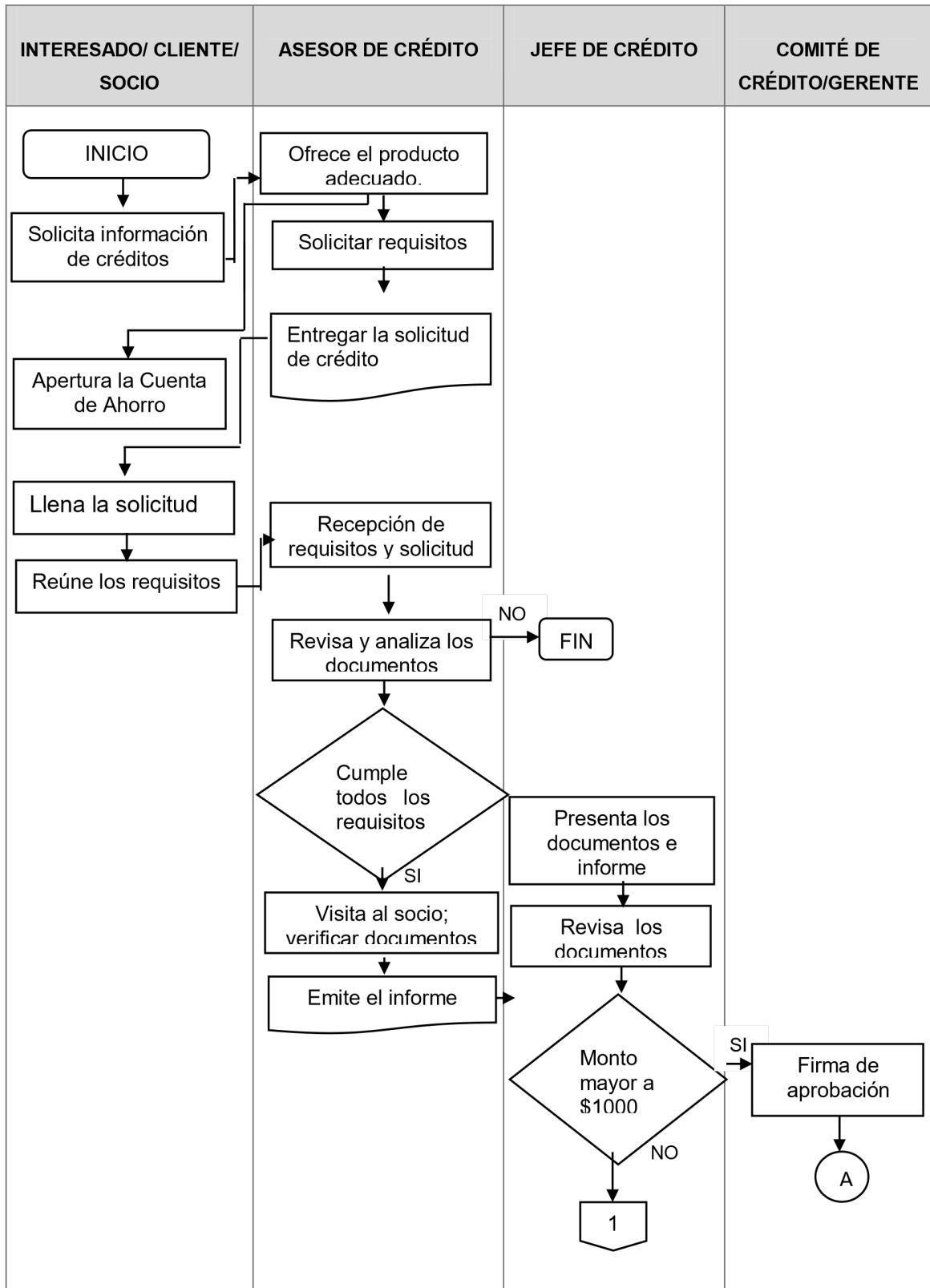
ACTIVIDAD	RESPONSABLE
ETAPA DE INFORMACIÓN	
1.- Solicitar información sobre los créditos que ofrece la entidad.	Interesado, Cliente, Socio.
2.- Socializar con la persona para ofrecer el producto adecuado.	Asesor de Crédito.
3.- Apertura una cuenta en caso de no ser socio.	Interesado, Cliente.
4.- Solicitar al socio los requisitos de debe presentar.	Asesor de Crédito.
5.- Entrega solicitud de crédito al socio.	Asesor de Crédito.
6.- Recpta los requisitos y la solicitud entregada debidamente firmada por el socio y los garantes.	Asesor de Crédito.
7.- Informa al socio que se le comunicará mediante llamada telefónica la respuesta sobre su solicitud de crédito, en caso de ser aprobada debe acercarse con sus garantes para las firmas pertinentes.	Asesor de Crédito.
ETAPA DE ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO	
8.- Revisar los documentos otorgados por el socio.	Asesor de Crédito.
9.- Verificar los documentos; efectuando una visita al socio.	Asesor de Crédito.
10.- En la visita al socio se debe obtener toda la información posible para comprobar la veracidad de los datos.	Asesor de Crédito.

11.- Analizar Capacidad de Pago.	Asesor de Crédito.
12.- Analizar Voluntad de Pago.	Asesor de Crédito.
13.- Análisis y verificación de toda la información obtenida en la visita y en la carpeta del socio,	Asesor de Crédito.
14.- Emisión del informe correspondiente a la visita.	Asesor de Crédito.
15.- Firmar la solicitud de crédito como responsabilidad de que toda la información ha sido verificada	Asesor de Crédito.
16.- Presentación de documentos e informe al jefe de Crédito.	Asesor de Crédito.
17.- Revisión de documentos.	Jefe de Crédito. / Comité de Crédito/ Gerente
ETAPA DE APROBACIÓN O NEGACIÓN DEL PRÉSTAMO.	
18.- Si el monto del crédito es menor o igual a \$1000 dólares.	Jefe de Crédito/ Comité de Crédito
19.- Si el monto del crédito es mayor a \$1000 dólares.	Jefe de Crédito/ Comité de Crédito/ Gerente.
20.- Si la solicitud de crédito es negada se procede archivar la carpeta del socio.	Asesor de Crédito.
21.- Presentación de la solicitud aprobada a comité de crédito para coordinar fechas de entrega del monto solicitado.	Jefe de Crédito.
22.- Verificación de flujo de efectivo.	Jefe de Crédito y Comité de Crédito.
ETAPA NOTIFICACIÓN AL SOCIO SOBRE SU SOLICITUD DE CRÉDITO Y DESEMBOLSO DEL MONTO	
23.- Comunicar al socio si fue o no aprobada su solicitud de Crédito.	Asesor de Crédito.
24.- Si fue aprobada se le informa que debe acercarse a la entidad, con su cónyuge y sus garantes para que firmen los respectivos documentos.	Asesor de Crédito.
25.- El socio de acerca a la entidad con su conyugue y garantes.	Socio
26.- Ingresar los datos del préstamo al Sistema.	Asesor de Crédito.
27.- Ingresa monto a recibir, plazo, tasa de interés, tipo de crédito, datos del garante/s.	Asesor de Crédito.
28.- Verificación de datos ingresados.	Asesor de Crédito.
29.- Grabar y enviar para su aprobación al jefe de Crédito.	Asesor de Crédito.
30.- Aprobado el crédito.	Jefe de Crédito.
31.- Consulta de las fechas de pago del crédito.	Jefe de Crédito. y Socio
32.- Impresión del Pagaré correspondiente, tabla de amortización.	Jefe de Crédito.
33.- Constatación de firmas de deudores y garantes.	Jefe de Crédito.
34.- Se entrega la tabla de amortización al socio.	Asesor de Crédito.
35.- Se envía a caja el documento de desembolso para que sea retirado el monto del crédito por parte del deudor.	Asesor de Crédito.
36.- Se efectúa el desembolso correspondiente.	Cajera
37.- Tanto Pagaré como carpeta queda en lograr de la Cooperativa.	Asesor de Crédito.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGACIÓN DE CRÉDITO



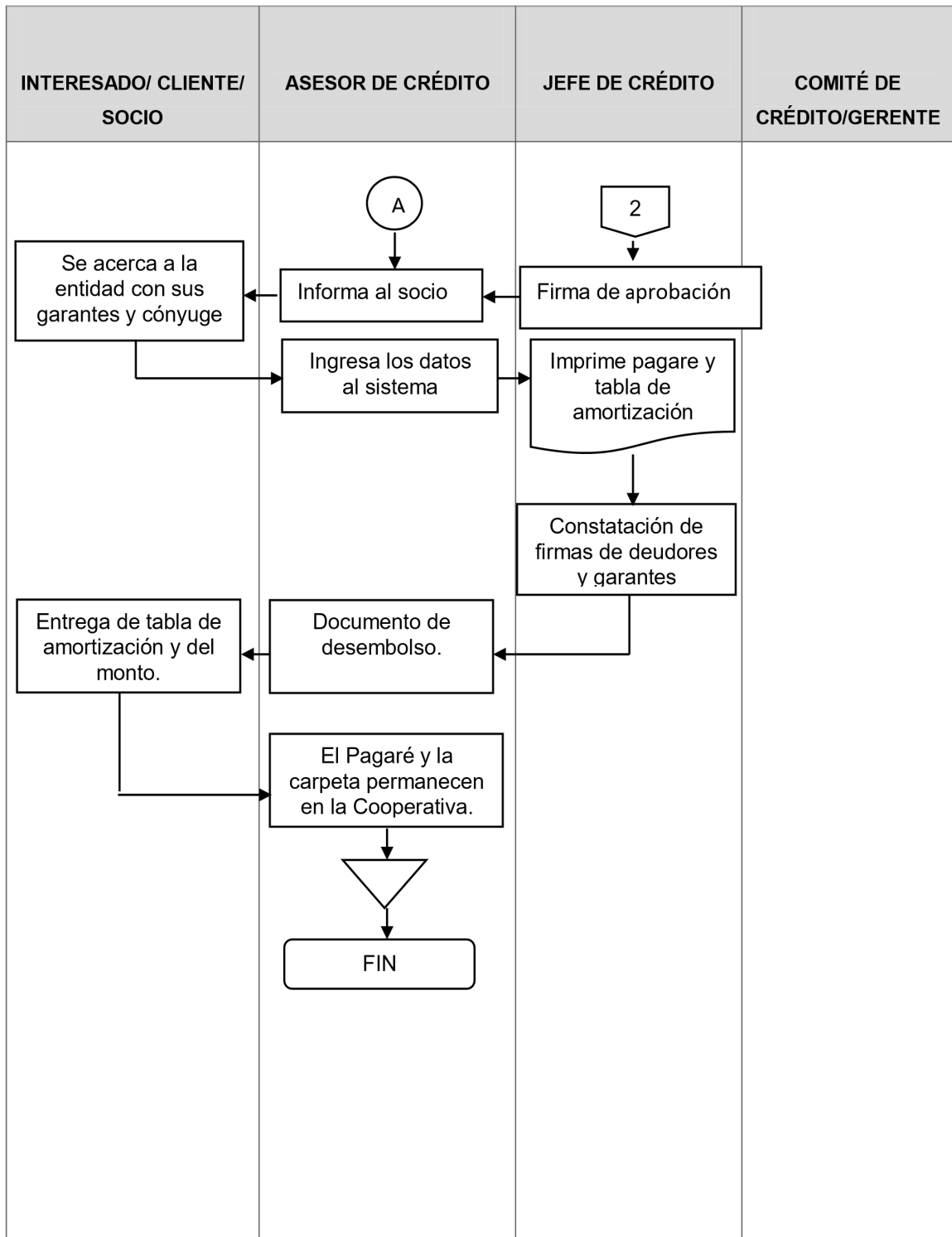


Gráfico 25-3. Proceso de otorgación de crédito

Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.5.5. *Seguimiento de los procesos y políticas propuesta*

Seguimiento de los procesos y políticas propuesta es una fase que se cumple con encomendar aplicación y monitoreo y esto deben ser llevado a cabo por la directiva y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito “PRODVISIÓN” ., las políticas de crédito y cobranzas propuesta y su ejecución en manos de la gerencia quien deberá aprobar en sesión de consejo, para su validez; además con ello en el caso de ser intervenida por la SEPS en sus revisiones de rutinas pueda justificar que se dio a conocer en la institución dichos manuales que son un requisitos exigido por este organismo regulador.

