



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

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTEGRACIÓN
SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

DIGNA ALICIA QUIJOSACA QUIJOSACA

Riobamba – Ecuador

2022



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

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA
RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTEGRACIÓN
SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE
CHIMBORAZO.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: DIGNA ALICIA QUIJOSACA QUIJOSACA

DIRECTOR: Ing. WILLIAM PATRICIO CEVALLOS SILVA; Mgs.

Riobamba – Ecuador

2022

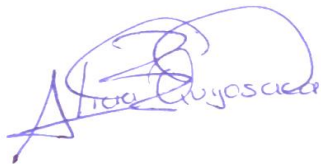
©2022, Digna Alicia Quijosaca Quijosaca

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

Yo, DIGNA ALICIA QUIJOSACA QUIJOSACA, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

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




Riobamba, 09 de Junio del 2022



Digna Alicia Quijosaca Quijosaca
C.C: 0605439140

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

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que. El Trabajo de Integración Curricular: Tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.** realizado por la señorita. **DIGNA ALICIA QUIJOSACA QUIJOSACA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FECHA
Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 2022-06-09
Ing. William Patricio Cevallos Silva; Mgs. DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 2022-06-09
Eco. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi MIEMBRO TRIBUNAL	 2022-06-09

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mi Dios por haberme permitido cumplir mi objetivo día a día, a los seres más importantes de mi vida, a mis amados padres Avelino y Manuela quienes me apoyaron durante toda mi formación académica, ya que con ello pude lograrlo.

A mis hermanos Pascual, José, María, Marco por su apoyo incondicional.

Digna

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Facultad de Administración de Empresas, Escuela de Finanzas, institución con gran renombre y prestigio por haberme impartido los conocimientos para mi formación académica.

Al Ing. William Cevallos, director de mi proyecto de investigación y a la Eco. Gabriela Quirola asesora de mi proyecto de investigación gracias por su asesoramiento y sobre todo por la paciencia que han mantenido para cumplir con mi objetivo.

Un agradecimiento muy especial al Ing. Jorge Capuz por haberme permitido realizar mi proyecto de investigación en la prestigiosa institución “Integración Solidaria”, ya que sin su ayuda no se podía haber cumplido con mi objetivo.

A todos los maestros de las diferentes asignaturas de la Escuela de Finanzas, gracias por sus enseñanzas, conocimientos y formarnos como excelentes profesionales.

Digna

TABLA DE CONTENIDO

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

CAPÍTULO I

1.	MARCO DE REFERENCIA	7
1.1.	Marco teórico	7
<i>1.1.1.</i>	<i>Cartera de gestión</i>	<i>7</i>
<i>1.1.2.</i>	<i>Modelo de gestión</i>	<i>7</i>
<i>1.1.3.</i>	<i>Definición de créditos bancarios</i>	<i>9</i>
<i>1.1.4.</i>	<i>Gestión de riesgo.....</i>	<i>9</i>
<i>1.1.5.</i>	<i>Cobranza</i>	<i>11</i>
<i>1.1.6.</i>	<i>Tipos de cobranza</i>	<i>12</i>
<i>1.1.7.</i>	<i>Gestión financiera.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.8.</i>	<i>El proceso de gestión financiera.....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.9.</i>	<i>Funciones de gestión</i>	<i>14</i>
<i>1.1.10.</i>	<i>Tipos de modelos.....</i>	<i>15</i>
<i>1.1.11.</i>	<i>Recuperación de cartera vencida.....</i>	<i>16</i>
<i>1.1.11.1.</i>	<i>Técnicas a seguir en una cobranza</i>	<i>17</i>
1.2.	Marco conceptual.....	17

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO.....	23
2.1.	Enfoque de investigación.....	23
<i>2.1.1.</i>	<i>Enfoque cualitativo</i>	<i>23</i>
<i>2.1.2.</i>	<i>Enfoque cuantitativo.....</i>	<i>23</i>
<i>2.1.3.</i>	<i>Enfoque mixto.....</i>	<i>23</i>
2.2.	Nivel de investigación	24

2.2.1.	<i>Exploratorio</i>	24
2.2.2.	<i>Descriptivo</i>	24
2.2.3.	<i>Explicativo</i>	24
2.3.	Población y muestra	25
2.3.1.	<i>Población</i>	25
2.3.2.	<i>Muestra</i>	25
2.4.	Método	26
2.4.1.	<i>Inductivo</i>	26
2.4.2.	<i>Deductivo</i>	27
2.4.3.	<i>Analítico</i>	27
2.4.4.	<i>Sintético</i>	27
2.4.5.	<i>Sistémico</i>	28
2.5.	Interrogantes de estudio	28
2.5.1.	<i>Idea a defender</i>	28
2.6.	Variables	28
2.6.1.	<i>Variable independiente</i>	28
2.6.2.	<i>Variable dependiente</i>	28
2.7.	Análisis de resultados	29
2.7.1.	<i>Clientes internos y directivos</i>	29
2.7.2.	<i>Clientes externos (socios de la Cooperativa)</i>	41
2.8.	Análisis interno de la institución	48
2.8.1.	<i>Indicadores de morosidad</i>	60
2.8.1.1.	<i>Cálculo de morosidad de cartera total</i>	60
2.8.1.2.	<i>Cálculo morosidad de cartera de consumo</i>	61
2.8.1.3.	<i>Cálculo de morosidad de cartera de microcrédito</i>	62
2.8.1.4.	<i>Cálculo cobertura de la cartera problemática</i>	63
2.8.1.5.	<i>Cálculo cobertura de la cartera de crédito consumo</i>	64
2.8.1.6.	<i>Cálculo cobertura de la cartera de microcrédito</i>	65
2.8.1.7.	<i>Cálculo rendimiento de la cartera de crédito</i>	66
2.8.2.	<i>Hilo conductor</i>	68

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	69
3.1.	Título	69
3.2.	Contenido de la propuesta	69

3.2.1.	<i>La cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda.</i>	69
3.2.1.1.	<i>Antecedentes</i>	69
3.2.1.2.	<i>Misión</i>	69
3.2.1.3.	<i>Visión</i>	70
3.2.2.	<i>Estructura organizacional</i>	70
3.3.	Funciones de las actividades	70
3.4.	Sistema de crédito	73
3.5.	Sistema de cobranza	74
3.6.	Políticas de cobranzas	75
3.6.1.	<i>Acciones preventivas</i>	75
3.7.	Sistema de cobranza y seguimiento al crédito	76
3.7.1.	<i>Sistema de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba"</i>	76
3.7.2.	<i>Seguimiento al crédito</i>	77
3.7.3.	<i>Responsables de su aplicación</i>	78
3.7.4.	<i>Flujograma de proceso de cobranza</i>	79
3.8.	Estrategias para el mejoramiento en la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba"	82
3.8.1.	<i>Estrategia de venta para las líneas de crédito que existen en la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba"</i>	82
3.8.2.	<i>Estrategia de tasas de interés en las líneas de crédito</i>	82
3.8.3.	<i>Reducir el riesgo al 2.5%</i>	84
CONCLUSIONES		86
RECOMENDACIONES		87
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Matriz de segmentación de la muestra.....	25
Tabla 2-2:	Tiempo es socio de la Cooperativa Integración Solidaria.....	41
Tabla 3-2:	Realizado créditos en la cooperativa	42
Tabla 4-2:	Créditos ha mantenido anteriormente	43
Tabla 5-2:	Políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito	44
Tabla 6-2:	Calificación del tiempo en que se demoran en evaluar la solicitud de crédito	45
Tabla 7-2:	Motivo del retraso en el pago de su cuota	46
Tabla 8-2:	Tiempo máximo que se demorado en cancelar su cuota.....	47
Tabla 9-2:	Balance general -2018	48
Tabla 10-2:	Balance general -2019	51
Tabla 11-2:	Balance general -2020	54
Tabla 12-2:	Estado de cartera de medición de la morosidad	57
Tabla 13-2:	Matriz de verificación de actividades	58
Tabla 14-2:	Matriz de morosidad.....	59
Tabla 1-3:	Responsables de Aplicación de crédito	78
Tabla 2-3:	Descripción del proceso	80
Tabla 3-3:	Detalles de gestión de cobranza judicial	81

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Funciones de la gestión financiera.....	15
Gráfico 1-2:	La Cooperativa actualmente posee manual de políticas de créditos	29
Gráfico 2-2:	Manual de políticas de créditos se establece las técnicas de recuperación de cartera.....	30
Gráfico 3-2:	Procedimientos vigentes para otorgar los créditos son suficientes	31
Gráfico 4-2:	Tiempo de evaluación del crédito fue adecuada	32
Gráfico 5-2:	Límites de aprobación del crédito	33
Gráfico 6-2:	Seguimientos necesarios del destino de dinero.....	34
Gráfico 7-2:	Índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado.....	35
Gráfico 8-2:	Gestión de cobranza establecida por la institución es adecuada	36
Gráfico 9-2:	Capacitación permanentemente al personal del área de créditos	37
Gráfico 10-2:	Información de los clientes morosos para los futuros créditos	38
Gráfico 11-2:	Frecuencia de presentan los reportes de recuperación de cartera.....	39
Gráfico 12-2:	Riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución.....	40
Gráfico 13-2:	Tiempo es socio de la Cooperativa Integración Solidaria.....	41
Gráfico 14-2:	Realizado créditos en la cooperativa	42
Gráfico 15-2:	Créditos ha mantenido anteriormente	43
Gráfico 16-2:	Políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito	44
Gráfico 17-2:	Calificación del tiempo en que se demoran en evaluar la solicitud de crédito	45
Gráfico 18-2:	Motivo del retraso en el pago de su cuota	46
Gráfico 19-2:	Tiempo máximo que se demorado en cancelar su cuota.....	47
Gráfico 20-2:	Hilo conductor.....	68
Gráfico 1-3:	Organigrama estructural	70
Gráfico 2-3:	Flujograma de proceso de cobranza	79
Gráfico 3-3:	Estrategia de tasas de interés en las líneas de crédito	83
Gráfico 4-3:	Estrategias	84