- **Administración**

La Administración de la presente propuesta estará a cargo del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”., conjuntamente con el Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Departamento de Crédito, y de todo el colaborador de la entidad. Las autoridades mencionadas y el colaborador serán quienes pongan en marcha la propuesta realizada, mediante su implantación en el proceso de otorgar créditos a sus socios.

Previamente las políticas y procedimientos propuestos, deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, para lograr ser utilizado.

El gerente de la Cooperativa y todo su colaborador deberán conocer el contenido las políticas y procedimientos, y ser capacitados, para que no existan inconvenientes en su aplicación, una vez implementado, se deberá constatar si se ha obtenido resultados positivos.

- **Cronograma de acciones**

Para implementar las políticas y procedimientos propuestos se debe efectuar las siguientes acciones:

Tabla 79-3: Cronograma de acciones

Análisis de las Políticas, Operaciones de Crédito y Cobranzas propuesto	Responsable: Consejo de Administración, Departamento de Crédito. Tiempo de realización: 45 días
Proporcionar al colaborador las políticas y procedimientos propuesto y capacitarlos	Responsable: Gerente y/o Interventor. Tiempo de realización: 30 días
Ejecución las políticas y procedimientos propuesto	Responsable: Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Crédito Tiempo de realización: 30 días
Evaluación las políticas y procedimientos propuesto	Responsable: Gerencia, Consejo de Administración, Comisión de Crédito Tiempo de realización: 30 días

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

- **Cronograma de acciones**

En la ejecución y ejecución del área se desarrolla bajo la planificación del siguiente cronograma de trabajo para la puesta en marcha del presente Plan; estimándose abril como inicio de la propuesta y su ejecución; para que, a finales del mes de julio en un primer momento, podamos obtener una muestra de control de los resultados que puedan plasmar el cambio en relación al alto índice de morosidad. Así mismo de forma más completa para el mes de diciembre se podremos medir y evaluar resultados con una mayor precisión con respecto a la primera medición propuesta.

Tabla 80-3: Cronograma de acciones

ESTRATEGIAS	FEB	MAR	ABR	MA Y	JUN	JUL	AG O	SET	OC T
A. Estrategias para Impedir o Disminuir los Riesgos en la Cartera de Crédito									
a. Estrategias no Financieras	X		X			X		X	
b. Observancia a las políticas establecidas	X								
c. Observancia a los operaciones y procesos		X			X			X	
d. Legitimación de documentación		X	X						
e. Visita de inspección al socio		X	X			X		X	
f. Procesos para la gestión de cobros de cartera		X	X						
g. Operaciones de calificación de cartera	X	X	X						
B. Estrategias Financieras									
a. Estudio del riesgo		X							
b. Índice de morosidad de la cartera de crédito	X								
c. Inventarios de riesgo crediticio		X	X	X		X			
d. Ejecutar las Provisiones					X	X			X
e. Deducción de las probabilidades de incumplimiento				X				X	
f. Garantía de la cartera de crédito vencida			X				X		
g. Medidas de incumplimiento				X		X			X

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.6. Previsión de la Evaluación

Para que la presente propuesta se ejecute en el período establecido y alcance los objetivos planteados se debe adaptar un plan de monitoreo y evaluación, para detectar si existen falencias y aplicar correctivos a tiempo.

Las interrogantes que contribuirán en el monitoreo y evaluación son:

Tabla 81-3: Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.

PREGUNTAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Los directivos y el colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “PRODVISIÓN”.
¿Por qué evaluar?	Porque es necesario para comprobar si va a ser posible alcanzar los objetivos planteados.
¿Para qué evaluar?	Para no prodigar recursos económicos, materiales, tecnológicos, humano, y sobre todo tiempo.
¿Qué evaluar?	Las políticas y operaciones de crédito y cobranza propuestos.
¿Quién evalúa?	El Consejo de Administración, el Gerente y el Comité de Crédito.
¿Cuándo evaluar?	Se lo evaluará trimestralmente.
¿Cómo evaluar?	Principalmente analizando el índice de morosidad.
¿Con qué evaluar?	Mediante un análisis financiero, con los últimos datos obtenidos y los de años anteriores.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

3.2.7. Proyección aplicada las estrategias

Las proyecciones aplicado las estrategias se pretende disminuir el 10% de las carteras vencidas por lo tanto con el dinero recurado de la morosidad que sería en su total de \$225135,31 este dinero se ejecutará pagos del 90% a depósitos a la vista con un monto de 202621,78 y el 10% se aplica a pago a cuentas intereses por pagar \$22513,53 y de esta forma la empresa obtendrá otras colocaciones y se pretende incrementar el 4,5% en base al PIB. Actual y de esta forma acaparar más mercados con el fin de subir de segmento y se presenta a continuación.

Tabla 82-3: Proyección del balance general

DETALLE	2020	2021	2022
ACTIVO	1414240,85	2646252,97	2440862,65
FONDOS DISPONIBLES	140728,91	358197,33	376107,197
Caja	129413,96	217066,14	227919,447
Efectivo	129413,96	217066,14	227919,447
Bóveda	129413,96	217066,14	227919,447
Bancos y otras instituciones financieras	11314,95	141131,19	148187,75
Bancos e instituciones financieras locales	11314,95	141131,19	148187,75
Banco del Pichincha	3203,63	15793,66	16583,343
Banco Codesarrollo	8032,48	58038,19	60940,0995
Banco BANECUADOR #3001449922	78,84	67299,34	70664,307
CARTERA DE CRÉDITOS	1240878,11	2251353,14	2026217,83
Cartera de crédito de consumo por vencer	73096,58	99121,16	89209,04
De 1 a 30 días	1502,37	2633,27	2369,94
De 1 a 30 días	1502,37	2633,27	2369,94
De 31 a 90 días	2997,06	4927,79	4435,01
De 31 a 90 días	2997,06	4927,79	4435,01
De 91 a 180 días	4237,24	7481,10	6732,99
De 91 a 180 días	4237,24	7481,10	6732,99
De 181 a 360 días	8500,00	15363,65	13827,29
De 181 a 360 días	8500,00	15363,65	13827,29
De más de 360 días	55859,91	68715,35	61843,82
De más de 360 días	55859,91	68715,35	61843,82
Cartera de microcrédito por vencer	1172684,94	2163332,45	1946999,21
De 1 a 30 días	92611,28	129213,18	116291,86
De 1 a 30 días	92611,28	129213,18	116291,86
De 31 a 90 días	140059,16	225009,57	202508,61
De 31 a 90 días	140059,16	225009,57	202508,61
De 91 a 180 días	182327,56	299464,04	269517,64
De 91 a 180 días	182327,56	299464,04	269517,64
De 181 a 360 días	268343,24	502482,05	452233,85
De 181 a 360 días	268343,24	502482,05	452233,85
De más de 360 días	488943,70	1007163,61	906447,25
De más de 360 días	488943,70	1007163,61	906447,25
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Que No Devenga Intereses	1170,17	0,00	0,00
De 1 a 30 días	212,54	0,00	0,00
De 1 a 30 días	212,54	0,00	0,00

De 31 a 90 días	207,52	0,00	0,00
De 31 a 90 días	207,52	0,00	0,00
De 91 a 180 días	217,71	0,00	0,00
De 91 a 180 días	217,71	0,00	0,00
De 181 a 360 días	532,40	0,00	0,00
De 181 a 360 días	532,40	0,00	0,00
Cartera De Microcrédito Que No Devenga Intereses	88408,36	103329,10	92996,19
De 1 a 30 días	8178,11	10626,11	9563,50
De 1 a 30 días	8178,11	10626,11	9563,50
De 31 a 90 días	8188,77	17210,34	15489,31
De 31 a 90 días	8188,77	17210,34	15489,31
De 91 a 180 días	8734,88	12455,29	11209,76
De 91 a 180 días	8734,88	12455,29	11209,76
De 181 a 360 días	14676,24	23316,36	20984,72
De 181 a 360 días	14676,24	23316,36	20984,72
De más de 360 días	48539,36	39721,00	35748,90
De más de 360 días	48539,36	39721,00	35748,90
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario Vencida	4363,10	0,00	0,00
De 31 a 90 días	360,13	0,00	0,00
De 31 a 90 días	360,13	0,00	0,00
De 91 a 180 días	750,27	0,00	0,00
De 91 a 180 días	750,27	0,00	0,00
De 181 a 270 días	580,89	0,00	0,00
De 181 a 270 días	580,89	0,00	0,00
De más de 270 días	2671,81	0,00	0,00
De más de 270 días	2671,81	0,00	0,00
Cartera de crédito de consumo vencida	0,00	4066,94	3660,25
De más de 270 días	0,00	4066,94	3660,25
De más de 270 días	0,00	4066,94	3660,25
Cartera De Microcrédito Vencida	27791,34	47041,49	42337,34
De 1 a 30 días	5539,54	0,00	0,00
De 1 a 30 días	5539,54	0,00	0,00
De 31 a 90 días	6508,63	5442,20	4897,98
De 31 a 90 días	6508,63	5442,20	4897,98
De 91 a 180 días	6304,25	11526,49	10373,84
De 91 a 180 días	6304,25	11526,49	10373,84
De 181 a 360 días	9438,92	16255,73	14630,16
De 181 a 360 días	9438,92	16255,73	14630,16
De más de 360 días	0,00	13817,07	12435,36