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES INTERNOS

ANEXO B: CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES EXTERNOS

RESUMEN

Mediante el presente trabajo de investigación, se determinó desarrollar un modelo de gestión de cobranza para la recuperación de la cartera vencida de crédito en La Cooperativa de Ahorro y Crédito “integración solidaria Ltda. Del cantón Riobamba provincia de Chimborazo”, ya que considerando la problemática que en la actualidad la organización lleva una cartera vencida de más de 10 años atrás, es considerada el desarrollo de un modelo de gestión, en la cual permitirá reducir la morosidad, a la vez se establecerá una actualización en la mejora de las condiciones de cartera a otorgar de la cooperativa. Dado que este propósito busca fundamentalmente mejorar la eficiencia del proceso de recuperación de créditos vencidos, es imperativo desarrollar conocimientos técnicos especializados en la visión de las actividades del entorno: cooperativas de crédito, cobranza y riesgo de crédito. Y se identifica la necesidad de optimizar los recursos organizacionales para evitar desequilibrios y sobrecostos de carácter económico y promover el desarrollo socioeconómico de los empleados. Es indispensable realizar la renegociación de la deuda bajo el principio de que el negocio es considerado como una transacción que beneficia a ambas partes, y analizar el tema del crédito de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos: existe una base para la cooperación y el pago, y el monto de la tarifa de renegociación debe basarse en el pago real de la capacidad de ajuste del miembro. Para ser más competitiva, la agencia debe enfatizar una dimensión técnica y de calidad en su proceso al otorgar crédito.

Palabras clave: <CRÉDITO>, <CARTERA VENCIDA>, <MOROSIDAD>, <RECUPERACIÓN DE CARTERA>, <PROCEDIMIENTOS>, <PROCESO>, <RENEGOCIACIÓN>.



14-09-2022
1850-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present research work, was determined to develop a collection management model for the recovery of the overdue loan portfolio in the Savings and Credit Cooperative "Integración Solidaria Ltda. Of the canton Riobamba province of Chimborazo", considering the problems that currently organization has an overdue portfolio of more than 10 years ago, it is well-thought-out the development of a management model, which it will reduce delinquency while establishing an update in improving the conditions of the portfolio to be granted by the cooperative. Given that this purpose seeks fundamentally to improve the efficiency of the process of recovery of overdue loans, it is imperative to develop technical expertise in the vision of the activities of the environment: credit unions, collection, and credit risk. And the need to optimize organizational resources is identified to avoid imbalances and cost overruns of an economic nature and promote the socio-economic development of employees. It is essential to conduct debt renegotiation under the principle that the business is considered as a transaction that benefits both parts, and to analyze the credit issue according to established rules and procedures: there is a basis for cooperation and payment, and the amount of the renegotiation fee should be based on the actual payment of the member's adjustment capacity. To be more competitive, the agency should emphasize a technical and quality dimension in its process when extending credit.

Keywords: <CREDIT>, <COVERAGE OVERDUE>, <MORROWAGE>, <RECOVERY OF PORTFOLIO>, <PROCEDURES>, <PROCESS>, <RENEGOTIATION>.



Lic. José Luis Andrade Mendoza, Mgs.

0603339334

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. Representante de la ciudad de Riobamba Chimborazo". En los últimos años, debido a la mala gestión de los clientes y a la morosidad, los préstamos emitidos por estos han caído en mora afectando la liquidez y la morosidad.

La Investigación sobre cooperativas de ahorro y crédito "INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA". Se refiere al seguimiento de las carteras de clientes en estado de incumplimiento, en el cual se monitorean los procesos ejecutados y las actividades inconclusas para una adecuada gestión de cobranza.

Se recomienda crear un modelo de gestión de cobranza con un comportamiento de gestión eficaz y permanente para evitar que el crédito afecte los indicadores de eficiencia de la entidad y exponer a riesgo la liquidez evaluada por la entidad controladora.

El modelo de gestión de cobranza será el encargado de coordinar las actividades y estrategias de estandarización del estado crediticio de los clientes, por lo que plantea el proceso, responsables, actividades, indicadores y metas que el departamento debe alcanzar para la cooperativa.

Se concluye que una adecuada gestión de cobranza beneficiará a las instituciones, trabajadores y cooperativistas, eliminando errores en el otorgamiento de crédito y en la gestión efectiva del crédito, además de generar una cultura de cumplimiento y obligaciones de los socios. Se recomienda implementar el plan de trabajo desarrollado para asegurar el cobro de crédito de la institución, a fin de lograr el objetivo de gestión ante la institución de control.

Planteamiento del problema

El sector Financiero Ecuatoriano, es uno de los sectores indispensables debido a que permite el desarrollo económico y bienestar en la población. En la Actualidad, según SEPS los mismos que se realizan a través de varias actividades como captación de recursos y colocación (Créditos), Pero las Cooperativas en su gran mayoría tienen problemas al recuperar la cartera, ya que no cuentan con un sistema adecuado. Según (Golmán & Bekerman, 2018) “La morosidad no implica una pérdida definitiva para la institución, pero sí determina la clasificación del crédito y exige que la institución constituya una provisión contable para respaldar el no pago total o parcial de un préstamo.”

En Ecuador existen 531 Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por el organismo de control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), por ende, a nivel nacional también aumento los depósitos y créditos. Según (Asobanca, 2021) El saldo total de la cartera bruta se ubicó en \$12.177 millones al cierre de agosto de 2021, esta cifra representó un aumento mensual de 1,0%. En términos anuales, la cartera bruta creció en 18,2%. Los depósitos totales crecieron 166 millones en relación al mes anterior y su saldo cerró a agosto de 2021 en \$ 13.852 millones, es decir, un crecimiento de 26,5% con respecto al mismo mes del año anterior. Anualmente, los depósitos variaron en 19,8%, 29,2% y 22,9% respectivamente.