De más de 360 días	0,00	13817,07	12435,36
(Provisiones Para Créditos Incobrables)	-126636,38	-165538,00	-173814,9
(Cartera De Créditos De Consumo Prioritario)	-7913,16	-10245,25	-10757,5125
(Cartera De Créditos De Consumo Prioritario)	-7913,16	-10245,25	-10757,5125
(Cartera De Créditos Para La Microcrédito)	-118723,22	-148597,22	-156027,081
(Cartera De Créditos Para La Microcrédito)	-118722,22	-148597,22	-156027,081
(Provisión genérica voluntaria)	0,00	-6695,53	-7030,3065
(Provisión genérica voluntaria)	0,00	-6695,53	-7030,3065
CUENTAS POR COBRAR	17264,55	16838,19	17680,0995
Intereses Por Cobrar De Cartera De Créditos	22369,96	26053,19	27355,8495
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario	826,47	1266,05	1329,3525
Cartera De Créditos De Consumo Prioritario	826,47	1266,05	1329,3525
Cartera de créditos para la microcrédito	21543,49	24787,14	26026,497
Cartera de créditos para la microcrédito	21543,49	24787,14	26026,497
Cuentas por cobrar varias	3000,00	3350,00	3517,5
Arrendamientos	0,00	350,00	367,5
Arrendamientos	0,00	350,00	367,5
Otras	3000,00	3000,00	3150
Anticipos RED FACILITO	3000,00	3000,00	3150
(Provisión para cuentas por cobrar)	-8105,41	-12565,00	-13193,25
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-7889,96	-11929,55	-12526,0275
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	-7889,96	-11929,55	-12526,0275
(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-215,45	-635,45	-667,2225
(Provisión para otras cuentas por cobrar)	-215,45	-635,45	-667,2225
PROPIEDADES Y EQUIPO	10686,38	13185,52	13844,796
Muebles, enseres y equipos de oficina	21039,68	25045,97	26298,2685
Muebles, enseres y equipos de oficina	21039,68	25045,97	26298,2685
Muebles oficina	14099,77	16075,09	16878,8445
Enseres de oficina	6939,91	7795,21	8184,9705
Muebles, enseres y equipos de oficina	0,00	1175,67	1234,4535
Equipos de computación	11684,85	13426,35	14097,6675
Equipos de computación	11684,85	13426,35	14097,6675
Equipos de computación	11684,85	13426,35	14097,6675
Unidades de transporte	4549,01	4549,01	4776,4605
Unidades de transporte	4549,01	4549,01	4776,4605
Unidades de transporte	4549,01	4549,01	4776,4605
Otros	3829,40	4721,40	4957,47
Otros	3829,40	4721,40	4957,47
Otros	3829,40	4721,40	4957,47

(Depreciación acumulada)	-30416,74	-34557,21	-36285,0705
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-16416,74	-19106,90	-20062,245
(Muebles, enseres y equipos de oficina)	-16416,74	-19106,90	-20062,245
(Equipos de computación)	-9450,82	-10901,31	-11446,3755
(Equipos de computación)	-9450,82	-10901,31	-11446,3755
(Unidades de transporte)	-4549,00	-4549,00	-4776,45
(Unidades de transporte)	-4549,00	-4549,00	-4776,45
OTROS ACTIVOS	4682,90	6678,79	7012,7295
Gastos Diferidos	3919,13	6298,93	6613,8765
Gastos De Instalación	1406,89	0,00	0
Gastos De Instalación	1406,89	0,00	0
Programa De Computación	6053,91	5951,24	6248,802
Programa De Computación	6054,91	5951,24	6248,802
Gastos de adecuación	0,00	4310,17	4525,6785
Gastos de adecuación	0,00	4310,17	4525,6785
(Amortización acumulada gastos diferidos)	-3541,67	-3962,48	-4160,604
(Amortización programa de Computación)	-2212,47	-3461,58	-3634,659
(Amortización gastos de instalación)	-1329,20	0,00	0
(Amortización gastos de adecuación)	0,00	-500,90	-525,945
Otros	818,53	475,57	499,3485
Impuesto Al Valor Agregado – Iva	55,72	0,00	0
Impuesto Al Valor Agregado – Iva	55,72	0,00	0
Otros Impuestos	365,19	475,57	499,3485
Anticipo Impuesto A La Renta	206,88	0,00	0
Retenciones Impuesto A La Renta	63,92	220,93	231,9765
Crédito tributario Retira 70%	94,39	254,64	267,372
Varias	379,62	0,00	0
Varias Diferencias Por Regularizar	379,62	0,00	0
(Provisión para otros activos irrecuperables)	-54,76	-95,71	-100,4955
(Provisión para otros activos)	-54,76	-95,71	-100,4955
(Provisión para otros activos)	-54,76	-95,71	-100,4955
PASIVOS	1130988,28	2285114,98	2374499,96
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	895968,45	1732815,07	1819455,82
Depósitos a la vista	238908,99	413291,90	433956,495
Depósitos de ahorro	238908,99	413291,90	433956,495
Depósitos De Ahorro A La Vista	230979,69	401201,16	421261,218
Depósitos De Ahorros Visioncita	7929,30	12090,74	12695,277
Depósitos a plazo	657059,46	1319523,17	1116901,39
De 1 a 30 días	118664,25	191441,30	150916,94

De 1 a 30 días	118664,25	191441,30	150916,94
De 31 a 90 días	138906,47	343934,68	303410,32
De 31 a 90 días	138906,47	343934,68	303410,32
De 91 a 180 días	199615,00	122735,23	82210,87
De 91 a 180 días	199615,00	122735,23	82210,87
De 181 a 360 días	176873,74	443114,62	402590,26
De 181 a 360 días	176873,74	443114,62	402590,26
De más de 361 días	23000,00	218297,34	177772,98
De más de 361 días	23000,00	218297,34	177772,98
CUENTAS POR PAGAR	30420,26	47144,71	24631,18
Intereses por pagar	18798,23	33455,38	19947,26
Depósitos a plazo	18798,23	33455,38	33455,38
A plazo fijo	18798,23	33455,38	33455,38
Obligaciones patronales	4152,05	4784,91	5024,1555
Beneficios Sociales	2674,30	3957,80	4155,69
Décimo tercer sueldo	890,01	1609,58	1690,059
Décimo cuarto sueldo	1784,29	2348,22	2465,631
Aportes al IESS	957,79	827,11	868,4655
Aportes al IESS personal	543,44	493,78	518,469
Aportes al IESS patronal	414,35	333,33	349,9965
Otras	519,96	0,00	0
Contribución Fracción %	519,96	0,00	0
Retenciones	2452,98	2881,53	3025,6065
Retenciones fiscales	1352,86	1915,95	2011,7475
1% retención en la fuente	80,34	59,35	62,3175
Servicios que predominan el intelecto	0,05	207,23	217,5915
2% retención en la fuente	114,56	176,24	185,052
Arrendamiento mercantil	0,00	26,09	27,3945
Arrendamiento bienes inmuebles	165,19	191,46	201,033
Seguros y reaseguros	0,00	12,63	13,2615
8% Retención en la Fuente	103,56	0,00	0
Otras retenciones aplicables 2%	16,12	34,80	36,54
Otras retenciones aplicables 8%	103,56	0,00	0
10% Retención en la Fuente	43,00	170,11	178,6155
IVA compras bienes/servicios con liquidación de compras	0,00	0,76	0,798
IVA por la Prestación de Servicios	33,73	0,63	0,6615
IVA por Arrendamiento Inmuebles a Personas Naturales	52,17	0,00	0
Impuesto al IVA 30%	81,15	77,83	81,7215
Impuesto al IVA 70%	0,00	187,86	197,253

Impuesto al IVA100%	559,43	770,96	809,508
Otras retenciones	1100,12	965,58	1013,859
Contribución SOLCA	1100,12	965,58	1013,859
Cuentas por pagar varias	5017,00	6022,89	6324,0345
Otras cuentas por pagar	5017,00	6022,89	6324,0345
Seguro de Desgravamen por Pagar	3878,23	6022,89	6324,0345
Cuentas por Pagar Varias	1138,77	0,00	0
OBLIGACIONES FINANCIERAS	204062,68	503795,57	528985,349
Obligaciones con instituciones financieras del país y del sector popular y solidario	72504,04	122113,03	128218,682
De mis de 360 días	72504,04	122113,03	128218,682
De mis de 360 días	72504,04	122113,03	128218,682
Obligaciones con entidades financieras del sector publico	131558,64	381682,54	400766,667
De mis de 360 días	131558,64	381682,54	400766,667
De mis de 360 días	131558,64	381682,54	400766,667
OTROS PASIVOS	536,89	1359,63	1427,6115
Otros	536,89	1359,63	1427,6115
Varios	536,89	1359,63	1427,6115
Depósitos no identificados	147,02	1359,63	1427,6115
Operaciones en Tramite	389,87	0,00	0
PATRIMONIO	275037,11	354849,23	3606512,55
CAPITAL SOCIAL	84130,42	133140,03	139797,032
Aportes de socios	84130,42	133140,03	139797,032
Aportes de socios	84130,42	133140,03	139797,032
Certificados de Aportación	84130,42	133140,03	139797,032
RESERVAS	190906,69	221709,20	232794,66
Fondo Ir repartible de Reserva Legal	166088,57	190289,12	199803,576
Reserva Legal Ir repartible	166088,57	190289,12	199803,576
Reservas legales ir repartible	65675,15	81871,78	85965,369
Fondo Ir repartible de Reserva Legal	100413,42	108417,34	113838,207
Especiales	24818,12	31420,08	32991,084
Para futuras capitalizaciones	24818,12	31420,08	32991,084
Para futuras capitalizaciones	24818,12	31420,08	32991,084
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	73194,79	103984,97	109184,219
Activos castigados	48479,58	66967,23	70315,5915
Cartera de créditos	48479,58	66967,23	70315,5915
Consumo Paritario	7883,47	7883,47	8277,6435
Microcrédito	40596,11	59083,76	62037,948
Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	24715,21	37017,74	38868,627
Cartera de crédito de consumo paritario	2333,57	1598,07	1677,9735

Cartera de crédito de consumo paritario	3056,45	3009,72	3160,206
Mora Cartera De Créditos De Consumo Prioritario	-722,88	-1411,65	-1482,2325
Cartera de microcrédito	22381,64	35419,67	37190,6535
Cartera de microcrédito	27246,67	44233,34	46445,007
Mora cartera de créditos microcrédito	-4865,03	-8813,67	-9254,3535
DEUDORAS POR EL CONTRARIO	-73194,79	-103984,97	-109184,219
Activos castigados	-48479,58	-66967,23	-70315,5915
Activos Castigados Consumo Prioritario	-7883,47	-7883,47	-8277,6435
Activos Castigados Consumo Prioritario	-7883,47	-7883,47	-8277,6435
Microcrédito	-40596,11	-59083,76	-62037,948
Microcrédito	-40596,11	-59083,76	-62037,948
Intereses en suspenso	-24715,21	-37017,74	-38868,627
Intereses en suspenso	-24715,21	-37017,74	-38868,627
Intereses en suspenso	-30303,12	-47243,06	-49605,213
Mora en suspenso	5587,91	10225,32	10736,586
ACREEDORAS POR EL CONTRARIO	1918396,10	3079924,63	3233920,86
Valores y bienes recibidos de terceros	1918396,10	3073229,10	3226890,56
Valores recibidos de terceros	1918396,10	138289,00	145203,45
Consumo prioritario	96279,00	138289,00	145203,45
Bienes recibidos de terceros	0,00	2934940,10	3081687,11
Microempresa	1822117,10	2934940,10	3081687,11
Provisiones constituidas	0,00	6695,53	7030,3065
Provisiones constituidas	0,00	6695,53	7030,3065
Provisiones constituidas	0,00	6695,53	7030,3065
Cuentas De Orden Acreedoras	-1918396,10	-3079924,63	-3233920,86
Valores Y Bienes Recibidos De Terceros	-1918396,10	-3073229,10	-3226890,56
Documentos en garantía	-1918396,10	-3073229,10	-3226890,56
Consumo Prioritario	-96279,00	-138289,00	-145203,45
Microempresa	-1822117,10	-2934940,10	-3081687,11
Provisiones constituidas	0,00	-6695,53	-7030,3065
Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	0,00	-6695,53	-7030,3065
Provisión genérica voluntaria cartera microcrédito	0,00	-6695,53	-7030,3065