Mediante el análisis a nivel nacional indica que a finales para agosto del 2021, la cartera por vencer disminuyó, agrega (Asobanca, 2021) “El saldo en la cartera productivo por vencer alcanzó los \$186 millones al cierre de agosto de 2021. Con respecto a julio hubo una variación de -1.1%. La cartera productiva por vencer, en términos anuales, registró un aumento de 18,3% lo que significó un aumento anual en el saldo por \$ 29 millones.”

La morosidad en Ecuador según (Asobanca, 2021) “La tasa de morosidad de las Cooperativas al cierre de agosto 2021, se ubicó en 4,8%. De esta manera, la morosidad creció en 0,4 puntos en relación al año anterior. La morosidad por segmentos cerró en agosto en 7,8% para el segmento productivo 3,7% en consumo 2,2% en vivienda y 6,6% en microcrédito.” En emergencia sanitaria, se registró un alto índice de morosidad con relación a los años anteriores.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria podemos observar que se encuentra con una cartera vencida de de \$173.509,28 a la fecha, además de que tienen la mora SEPS de 21,54%, mora interna de 37,32%, como podemos observar tenemos una mora SEPS muy alta, y perjudica a la cooperativa, otro aspecto muy importante que no le permite el desarrollo y crecimiento de la entidad es que solo cuentan con microcréditos lo que es más difícil colocar, además de que su toma de decisiones se limita debido a la falta de una gestión para recuperar la cartera vencida, motivos por los cuales hay un alto índice de morosidad en la institución.

- No hay limitaciones geográficas, ya que hay créditos colocados a dos horas de la ciudad de Riobamba lo que impide que realicen las notificaciones correspondientes.
- Esperar al fin de mes para realizar gestión de cobranzas
- Análisis deficiente en la capacidad de pago de las personas

El problema que actualmente tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., es iliquidez debido a no recuperan los créditos colocados, es decir, que pronto tendrá un déficit debido a que cada día disminuye más los fondos que dispone la Cooperativa. Si

mencionamos que tanto los empleados tendrán problemas debido a que no recibirán su sueldo a tiempo, además de que la oficina no podrá adquirir los materiales y los mantenimientos necesarios para el desarrollo financiero, otro aspecto a recalcar es que mientras no tenga fondos no podrá otorgarle créditos a los socios que lo necesiten por ende no habrá un progreso en su calidad de vida.

Formulación del problema

¿Cómo incide la inexistencia de una gestión para recuperar la cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda. ¿En cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es el índice de morosidad en Coac? ¿Cuál es su política crediticia de cobranza?
- ¿De qué forma se evalúa la gestión de recuperación de cartera vencida en la cooperativa?
- ¿Qué tipo de estrategia se manejará para recuperar la cartera de clientes morosos?

Objetivo general

Diseñar un modelo de gestión para la recuperación de cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, con la implementación de estrategias, políticas y procesos eficientes que les permita el retorno se la cartera vencida.

Objetivos específicos

- Establecer el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria y su política crediticia de cobranza
- Diagnosticar la gestión para la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria
- Elaborar un modelo de gestión que les permita recuperar la cartera vencida de clientes morosos.

Justificación teórica

El desarrollo de la presente propuesta de diseño del modelo de gestión para la recuperación de cartera vencida en la cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, se lo realizará mediante la recopilación de información con diversas herramientas tecnológicas, como Tesis, artículos científicos, libros, revistas, para implementar estrategias con la finalidad de disminuir el índice de morosidad en la Cooperativa, mediante controles en gestión de cobranza, ya que el beneficio no solo es entidad financiera sino también para todos los empleados que les permita guiarse en las políticas y estrategias que se aplicarán, e incluso los pueden aplicar todas las entidades que tienen el mismo problema.

Justificación metodológica.

El desarrollo de la presente investigación se aplicará todos los conocimientos adquiridos durante los ciclo académicos, además se aplicará los dos enfoques que son cualitativo y cuantitativo, para ello se tomará en cuenta la aplicación de encuestas con un enfoque cuantitativo, lo que permite la recolección de información , así también se aplicará el método cualitativo mediante entrevistas ya que es esencial para aplicarlo como una fuente de información para obtener datos específicos con la finalidad de dar solución al problema ya mencionada.

Justificación práctica

La presente investigación se justifica con el diseño de modelo de gestión para la recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, en la Provincia de Chimborazo, Ciudad de Riobamba con la implementación de estrategias, políticas y procesos eficientes que les permita recuperar la cartera vencida. Además, de que es muy importante mencionar que otras entidades financieras pueden aplicarlo y lograr los resultados esperados, también, esto ayudará al personal de forma educativa ya que es fundamental para lograr la transformación de la cooperativa ya que les permitirá capacitarse de forma adecuada antes de otorgar un crédito, y las estrategias que debe aplicar para recupera la cartera vencida.