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

Proyección del estado de resultados

DETALLE	2022
Gastos	336216,75
Intereses Causados	121825,87
Obligaciones Con El Publico	100526,82
Depósitos De Ahorro	1945,38
Depósitos De Ahorro A La Vista	1901,03
Depósitos De Ahorro Visionsito	44,35
Depósitos A Plazo	98581,44
Depósitos A Plazo	98581,44
Obligaciones Financieras	21299,05
Obligaciones Con Instituciones Financieras Del País Y Del Sector Popular Y Solidario	9334,58
Obligaciones Con Instituciones Financieras	9334,58
Obligaciones Con Entidades Financieras Del Sector Publico	11964,47
Obligaciones Con Entidades Financieras Del Sector Publico	11964,47
Obligaciones Con Entidades del Sector Publico	0,00
Obligaciones Con Entidades del Sector Publico	0,00
Provisiones	65389,22
Cartera De Créditos	60245,07
Crédito De Consumo Prioritario	2448,69
Crédito De Consumo Prioritario	2448,69
Microcrédito	57796,38
Microcrédito	57796,38
Cuentas Por Cobrar	4217,72
Cuentas Por Cobrar	4217,72
Cuentas Por Cobrar	4217,72
Otros Activos	926,43
Otros Activos	926,43
Otros Activos	926,43
Gastos De Operación	149001,66
Gastos De Personal	69145,23
Remuneraciones Mensuales	48987,16
Remuneraciones Mensuales	47112,52
Bonificación Extras	1874,64
Beneficios Sociales	9703,32
Décimo Tercer Sueldo	4066,32
Décimo Cuarto Sueldo	3542,91
Fondo De Reserva	1678,90
Vacaciones	415,19
Aportes Al Iess	5928,70
Aportes Al Iess Patronal	5928,70
Otros	4526,05
Uniformes	412,60
Agasajo Navideño	1904,60
Gastos De Alimentación	23,10
Servicios Ocasionales	1604,93
Capacitación Empleados	580,83
Bonificaciones	0,00
Uniformes	0,00
Honorarios	29788,80
Directores	2144,52
Dietas Consejo De Vigilancia	2144,52
Honorarios Profesionales	27644,28
Honorarios Profesionales	3161,59
Honorarios Gerencia	18414,53
Horarios Contabilidad	6068,16
Servicios Varios	27569,09
Movilización, Fletes Y Embalajes	255,15
Movilización, Fletes Y Embalajes	255,15
Publicidad Y Propaganda	2297,78
Publicidad Y Propaganda	1982,78
Publicidad Responsabilidad Social	315,00
Servicios Básicos	1100,61

Energía Eléctrica	71,70
Teléfono	945,25
Teléfono	83,65
Seguros	0,00
Seguros de Desgravamen	0,00
Arrendamientos	15937,03
Arrendamientos	15560,71
Arrendamientos Buro De Crédito	376,32
Otros Servicios	7978,53
Otros Servicios	7679,82
Limpieza Y Aseo	0,00
Gasto Bancario	4,03
Combustible Lubricantes	175,85
Gastos Bancarios Y Cooperativos	81,03
Alimentación Responsabilidad Social	37,80
Impuestos, Contribuciones Y Multas	10136,16
Impuestos Municipales	4528,01
Impuestos Municipales	4528,01
Aportes A La Seps	676,89
Aportes A La Seps	676,89
Aportes Al Cosede Por Prima Fija	3405,58
Aportes Al Cosede Por Prima Fija	3405,58
Impuestos Y Aportes Para Otros Organismos E Instituciones	1525,68
Otros Aportes Y Contribuciones	1525,68
Depreciaciones	4347,68
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	2824,67
Muebles, Enseres Y Equipos De Oficina	2824,67
Equipos De Computación	1523,01
Equipos De Computación	1523,01
Amortizaciones	2085,89
Gastos De Instalación	124,20
Gastos De Instalación	124,20
Programas De Computación	1376,74
Programas De Computación	1376,74
Gastos De Adecuación	584,94
Gastos De Adecuación	584,94
Otros Gastos	5928,79
Suministros Diversos	2784,26
Suministros De Oficina	2679,64
Muebles De Oficina	104,62
Mantenimiento Y Reparaciones	2344,49
Mantenimiento Y Reparaciones Equipo De Computo	142,80
Mantenimiento De Sistemas	1646,40
Mantenimiento Equipos Oficina	114,29
Mantenimiento De Vehiculo	441,00
Otros	800,04
Otros Gastos	476,37
Gastos No Deducibles	323,66
Agasajos Y Atenciones	0,00
Ingresos	473418,03
Intereses Y Descuentos Ganados	458015,36
Intereses Y Descuentos De Cartera De Créditos	455431,76
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario	24144,76
Cartera De Crédito De Consumo Prioritario	24144,76
Cartera De Microcrédito	420266,54
Cartera De Microcrédito	420266,54
De Mora	11020,46
Mora Crédito Consumo Prioritario	170,87
Mora Crédito Microempresa	10849,60
Otros Intereses Y Descuentos	2583,60
Otros	2583,60
Otros	2583,60
Comisiones Ganadas	4811,33
Otras	4811,33

Otras	4811,33
Otras	76,02
Comisión Bdh	3176,37
Comisión Facilito	501,67
Equivida Por Gestión De Cobranza	1057,27
Ingresos Por Servicios	9306,38
Manejo Y Cobranzas	809,98
Manejo Y Cobranzas	809,98
Notificaciones	809,98
Otros Servicios	8496,39
Tarifados Con Costo Máximo	8496,39
Costo De Transferencias	8496,39
Otros Ingresos	0,00
Otros Ingresos Operacionales	1257,40
Otros	1257,40
Otros	1257,40
Otros	1257,40
Otros Ingresos	27,56
Recuperaciones De Activos Financieros	27,56
De Activos Castigados	27,56
Ingresos Capital Castigado Microcrédito	27,56

Una vez emitido las proyecciones se procede a calcular los indicadores donde se apreciará lo siguiente:

- **SUFICIENCIA PATRIMONIAL**

DETALLE	FORMULA	2022
Suficiencia Patrimonial	Patrimonio +Resultados	492050,50
	Activos Inmovilizados Netos	326396,739
Total		150,75%

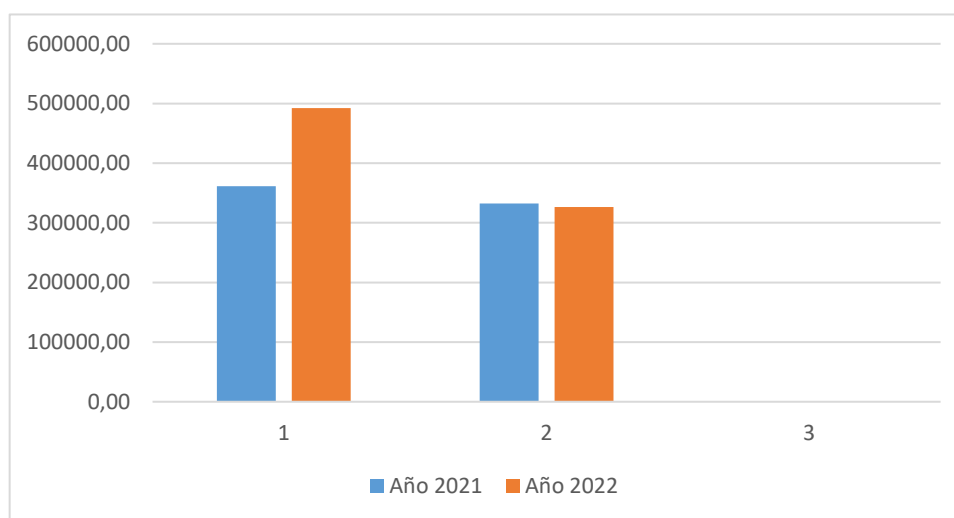


Gráfico 26-3. Suficiencia patrimonial

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

Al analizar la suficiencia financiera proyectado se evidencia que en el año 2022 es elevado de 150,75% en comparación al año que se realizó el estudio del 2021 el cual permite enfrentar económicamente a los riesgos, y a las eventuales para poder proponer nuevas actividades de operación de forma eficiente siendo de beneficio para la institución.

- **CALIDAD DE LOS ACTIVOS**

Detalle	Año 2022
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS	2.030.864,06
TOTAL DE ACTIVOS	2.553.430,30
	80%

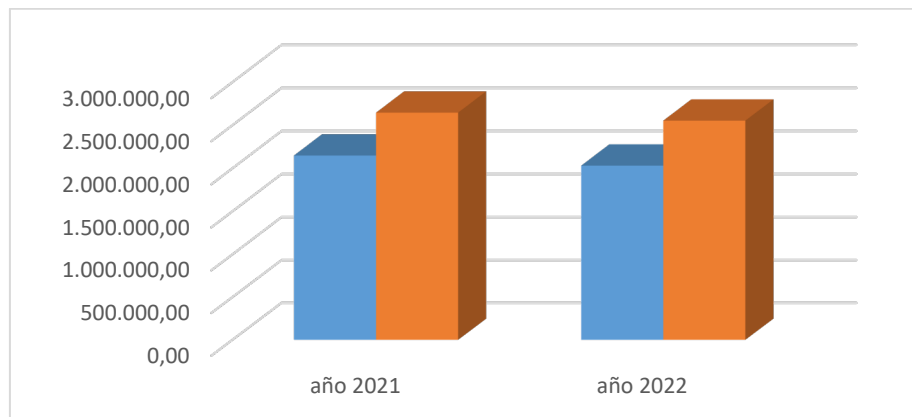


Gráfico 27-3. Calidad de activos

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

Los activos improductivos proyectados representan un decremento en comparación al año 2021 con un porcentaje de 80% se aprecia una disminución del 3% siendo favorable ya que estos activos generaran liquidez.

- **ÍNDICES DE MOROSIDAD**

DETALLE	FORMULA	2022
Índice de Morosidad	Cartera improductiva	135333,531
	Cartera Bruta	2312600,383
Total		5,85%

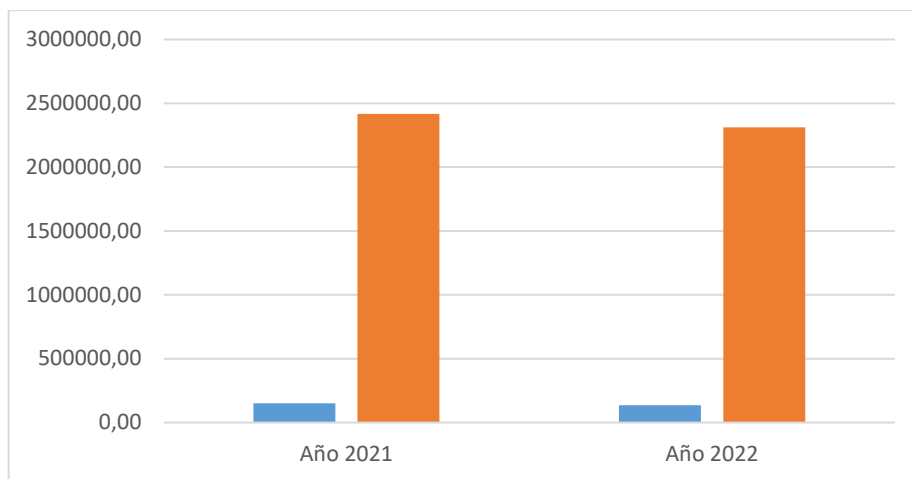


Gráfico 28-3. Índice de morosidad

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

La COAC “Prodvisión”., posee el 5,85% donde se refleja una disminución año anterior lo que implica que en la institución reduce los ingresos actuales porque los activos no productivos en realidad no reditúan más que pequeños ingresos y de esta forma aplicando las estrategias a cabalidad se alcanzara una mejor situación en la COAC.