La presente investigación es posible realizar con la colaboración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda., y de quienes lo conforman y gracias a la disponibilidad de tiempo por parte del director y miembro del tribunal ya que conjuntamente se espera lograr un excelente trabajo en base al objetivo propuesto.

Antecedentes de investigación

(Ocaña, 2020) En su Trabajo de Integración Curricular: “Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1”. Tesis de Maestría en Administración de Empresas, Universidad Andina Simón Bolívar, menciona los siguientes objetivos.

La propuesta del modelo de gestión que se explicó en el capítulo anterior, está dirigida a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, dentro de este grupo pertenecen 32 instituciones financieras, mismas que se presentó en el capítulo 3. Con el propósito de conocer la aplicabilidad del diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera, se realizó la socialización a cinco cooperativas de este segmento que representa el 15% del total de la muestra, mediante entrevistas virtuales se diálogo y expuso el desarrollo de este diseño a los líderes y ejecutivos del área 96 comercial y de negocios de las cooperativas:

(Narváz & Sánchez, 2019) Propone el siguiente tema de trabajo: Propuesta de un modelo de gestión en recuperación efectiva de cartera vencida, su incidencia financiera en la empresa Corporación CFC S.A. domiciliada en el Distrito Metropolitano de Quito en el Período 2019-2022. Universidad Central del Ecuador.

Con la aplicación del modelo innovador en gestión de cartera vencida propuesto en el presente estudio de investigación y bajo el supuesto de mantener constante la cartera total, la empresa Corporación CFC S.A. reduce la cartera vencida en 2,5 puntos porcentuales por cada año del periodo de estudio proyectado, llegando al año 2022 con un indicador de morosidad del 0,17%. Al respecto el valor recuperado en dos puntos porcentuales por año será de \$1'929.731,72 que ingresarían directamente a la cuenta bancos de la empresa Corporación CFC S.A.

Por otra parte (Mora, 2020) menciona en su Trabajo de Integración Curricular con el tema: “Modelo de gestión para la recuperación de cartera de crédito de la cooperativa Maquita Cushunchic ubicada en la ciudad de Quito”. Universidad central del Ecuador.

Dejar de generar documentos impresos y envíalos por email, realizar seguimiento a los socios de la Cooperativa con la sustitución de la propuesta Modelo de Gestión para la Recuperación de Cartera además de esto ejecutar la acción por parte de los oficiales de Cobranzas para la emisión de reportes diarios y mensuales de la recaudación de, y novedades con ciertos socios, planes de monitoreo llamada recurrente al cliente con llamadas preventivas que el crédito esta por vencer, gestiones de negociación y monitoreo por parte de la gerencia con los oficiales y jefe de cobranzas

para la entrega de los reportes de cobro realizados y por vencer para tomar decisiones al momento y ejecutarlos así se evitara aumentar el índice de morosidad.

CAPÍTULO I

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. Marco teórico

1.1.1. Cartera de gestión

La cartera se define como las deudas que los clientes tienen como una empresa, producto de ventas de bienes y servicios a crédito, contablemente se define como la acción activa o pasiva de recoger recursos para la empresa u organización ya sean por sus propios medios o mediante terceros. (Sierra & Duarte)

Según las Normas de Información Financiera (NIF), una cuenta por cobrar es un derecho exigible de la entidad al cobro de una contraprestación a cambio de la satisfacción de una obligación a cumplir que se origina por la venta de bienes o prestación de servicios. (S.A.P.I, 2021)

1.1.2. Modelo de gestión

A continuación, se presentan algunos modelos de gestión: El primero se basa en la planificación, su autor es Juan José Fuentes Romero, quien sostiene que la planificación como selección de los mejores planes de acción dijo:

La planificación es elección, para partir de una nueva situación y verla como una posibilidad real respecto a lo que logrará nuestra biblioteca, debemos buscar acciones sugeridas diferentes.

Si fuéramos capaces de dividir cada propuesta en sus distintos elementos constitutivos, seríamos capaces, mediante la adecuada comparación y confrontación entre dichas propuestas, de decir cuál es la que en cada momento nos parece la que mejor se ajusta, siempre, a los objetivos de que pretendemos lograr.

Este modelo de negocio implica el uso de la planificación como un medio para lograr resultados que se supone que deben lograrse durante un período de tiempo.

El segundo modelo va de la mano con el proceso de organización de documentos de la autora Ana María Martínez Tamayo, quien lo define como: Organizar documentos, tales como descripciones de documentos, su contenido, características y propósitos y organizar estas descripciones para

documentar. o los mensajes que contienen como fuente de información para la toma de decisiones. La organización del conocimiento incluye todo tipo de indexación, agregación, catalogación, clasificación, gestión de registros, bibliografía y creación de bases de datos textuales o bibliográficas para la recuperación de información (Krisprez., 2016).

Este modelo incluye agregar y organizar la información para tener información precisa y oportuna cuando lo solicite el CFO (gerente financiero lo requiera).

Se dice que el tercer modelo es conveniente señalarlo porque toma un enfoque de la gestión organizacional basado en cambios estructurales, donde se introducen nuevos modelos en la organización, sus procesos y servicios del sector financiero, en particular la presupuestación.

Este modelo se enfoca en transformar los modelos tradicionales porque el entorno siempre está cambiando, por lo que las empresas deben tener la capacidad de adaptarse a este entorno (Malet, 1940).