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO

DETALLE	FORMULA	2022
Morosidad de Cartera de Microcrédito	Cartera Improductiva de Microcrédito	135333,531
	Cartera Bruta de Microcrédito	2082332,736
Total		6,50%

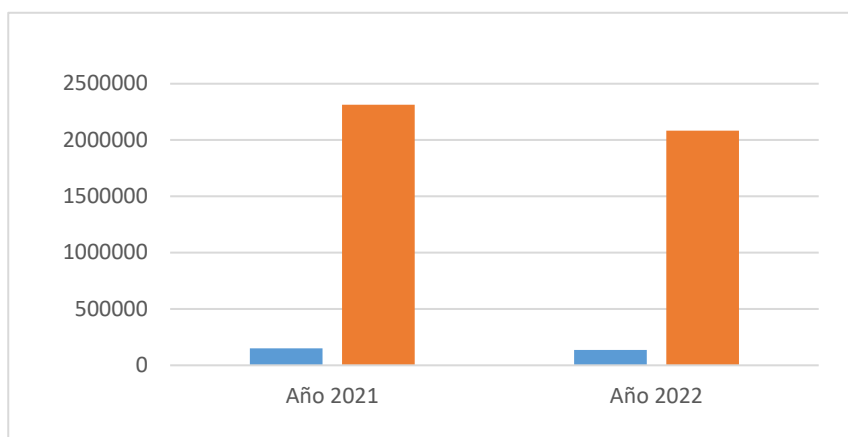


Gráfico 29-3. Morosidad de cartera de microempresa

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

En este índice refleja que la COAC “Prodvisión”., posee el en el año 2022 posea 6,50% de toda la cartera de microcréditos igual que el año anterior lo que puede experimentar que la institución maneja un índice equitativo de morosidad impulsan el crecimiento de las actividades productivas de la COAC para una toma de decisiones e invención de la recuperación.

MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO

DETALLE	FORMULA	2022
Morosidad de cartera de Consumo	Cartera improductiva de consumo	3660,25
	Cartera bruta de consumo	89209,04
Total		4,10%

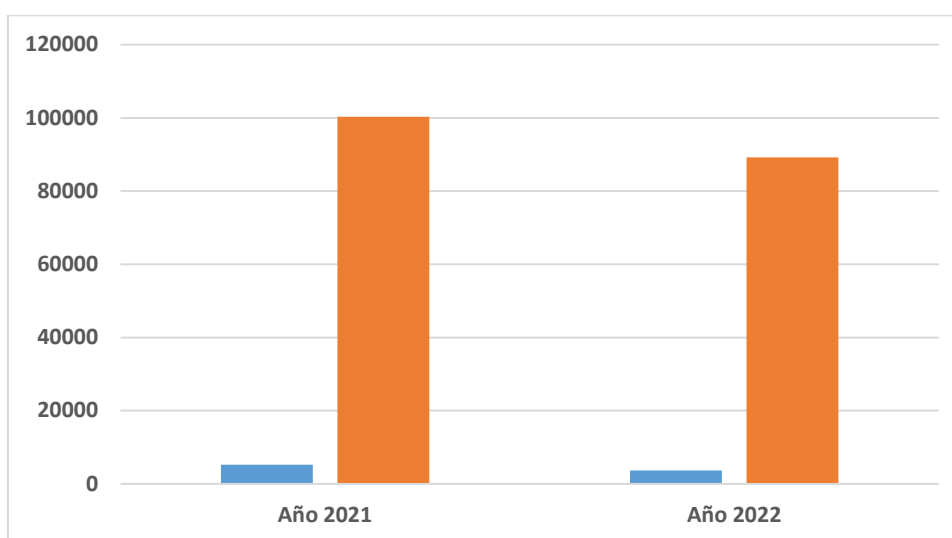


Gráfico 30-3. Morosidad de la cartera de consumo

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

La COAC “Prodvisión”., posee el en el año 2022 un porcentaje de 4,10% donde se refleja una disminución de toda la cartera que experimenta ciertos problemas a la hora de cancelación, lo que requiere que en la institución maneja el índice de morosidad

- **COBERTURA DE PROVISIONES**

COBERTURA DE CARTERA DE CRÉDITO

DETALLE	FORMULA	2022
Cobertura de Cartera	Provisiones de cartera de crédito	173814,90
	Cartera improductiva de crédito	50658,85
Total		343%

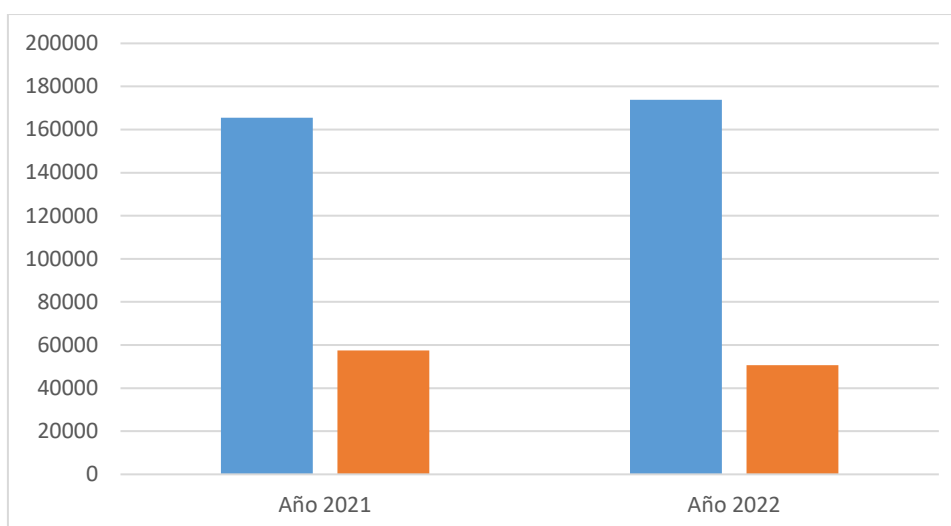


Gráfico 29-3. Cobertura de cartera
Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis

La COAC “Prodvisión” una vez aplicado las estrategias posee el 343% en el año 2022 en comparación al año 2021 lo cual se incrementa, lo que significa que la incobrabilidad no producirá pérdidas.

COBERTURA DE CARTERA DE MICROCRÉDITO

DETALLE	FORMULA	2022
Cobertura de Cartera	Provisiones de cartera de microcrédito	156027,08
	Cartera improductiva cartera de microcrédito	50658,85
Total		308%

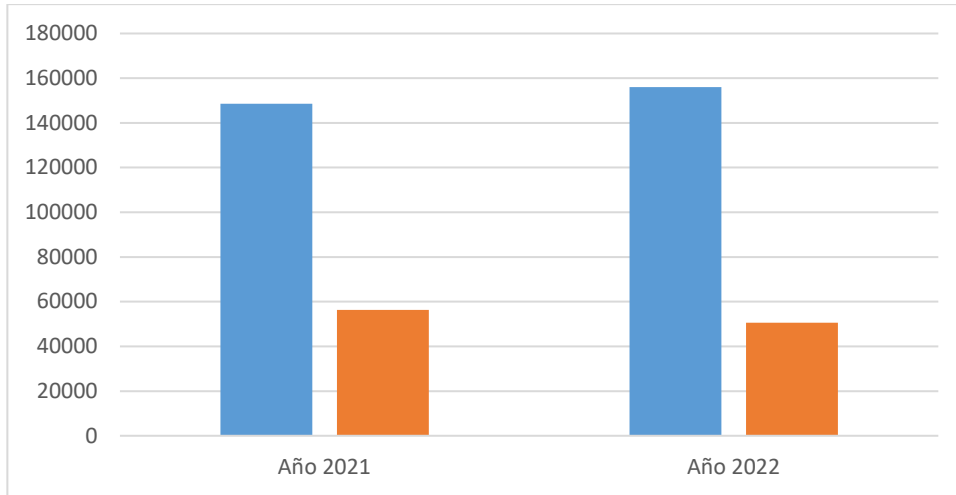


Gráfico 30-3. Cobertura de cartera
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

La COAC “Provisión” una vez aplicado las estrategias posee el 308% en el año 2022 en comparación al año 2021 lo cual se aumenta, lo que manifiesta que la deuda incobrable no causa pérdida.

COBERTURA DE CARTERA DE CONSUMO

DETALLE	FORMULA	2022
Cobertura de Cartera	Provisiones de cartera de consumo	10757,51
	Cartera improductiva cartera de consumo	906447,25
Total		1,20%

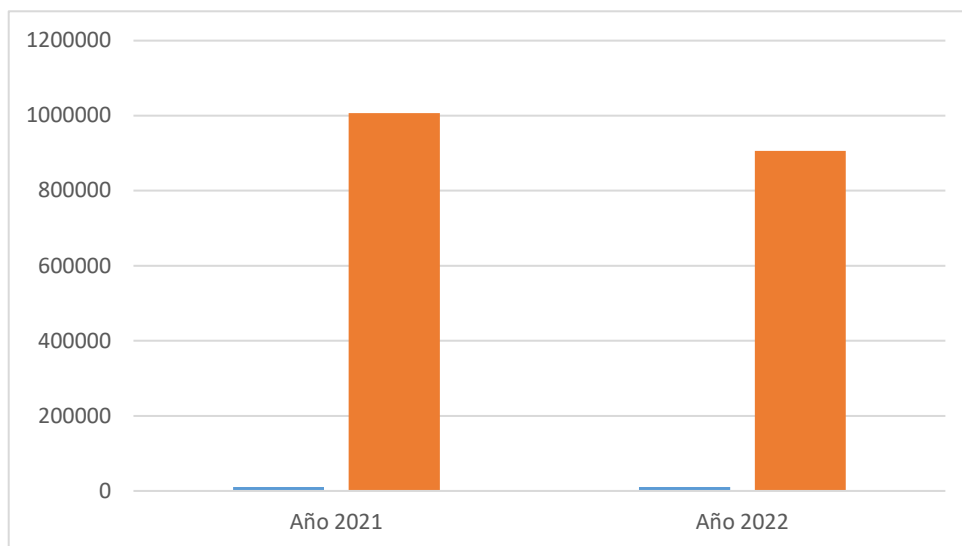


Gráfico 31-3. Cobertura de cartera
Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

La COAC “Provisión” una vez aplicado las estrategias posee el 1,20% en el año 2022 en comparación al año 2021 lo cual se aumenta, es decir que las deudas contraídas no causan pérdidas.

Índice de Manejo Administrativo

Eficiencia productiva

Activos productivos en relación a pasivos con costo

DETALLE	FORMULA	2022
Relación	Activos productivos	148187,75
	Pasivos con costo	1861667,80
Total		7,96%

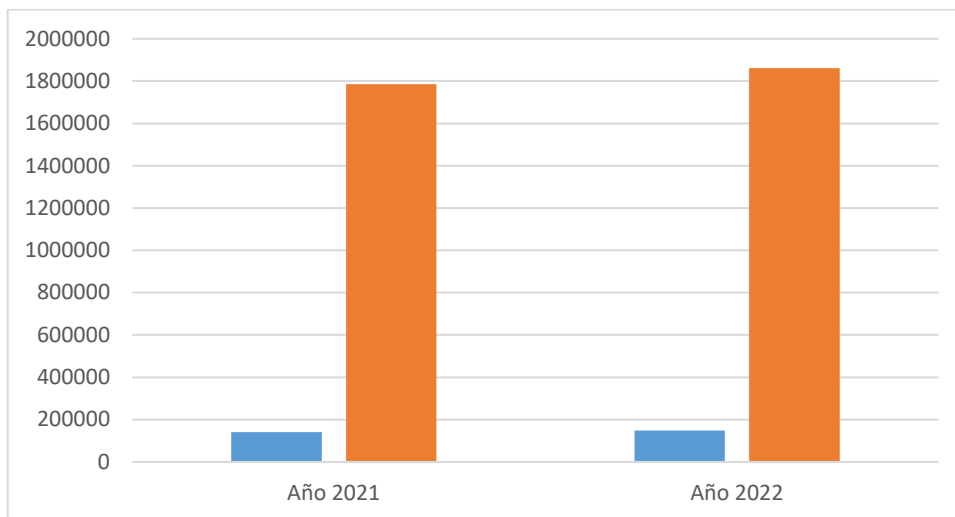


Gráfico 32-3. Activos productivos en relación a pasivos con costo

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

En el año 2022 aplicado las políticas la capacidad de producción de ingresos representa el 7,96% lo que implica que en la institución se está utilizando los recursos provenientes por conceptos de depósitos y otros rubros adecuadamente donde se pueden ver un incremento frente a la generación periódica de costos.

Activos productivos en relación a total activos

DETALLE	FORMULA	2022
Relación	Activos Productivos	148187,75
	Total activo	2553430,3
Total		5,80%

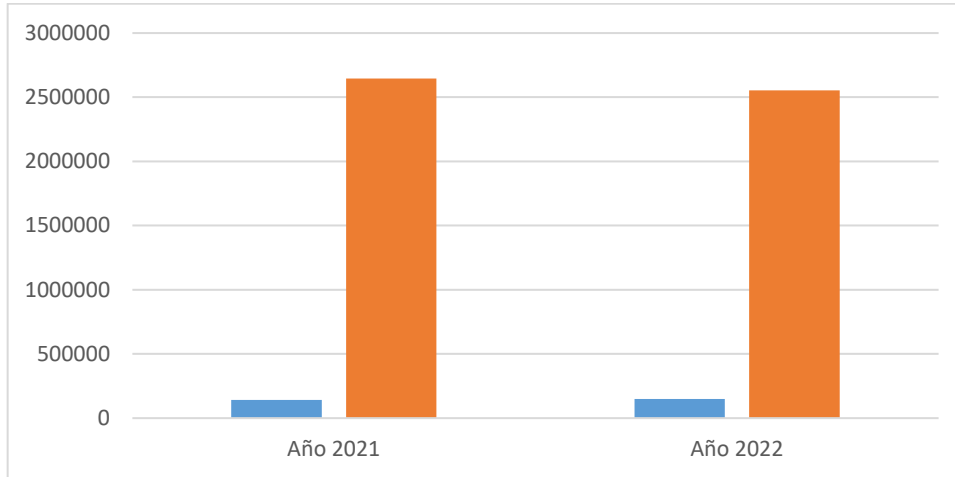


Gráfico 34-3. Activos productivos en relación a total activos

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis

Los activos de la institución se ven reflejado en un 5,80%, evidenciando un incremento en el manejo de sus activos aplicando las estrategias consideradas por el PIB y los factores que rodean el entorno.

Pasivos con costo en relación a total pasivos

DETALLE	FORMULA	2022
Relación	Pasivo con Costo	1861667,80
	Total pasivo	2385756,73
Total		78,03%

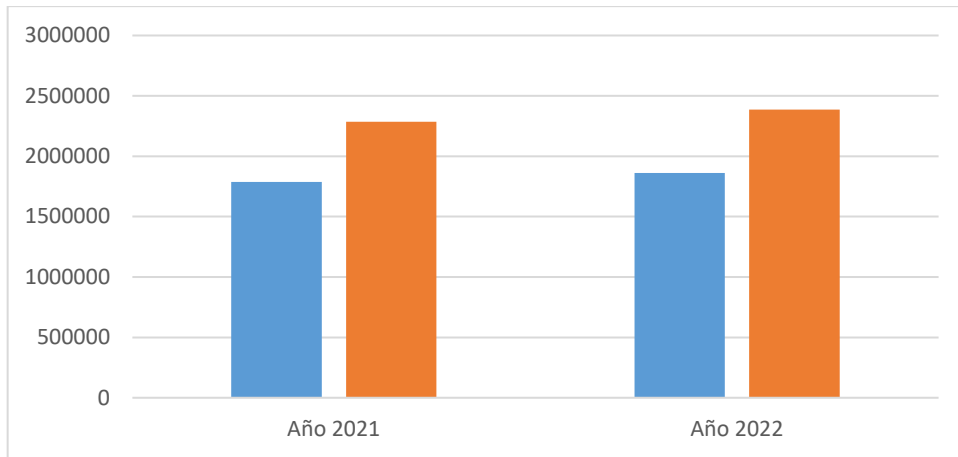


Gráfico 35-3. Pasivos con costo en relación a total pasivos

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

Este índice aplicado las políticas de cobro se refleja que en el año 20202 fue de 78,03% de recursos captados del público frente al total pasivo, lo que demuestra una proporción moderada que maneja la institución en la captación de mercado local.

Grado de Absorción

DETALLE	FORMULA	2022
Grado de Absorción	Gastos operacionales	149001,66
	Márgenes financieros	284917,97
Total		52,30%

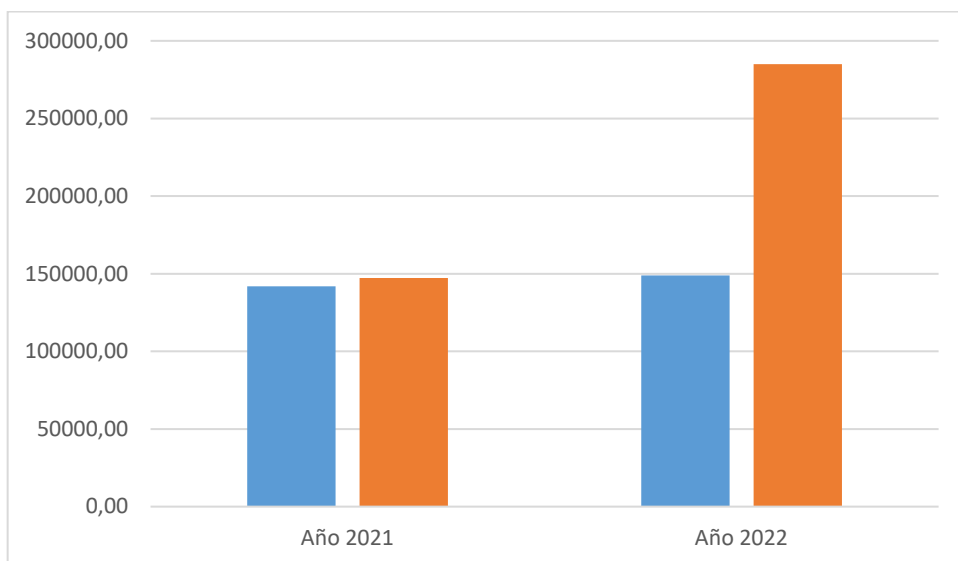


Gráfico 36-3. Grado de absorción

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

La COAC “Provisión” en el año 2022 según la proyección del índice refleja que posee un margen financiero de 53,30% en relación a gastos operacionales, lo que implica que en la institución la proporción del margen financiero es aceptable, representan una mejor eficiencia en la generación de ingresos financieros dentro de la operación regular de la COAC para tomar nuevas decisiones.

Índice de Rentabilidad

El retorno sobre los activos (ROA)

DETALLE	FORMULA	2022
Retorno sobre los activos (ROA)	Utilidad o pérdida del ejercicio	137201,27
	Total activos	2553430,305
Total		5,37%

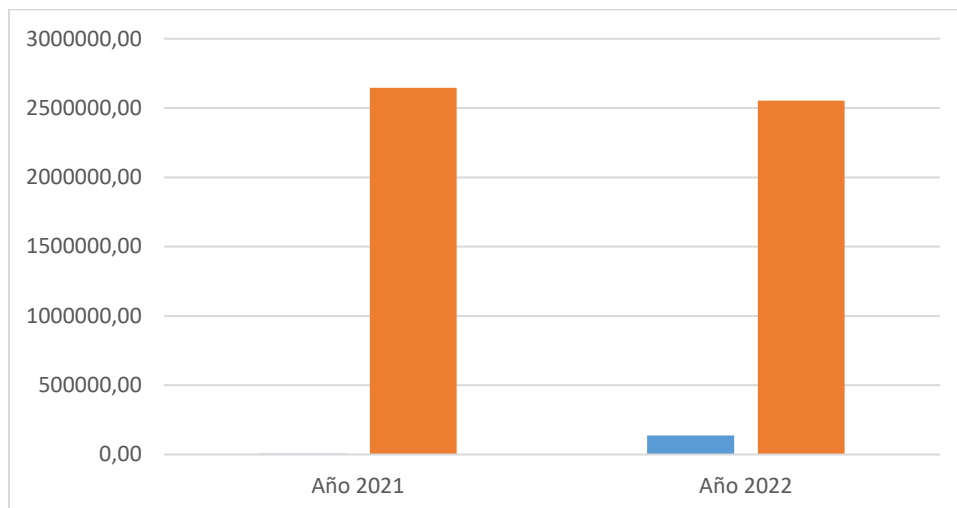


Gráfico 37-3. Retorno sobre los activos (ROA)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

La rentabilidad sobre el activo dentro de la COAC para el año 2022 la comparación fue de 5,37%, lo que significa que los activos están generando 4,37 dólares por cada dólar en activos invertidos.

El retorno sobre el patrimonio neto (ROE)

DETALLE	FORMULA	2022
Retorno sobre el patrimonio neto (ROE)	Patrimonio	137201,27
	Utilidad o pérdida del ejercicio	3469311,28
Total		3,95%

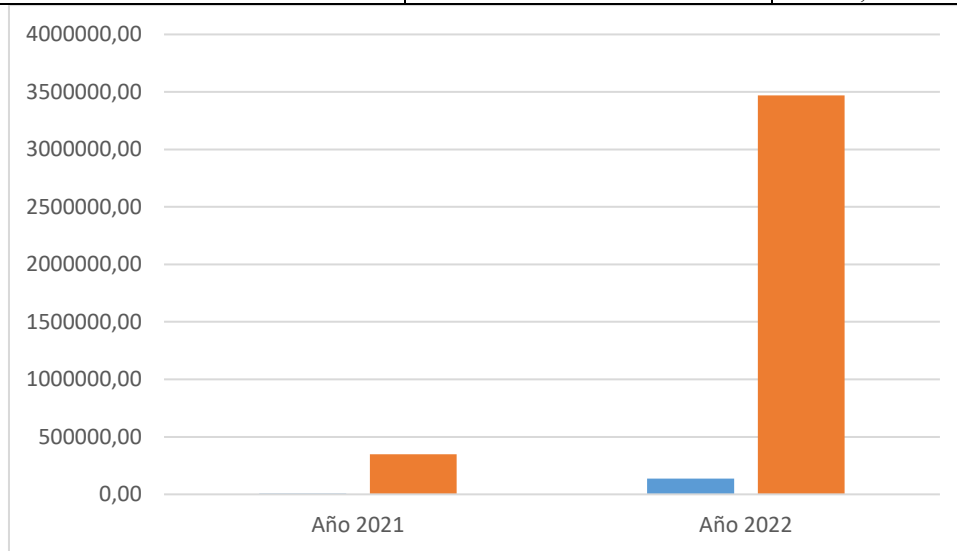


Gráfico 38-3. Retorno sobre el patrimonio neto (ROE)

Elaborado por: Caizabanda, L,2022

Análisis

En el año 2022 la rentabilidad sobre el patrimonio en la COAC “Prodvisión” es de 3,95%, ello significa que por cada dólar registrado en patrimonio ha generado 2,95 dólares siendo esta la rentabilidad que tienen los accionistas ante su inversión.