En este contexto, el modelo de gestión que nos servirá para la parte organizacional del capítulo IV señalado por el autor Idalberto Chiavenato, quien habla del modelo de cambio estructural, dice:

El desarrollo organizacional requiere cambios estructurales en la organización formal (como cambios en el organigrama, métodos y procesos, como finanzas, procesos y procedimientos de trabajo), contabilidad, elaboración de presupuestos, cambios en proyectos de trabajo, como enriquecimiento o solicitudes de empleo, etc. .) y cambios de comportamiento (en la cultura organizacional, las relaciones interpersonales e intergrupales, entre otros.) en conjunto (Malet, 1940).

Existe una combinación de dos tendencias, el estudio de las organizaciones: por un lado, el estudio de las estructuras administrativas o financieras, y por otro lado, el estudio del comportamiento humano en las organizaciones, integrado a través de un sistema de procesamiento (Generamás, 2019).

El desarrollo organizacional es un modelo que surge en el contexto del trabajo de investigación, implica el análisis y aplicación de cambios en torno a los procesos tradicionales de la empresa sujeto a un sistema organizado y eficiente.

1.1.3. Definición de créditos bancarios

En la actualidad, es imprescindible una entidad financiera, donde las personas pueden solicitar un crédito, por ende, los créditos permiten el desarrollo económico siempre y cuando la persona no tenga un sobreendeudamiento.

El crédito es un préstamo de dinero que el Banco otorga a un cliente, con el compromiso de que a futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un sólo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero. (Infoguia, 2018)

Según (Porto & Merino, 2017) denomina crédito al dinero que un individuo o una institución presta a alguien, fijando ciertas condiciones para su devolución (intereses, plazos, etc.). Bancario, por su parte, es aquello vinculado a un banco: una entidad que brinda servicios financieros.

Es una transacción en el cual la institución financiera proporciona una cierta cantidad de dinero a una persona con confianza y por la garantía de la posibilidad solvencia y voluntad de cumplir en un plazo determinado por el reembolso de la deuda contraída, previo a un estudio realizado al acreditado con respecto a su liquidez, seguridad que representa el deudor. Tomando en cuenta que la institución financiera cumple doble función, la institución es deudor con sus depositantes (operaciones pasivas) y es acreedor para con sus clientes (operaciones activas) (Vivar, 2013).

1.1.4. Gestión de riesgo

Según (Etecé, 2021). “Se entiende por gestión de riesgos al desarrollo de un enfoque centrado en la identificación y el manejo de las posibles amenazas de una organización o un proyecto, para luego establecer las estrategias idóneas para su lanzamiento. Se considera uno de los elementos centrales de la gestión estratégica”.

La gestión de riesgos es fundamental para la estrategia y la toma de decisiones para una empresa, es esencial que el líder o el mando alto procese la gestión de riesgos, no solo en el proceso de introducción, sino controlando y evaluando la rentabilidad. Al tratarse de riesgos económico-financieros, el daño radica en la pérdida del valor económico. Para determinar el riesgo es imprescindible considerar los futuros escenarios, señalando las probabilidades de determinar el resultado económico, para conocer la probabilidad de las probables pérdidas futuras Soler, Botin, Ayuso, Beato, Staking, Falero, Escrig (1999).

Según (Vilariño, 2001) el riesgo es de naturaleza multidimensional ya coexiste varios tipos de riesgo entre los más principales tenemos:

- **Riesgo de crédito**

Es definida como la posibilidad de padecer alguna pérdida provocada por el incumplimiento del deber establecido con el pago. El incumplimiento puede ser provocado por un retraso en la solvencia de los representantes prestatarios, los cuales están relacionados con problemas de solvencia, pérdidas consecuentes e incluso pueden quebrar (en el caso de las empresas), además puede ser por rebaja de ingresos, aumento de interés y puede producirse por ausencia de pago.

- **Riesgos de mercado**

Se determina a las posibles pérdidas, las mismas que se pueden producir por actividades adversas de los precios del mercado.

- **Riesgo de interés**

Esto se produce por el movimiento contrario a los tipos de interés los mismos que se realizan mediante las pérdidas de valor del mercado activo, financieros, perceptibles al interés como la renta fija (pública y privada), también a los derivados del swap (siglas en inglés que quiere decir intercambio, permuta, comercio) y el interés a corto y largo plazo, las elecciones acerca de los bonos y futuros bonos.

- **Riesgo de liquidez**

Se le denomina a la posibilidad de padecer pérdidas producidas por la dificultad parcial o total, para realizar compras o ventas de activos sin que esto afecte un cambio en los precios. Además, se relacionan con las pérdidas en el financiamiento para conservar la magnitud de la inversión deseada.

- **Riesgo país**

Se define al riesgo de realizar una pérdida en la empresa, o de un inversionista que realice actividades en un país extranjero como efecto en lo económico y político dependiendo del estado extranjero, por lo que la pérdida puede ser por la inmovilización de los activos (decomiso de bienes, incumplimiento, bloqueo de fondos o abandono de deudas), o la pérdida de un mercado.

- **Riesgos operativos**

Las transacciones financieras por lo general deben ser almacenadas, registradas, contabilizadas, y darle seguimiento hasta que sean canceladas en su totalidad. Todos esto tienen documentos de control, administrativo, preciso, y normativo. El riesgo operativo discrepa entre lo que “debe ser” y lo que “realmente es”.