Índice de Liquidez

Fondos Disponibles en relación al Total Depósitos a Corto Plazo

DETALLE	FORMULA	2022
Relación	Fondos disponibles	376107,20
	Total Depósitos a Corto Plazo	928808,12
Total		40,49%

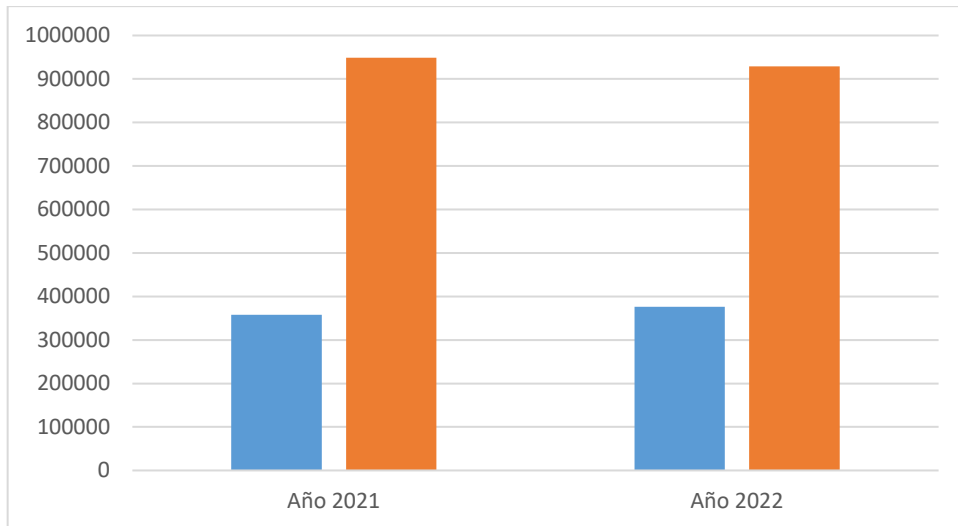


Gráfico 39-3. Liquidez

Elaborado por: Caizabanda, L, 2022

Análisis

La COAC en el año 2022 muestra una liquidez de 40,49% en comparación de 2021 lo que demuestra que la liquidez de la capacidad que tiene la cooperativa para mantener recursos económicos suficientes para hacer frente a las obligaciones y poder mantener siguiendo colocando créditos dentro del cantón.

Tabla 83-3: Datos del problema de decisión

ACTIVOS						
FORMULAS	AÑO 2021	AÑO 2022	INDICADOR TECNICO	EXPLICACION TECNICA	PROBLEMA	ALTERNATIVA DE DECISIONES
(ACTIVOS PRODUCTIVOS NETOS) / PASIVOS CON COSTO	7,90%	7,96%	>5%	El indicador técnico es >5%, en el año 2021 este indicador llega al 9,90% incumple con el indicador técnico; en el año 2022 llega al 7,96% incumple con el indicador técnico.	Un análisis técnico del activo improductivo de los años 2021 y 2022, sobrepasa el 5%. Este valor no corresponde a los activos fijos. Incluyen otros activos, es decir parte del disponible de la agencia esta prestada a otras agencias u otra institución financiera.	La decisión es recuperar los valores del grupo 19 y colocar en el grupo 14
ACTIVOS PRODUCTIVOS/TOTAL ACTIVOS	5,33%	5,80%	>85%	El indicador técnico es >5,33%, en el año 2021 este indicador llega al 85% cumple con el indicador técnico y en el año 2022 llega al 5,80% también cumple con el indicador técnico.	El indicador técnico óptimo es llegar al 85%, se cumple con este indicador.	La decisión es que se recuperen los valores del grupo 19 y se coloque en cartera de crédito.

MOROSIDAD						
FORMULAS	AÑO 2021	AÑO 2022	INDICADOR TECNICO	EXPLICACION TECNICA	PROBLEMA	ALTERNATIVA DE DECISIONES
CARTERA IMPRODUCTIVA MICROCRÉDITO / CARTERA BRUTA MICROCRÉDITO	6,50%	6,50%	<3%	El indicador técnico es 3<%, en el año 2021 este indicador llega al 6,50% incumpliendo con el indicador técnico y en el año 2022 llega al 6,50% incumpliendo con el	Este indicador se debe controlando	Seguir controlando este indicador hasta llegar a lo indicado aplicando estrategias de créditos

				indicador técnico.		
CARTERA IMPRODUCTIVA DE CONSUMO/CARTERA BRUTA DE CONSUMO	5,22%	4,10%	<6%	El indicador técnico es <6%, en el año 2021 demuestra el 5,22% cumplimiento con el indicador, pero es favorable disminuir el índice que con las políticas reduciría a un 4,10%	Este indicador cumple con el indicador	Mejorar las carteras crediticias.
CARETRA IMPRODUCTIVA TOTAL/ CARTERA BRUTA TOTAL	6,44%	5,85%	<6%	El indicador técnico es 6<%, en el año 2021 este indicador llega al 6,44% incumpliendo con el indicador técnico y en el año 2022 llega al 5,85% incumpliendo con el indicador técnico igual al año anterior.	Estos indicadores no deben superar el porcentaje técnico, esta cartera es riesgosa	Reestructurar y definir limitaciones en el manual de créditos

COBERTURA DE PROVISIONES						
FORMULAS	AÑO 2021	AÑO 2022	INDICADOR TÉCNICO	EXPLICACION TÉCNICA	PROBLEMA	ALTERNATIVA DE DECISIONES
PROVISIONES PARA CARTERA DE TOTAL / CARTERA BRUTA DE TOTAL	288%	343%	1	El indicador técnico es 1, en el año 2021 este indicador llega al 288% incumpliendo con el indicador técnico y en el año 2022 llega al 343% incumpliendo con el indicador técnico más que el año anterior.	Las provisiones no cubren el calculando de acuerdo a la normativa de la SEPS.	Este indicador se debe controlar aplicando un manual de créditos propicios
PROVISIONES PARA CARTERA DE CONSUMO /	1,02%	1,20%	1	El indicador técnico es 1, en el año 2021 llega a 1,02% incumpliendo con lo manifestado, y el año 2022	Las provisiones no cubren el calculando de acuerdo a la normativa de la SEPS.	El indicador se debe constituir a las

CARTERA BRUTA DE CONSUMO				llega a 1, 20% más que el año anterior lo que significa que presentan incobrabilidades.		provisiones aplicados a la normativa
PROVISIONES PARA CARTERA DE MICROCRÉDITO / CARTERA BRUTA DE MICROCRÉDITO	264%	308%	1	El indicador técnico es 1, en el año 2021 este indicador llega al 264% incumpliendo con el indicador técnico y en el año 2022 llega al 308% incumpliendo con el indicador técnico más que el año anterior.	Las provisiones constituirán de manera inmediata las provisiones mínimas requeridas para la cartera.	Este indicador se debe controlar aplicando un manual de créditos propicios

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA						
FORMULAS	AÑO 2021	AÑO 2022	INDICADOR TECNICO	EXPLICACION TECNICA	PROBLEMA	ALTERNATIVA DE DECISIONES
GASTO DE OPERACIONALES/ ACTIVOS PROMEDIO	96,33%	52,30%	<5%	El indicador técnico es de <5%, en el año 2021 este indicador llega al 96,33% incumpliendo con el indicador técnico y en el año 2022 llega al 96,33% incumpliendo con el indicador técnico igual que el año anterior.	Este índice cumple con los parámetros técnicos	Hay que seguir controlando parámetro, decisiones corresponde administración de la cooperativa

Fuente: Investigación de campo

Elaborado por: Caizabanda, L. 2022.

CONCLUSIONES

Se estableció el marco teórico, mediante la revisión bibliográfica de autores reconocidos tomando conceptos actuales para la presente investigación que obtenga como resultado factores que conllevan a conocer el índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”, de esta forma se ejecutó una guía para realizar la investigación de forma adecuada y fomentando estrategias para mejorar los índices de rentabilidad de la COAC.

A través del análisis horizontal y vertical, se obtuvo como resultado que en el año 2020 el monto fue de \$1240878,11 en comparación al año 2021 que dicha cantidad es de \$2251353,14 donde se evidencia que la mora es de \$ 1010475,03, producido por el manejo de políticas obsoletas en la otorgación, seguimiento y recuperación de dinero, sido perjudicial para la institución, debido que no se efectúa decisiones de gestión para mejorar los índices de mora.

Se realizó la ejecución de las estrategias, políticas y procesos para una adecuada colocación y recuperación de crédito, con estrategias eficaces, que pueda recuperar los riesgos de crédito de la cartera de clientes en mora, de forma adecuada y oportuna los procesos que ayuden salvaguardar los recursos económicos.

RECOMENDACIONES

Se recomienda restaurar los principios de investigación tanto físicas como analógicas en analogía a temas de índice de morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, a fin de avalar una construcción adecuada de la investigación y de esa manera conocer las bases teóricas, de tal representación que se encuentre apropiadamente mantenida con fuentes bibliográficas restablecidas y fidedigna.

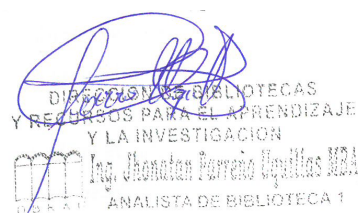
Se encomienda valorar y considerar la aplicación de los análisis financieros para conocer la cantidad en mora que tiene la institución y analizar la forma adecuada de disminuir el monto en mora actual y demostrar la efectividad las metas y objetivos presentados por cada uno de los departamentos responsables de otorgación y recuperación de crédito.

Se encomienda aplicar las estrategias, políticas propuestas para disminuir la cartera de clientes vencidos en sus operaciones de crédito y por lo tanto reduzca la mora construyendo un proceso de capacitación en servicio al cliente, selección de créditos y de cobranza de los mismos para que la Cooperativa mantenga un riesgo menor y sobre todo sea competitiva en el mercado financiero.

BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (Diciembre de 2014). *El método de investigación*. Obtenido de: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilar, G., Camargo, G., & Saravia, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Peruano Informe final de investigación*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Domínguez, R. (2017). *Índice de morosidad*. Obtenido de: <https://www.expansion.com/diccionario-economico/indice-de-morosidad.html>
- Fernández Navarrete, J. A. (2018). *Administración Financiera*. Bogotá: Usta.
- García, V. (2015). *Análisis financiero - Un enfoque integral*. México: Patria.
- Heraldo, E. (19 de Octubre de 2020). *Ambato concentra cooperativas matriz*. Obtenido de: <https://www.elheraldo.com.ec/ambato-concentra-cooperativas-matriz/>
- Hora, L. (14 de Julio de 2010). *Más de 117 cooperativas de ahorro y crédito en Tungurahua*. Obtenido de: <https://lahora.com.ec/noticia/1100986868/ms-de-117-cooperativas-de-ahorro-y-credito-en-tungurahua>
- Maguiño, M. (2013). *Análisis e interpretación de los Estados Financiero*. Perú: Edigraber.
- Maldonado, J. (Julio de 2018). *Metodología de la Investigación* Obtenido de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FTSjDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA23&dq=que+es+cualitativo+y+cuantitativo+2018&ots=6l7N5SHH36&sig=cIJ3wsAiJvFoMzxZ_MFni1CL7qg#v=onepage&q=que%20es%20cualitativo%20y%20cuantitativo%2018&f=false
- Márquez, M. (11 de julio de 2011). *Los cuatro estados financieros para la toma de decisiones*. Obtenido de: <https://mariomarquezh.wordpress.com/2011/07/11/los-cuatro-estados-financieros-para-la-toma-de-decisiones/>
- Mills, N. (10 de abril de 1986). *Cooperativismo en el Ecuador*. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/11362/35693>
- Mundial, B. (2021). *Cómo la COVID-19 (coronavirus) afecta a las empresas en todo el mundo*. Obtenido de: <https://www.bancomundial.org/es/news/infographic/2021/02/17/how-covid-19is-affecting-companies-around-the-world>
- ONU. (04 de 03 de 2021). *Mérica Latina es la región en desarrollo más afectada del mundo por la pandemia*. Obtenido de: <https://news.un.org/es/story/2021/03/1489112>
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Obtenido de: <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologic3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Peruano, S. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones microfinancieras (IMF) en el Perú*. Obtenido de: <http://biblioteca.clacso.org/Peru/iep/20190802040639/aguilar.pdf>

- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (julio de 2017). *Importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la Economía. (Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana)*. Ecuador. Obtenido de: <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Prodvision, C. (8 de Noviembre de 2011). *Provisión*. Obtenido de: <http://prodvision.org/historia.html>
- Robles, B. (2019). *Población y muestra*. Obtenido de: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/1269-4521-1-PB.pdf>
- Rodriguez, T. (12 de marzo de 2019). *Análisis de los factores incidentes en el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda" Riobamba*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13962>
- Rojas, M. (2015). *Tipos de Investigación científica*. Obtenido de: <http://www.veterinaria.org/revistas/redvet2015Volumen16No01> - <http://www.veterinaria.org/revis>
- Romero, A. (2010). *Principios de contabilidad*. México: Mc Graw Hill.
- Sabino, C. (2018). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- SEPS. (s.f.). *Inclusión, Innovación y gestión de riesgos: estrategias para la reactivación post pandemia*. Obtenido de: https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Día%203%20-%207_XavierMu%C3%B1oz_11Nov.pdf/e90b5d97-dea7-4de7-bef9-17b1a246afeb
- Vargas, R. (2008). *Estado de flujo de efectivo*. Obtenido de: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/880/941>
- Velasco, J. (03 de Agosto de 2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de imbabura en el periodo 2014–2016*. (Tesis de pregrado, Universidad Internacional SEK). Obtenido de: <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/.pdf>
- Villa, A. (2018). *Definición de las variables , enfoque y tipo de investigación*. Obtenido de: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36805674/1-Variables-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636242540&Signature=GWBIdbYW-TiqomxG1KVP-OpGCmaIJQwgsPMhq52HinU5qq5pvYZBSNYKDwSwzXg69kWQqk-J9ReWK1BHgt5pVj47d0bISDziECxBb0FF4R9qACc8O6u4l6Fi-Eq12~M1lWhI-o~sNtW2NF18>



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODVISIÓN”. PELILEO

OBJETIVO: Conocer los factores que inciden en el índice de morosidad y su afectación en la rentabilidad dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión”. Pelileo

1. ¿En qué rango de edad se encuentra?

18 – 29

30 – 45

46 - 65

Más de 65 años

2. ¿A qué sector corresponde su actividad económica actualmente?

Comercio

Servicio

Producción

Agrícola y Ganadera

Otros

3. ¿Cómo calificaría la atención que recibió al solicitar un producto financiero?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Necesita mejorar

4. ¿Qué tipo de crédito ha obtenido usted para satisfacer sus necesidades?

Microcrédito

Crédito de Consumo

5. ¿Usted ha tenido mora o retraso al momento de cancelar las letras de pago durante estos últimos meses?

Si

No

A veces

6. ¿Si la respuesta anterior es afirmativa determine hasta que rango de días se ha extendido su morosidad?

1 – 15 días

16 – 30 días

31 – 45 días

Más de 60 días

7. ¿Indique el motivo por el que incumple los días de pago de sus cuotas?

Bajos ingresos

Inestabilidad laboral

Sobreendeudamiento

Desempleo

8. ¿Las notificaciones sobre el estado de los créditos vencidos son oportunas por parte de la cooperativa?

Si

No

9. ¿Conoce usted las consecuencias que repercuten el contraer morosidad en sus cuentas financieras?

Limitación de crédito

Bajo en la central de riesgo

Indiferencia en la cantidad solicitada

Negatividad en la solicitud de hipotecas

10. ¿Considera usted efectivo el análisis de crédito, realizado por los asesores de crédito?

Si

No

11. ¿Qué tipo de beneficios o productos tecnológicos le gustaría que la cooperativa implemente para mejorar la rentabilidad?

Socio móvil

Cajeros internacionales

Transferencia interbancaria

Soporte técnico virtual

ANEXO B: ENCUESTA DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas



CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PRODVISIÓN” PELILEO.

OBJETIVO: Conocer los aspectos y opiniones de los empleados acerca del índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión”. Pelileo

1. ¿Cree usted que es beneficioso para la institución implementar las estrategias de cobranzas encaminadas a las necesidades financieras?

Si

No

2. ¿Existe dentro de la Cooperativa un oficial de cumplimiento al desembolsar créditos de cantidades muy altas?

Si

No

3. ¿Considera usted que los requisitos exigidos a los clientes para el otorgamiento de los créditos son suficientes?

Si

No

4. ¿Se capacita periódicamente al personal para que brinde una información clara y precisa al cliente?

Si

No

5. ¿Considera usted que el porcentaje de la cuenta incobrable es acorde a las necesidades de la cooperativa?

Si

No

6. ¿Dentro de la Cooperativa existe personal destinado a la recuperación de la morosidad?

Si

No

7. **En qué medida el control de las notificaciones ayuda a la recuperación de la cartera vencida emitidas por el asesor de crédito hacia los socios deudores.**

Excelente

Muy bueno

Bueno

Regular

8. **¿Cree usted que el grado de morosidad que actualmente tiene la Cooperativa del 2,96 % está por debajo o es superior al recomendado por la SEPS?**

Superior

Inferior

9. **¿Si la anterior respuesta es superior a la normativa que estrategias ha utilizado la cooperativa para disminuir el índice de morosidad?**

Diversificar los entes de pago

Facilidades de pago

Comunicación constante

Mayor control contable

10. **¿Considera usted que las estrategias implementadas para reducir el índice de morosidad ha causado un efecto afirmativo actualmente?**

Si

No

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO C: ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Facultad de Administración de Empresas



**ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO “PRODVISIÓN”**

OBJETIVO: Conocer las metodologías aplicadas por parte del Gerente que permita garantizar la confianza y la voluntad para cumplir los objetivos que se plantean dentro de la Cooperativa.

1. ¿Qué estrategias implemento para disminuir las consecuencias económicas que genero la pandemia?
.....
.....
2. ¿Qué metodología utilizamos para medir la cartera vencida dentro de la Cooperativa?
.....
.....
3. ¿Según su juicio cuales fueron los principales problemas para que existiera un alto índice de morosidad en la Cooperativa?
.....
.....
4. ¿Considera usted que el índice de morosidad con el que viene manejando durante los últimos años demuestra una eficiente gestión?
.....
.....
5. ¿Con que periodicidad se verifica y analiza el índice de morosidad dentro de la Cooperativa?
.....
.....
6. ¿Qué estrategias implementarías para reducir el índice de morosidad existente?
.....
.....
7. ¿Cree usted que la estrategia de cobranza utilizada en la cooperativa cumple objetivamente con las metas de la organización?
.....
.....

¡MUCHAS GRACIAS!

ANEXO D: RUC



Certificado
Registro Único de Contribuyentes

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
PRODVISION

Número RUC
1891744443001

Representante legal

* MASAQUIZA MASAQUIZA JORGE MANUEL

Estado ACTIVO	Régimen REGIMEN GENERAL	
Fecha de registro 29/09/2011	Fecha de actualización 06/11/2017	Inicio de actividades 15/09/2011
Fecha de constitución 15/09/2011	Reinicio de actividades No registra	Cese de actividades No registra
Jurisdicción ZONA 3 / TUNGURAHUA / SAN PEDRO DE PELILEO		Obligado a llevar contabilidad SI
Tipo SOCIEDADES	Agente de retención SI	Contribuyente especial NO

Domicilio tributario

Ubicación geográfica

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: SAN PEDRO DE PELILEO Parroquia: SALASACA

Dirección

Barrio: CENTRO Calle: VIA A BAÑOS Número: S/N Referencia: JUNTO AL CENTRO DE INFORMACION TURISTICA, CASA DE DOS PISOS, COLORES BLANCO Y ROJO

Medios de contacto

Email: finanz.prodvision@hotmail.com Teléfono trabajo: 032484101 Celular: 0989595489

Actividades económicas

* 394200001 - DEFENSA DE LOS INTERESES DE LOS SINDICATOS Y DE SUS AFILIADOS; ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES CUYOS AFILIADOS SON EMPLEADOS INTERESADOS PRINCIPALMENTE EN DAR A CONOCER SUS OPINIONES SOBRE LA SITUACION LABORAL Y SALARIAL Y EN TOMAR MEDIDAS CONCERTADAS POR CONDUCTO DE SU ORGANIZACION.
* K64190201 - ACTIVIDADES DE RECEPCION DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESION DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESION DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INSTITUCIONES MONETARIAS DIFERENTES DE LOS BANCOS CENTRALES, COMO: CAJAS DE AHORROS.

Establecimientos

Abiertos

3

Cerrados

1

Obligaciones tributarias

* 2011 DECLARACION DE IVA

Razón Social
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
PROVISION

Número RUC
1891744443001

- 1031 - DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- 1021 - DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- ANEXO RELACIÓN DEPENDENCIA
- ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI

i Las obligaciones tributarias reflejadas en este documento están sujetas a cambios. Revise periódicamente sus obligaciones tributarias en www.sri.gob.ec.

Números del RUC anteriores

No registra



Código de verificación: CATRCR2021002984205
Fecha y hora de emisión: 08 de noviembre de 2021 12:51
Dirección IP: 10.1.2.142

Validez del certificado: El presente certificado es válido de conformidad a lo establecido en la Resolución No. NAC-0GERCOG15-00000217, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial 462 del 19 de marzo de 2015, por lo que no requiere sello ni firma por parte de la Administración Tributaria, mismo que lo puede verificar en la página transaccional SRI en línea y/o en la aplicación SRI Móvil.



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 09 / 09 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: LIGIA MARGOTH CAIZABANDA GUAYTOSO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas MBA
ANALISTA DE BIBLIOTECA 1

1637-DBRA-UTP-2022