- **Riesgo legal**

Este riesgo presenta la posibilidad que existe un error en el planteamiento de los contratos y que se puedan considerar en la modalidad de riesgo operativo. También se expresa el riesgo legal por el análisis de los contratos, distinto a lo esperado. Aquí incluye al posible incumplimiento legal originado por conflictos de interés.

1.1.5. Cobranza

Por su parte (Westreicher, 2020), plantea “La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda”.

La cobranza es la actividad que realiza los departamentos de cobranza o de cartera de las instituciones financieras quienes requieren el pago del deudor del crédito, financiamiento o préstamo otorgado mediante un contrato (Armijos & Oña, 2015).

La cobranza es una acción obligatoria en todas las entidades financieras, cuyo objetivo es recuperar de modo oportuno y eficiente sobre la devolución de los créditos anteriormente concedidos a los socios o clientes sumándoles los intereses por las transacciones realizadas. Esto quiere decir que “Todo convenio entre el endosante y el banco remitente en relación a la obligación de realizar un cobro de un tercero con la aceptación del mismo mediante la entrega de un documento contra pago y/o aceptación” (Hernández, 1999).

Según (Escoto, 2007), la cobranza bancaria desempeña el proceso de exponer y ejecutar la recaudación de los valores a sus respectivos giradores, teniendo como finalidad la cancelación del valor económico al que corresponde. Por lo que existe varios documentos para su recaudación, así como: los pagare, letras, cheques, artículos hipotecarios, etc. La ejecución conlleva a una orden por parte del cliente que se realiza por medio de un escrito de modo detallado en los documentos y la comisión es la encargada de cobrar.

Las estrategias establecidas para realizar el cobro de acuerdo al cumplimiento que se manifestó en el documento para los pagos del crédito, el cliente deberá cumplir con los pagos del crédito.

1.1.6. Tipos de cobranza

Las estrategias establecidas para realizar el cobro de acuerdo al cumplimiento que se manifestó en el documento para los pagos del crédito, el cliente deberá cumplir con los pagos del crédito. Existen vario tipos de cobro en las empresas generalmente tenemos los siguientes: (Westreicher, 2020).

- a. **Cobranza normal:** difundir el estado de cuenta o factura con recibo de pago por medios tradicionales.
- b. **Cobranza preventiva:** se emplea varios recordatorios sobre la fecha de vencimiento de las próximas o recientes para los deudores, por medio telefónico, correos electrónicos o mediante un mensaje de texto.
- c. **Cobranza administrativa:** es esta cobranza se realiza a la cartera de clientes que está a punto de vencer y no se ha gestionado con anterioridad, por lo que debe ser segmentada y priorizada acorde al equitativamente a la recuperación de crédito.
- d. **Cobranza domiciliaria:** cuando el deudor se encuentra, tarde con el pago de sus cuentas, se ejecuta la visita domiciliaria para determinar el método de cobranza el cual se seguirá como consecuencia del retraso del pago.
- e. **Cobranza extrajudicial:** se realiza para todas las cuentas vencidas, donde se ha aplicado algún tipo de gestión de cobranza anteriormente y sus resultados han sido infructuosos.
- f. **Cobranza prejudicial:** este modo de cobro, lo realizan las propias empresas bancarias o cualquier institución, esto se da inicio cuando existe el retraso de más de un pago del crédito, por lo que se busca persuadir al deudor para el cumplimiento de sus obligaciones y para que se evite un juicio.
- g. **Cobranza judicial:** se da comienzo cuando no se ha cumplido con las obligaciones crediticias, esto quiere decir, no se ha reembolsado el aporte de los créditos ya antes recibidos, de tal manera que el acreedor emana a exigir las letras, pagarés o cualquier otro documento que forman la garantía. El acreedor empieza el trámite por medio de los tribunales de justicia correspondientes para que por medio de un juicio se dé la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

1.1.7. Gestión financiera

Según (Westreicher, 2020) La Gestión Financiera es una de las ramas de las ciencias empresariales que analiza cómo obtener y utilizar de manera óptima los recursos de una compañía.

En la actualidad, la Gestión Financiera es uno de los factores más importantes dentro de una empresa o entidad debido a que se basa en ella, para alcanzar los objetivos propuestos, conjuntamente con el Jefe de Agencia, y quienes lo conforma la entidad.

La evolución en el Sistema Financiero, ha obligado a las entidades financieras adaptarse a los cambios, además de ello han exigido que las organizaciones opten por nuevas herramientas para sobresalir entre tantas entidades, y superar a la competencia, para ellos es esencial tener en cuenta las funciones de gestión que se basarán en la planificación de cada acción que se va a realizar, organizar de acuerdo a su perfil académico, dirigir en el proceso para alcanzar las metas, y controlar todas las acciones que se realizan con la finalidad de alcanzar todos los objetivos.

Según (Morris , 2007) menciona que “La Gestión Financiera está encargada de la eficaz administración del capital de trabajo dentro de una igualdad de los criterios sobre el riesgo y la rentabilidad; también orienta la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de las fuentes de financiamiento y proporcionar correcto registro de las operaciones y de las herramientas del control de la gestión de la empresa; el objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es la utilización óptima de los recursos humanos, financieros y físicos que forman parte de las áreas de Contabilidad, Talento Humano, Tesorería, Presupuestos y Servicios Administrativos relacionando particularmente en la actividad de Gerencia.

1.1.8. El proceso de gestión financiera

La gestión financiera se puede analizar en diferentes etapas: (Westreicher, 2020)

- **Definir las necesidades:** La empresa primero debe estimar cuántos recursos o el presupuesto que requiere para sus operaciones
- **Financiamiento:** Se define la estructura financiera de la empresa, es decir, cuánto se financiará con recursos propios y cuánto con fondos externos.
- **Método de financiamiento:** Se debe elegir el método de financiación más conveniente. Se puede recurrir a un crédito bancario o al mercado de capitales emitiendo bonos. En este punto, es muy importante recalcar el tipo de interés, el plazo de endeudamiento y demás condiciones de financiamiento.

- **Administración de los recursos:**

La firma debe distribuir sus recursos de manera prudente, cumplimiento con las obligaciones prioritarias, con proveedores y empleados.

- **Evaluación de proyectos**

La empresa debe analizar los planes de inversión, calculando principalmente el valor actual neto.

1.1.9. Funciones de gestión

Según (Yague, 2021) La gestión administrativa es un proceso que contempla cuatro elementos o funciones principales, todas las entidades financieras se basan en los siguientes principios que son esenciales para la direccionar de forma correcta a la entidad.

Planificación. Consiste en diseñar metas y objetivos, así como establecer los recursos necesarios y las actividades que se tienen que realizar en un determinado período de tiempo.

Organización. Consiste en diseñar una estructura que se encargue de distribuir los recursos humanos y económicos de los que dispone de la empresa para ordenar y desarrollar su trabajo y alcanzar los objetivos planificados. Para esto se tienen que determinar las áreas dentro de la organización, agruparse las tareas según los puestos de trabajo y seleccionar a los trabajadores mejores para el puesto.

Dirección. Consiste en incentivar a los empleados, mantener una comunicación fluida y eficaz con todas las áreas de la organización y establecer mecanismos de evaluación constante.

Control. Consiste en verificar que las tareas diarias avanzan de forma adecuada, a fin de optimizar la toma de decisiones, reorientar algunas actividades, corregir problemas o evaluar, entre otros.

Las cuatro funciones de gestión administrativa son muy fundamentales, ya que permite a la entidad a lograr sus objetivos con eficiencia y eficacia de quienes lo conforman.

Las funciones de la gestión financiera las mismas que recaen en el administrador financiero, conocido como el gestor financiero, tiene como responsabilidad la asignar los recursos financieros a los distintos departamentos de la empresa, de esta manera busca mejorar el probable

financiamiento para los activos fijos y circulantes, con conexión a los objetivos de la institución (Block, Hirt, & Danielsen, 2013).

Dichas funciones se realizan todos los días y ocasionalmente.

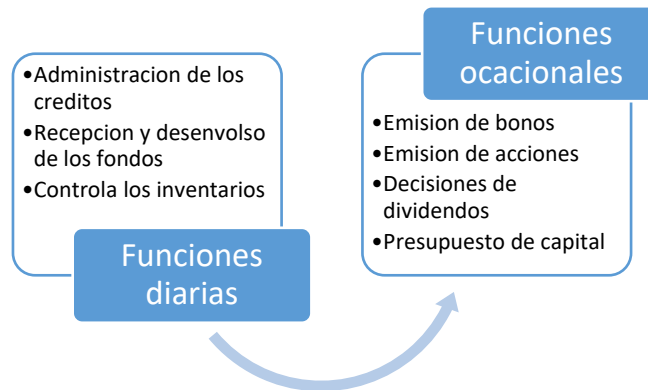


Gráfico 1-1.Funciones de la gestión financiera

Fuente: (Fajardo & Soto, 2017)

1.1.10. Tipos de modelos

Existen variedades de modelos financieros, entre los cuales se dará a conocer los cinco principales, que se detallarán a continuación. (A, 2020)

Modelo de flujo de caja descontado. (A, 2020) El DCF ayuda a valorar una empresa en función de su valor actual neto de los flujos de caja futuros. Esto significa que el valor de la empresa puede considerarse igual a la suma de sus flujos de caja libres futuros previstos. Sin embargo, éstos se descuentan a una tasa adecuada. Y enmarcan la forma de evaluar el potencial de una inversión. Este tipo de modelos se utiliza, por ejemplo, en la investigación de acciones. También se basa en lo que se llama un modelo de 3 estados.

Modelo de fusiones y adquisiciones (M&A):

El M&A evalúa la unión de dos empresas. Para seguirla, se requiere lo que se llama un análisis de acumulación y dilución. El modelo prevé en primer lugar las dos empresas para luego definir el rango del precio de compra propuesto. El objetivo de este modelo es mostrar el impacto de la adquisición para cada empresa. Y también compara los de la nueva empresa potencial, que pueden acabar siendo acreedores o diluyentes. La banca de inversión y el desarrollo corporativo son los que más utilizan este modelo. (A, 2020)

Modelo de la suma de las partes: Este modelo se construye sumando varios modelos DCF, en realidad. Se utiliza sobre todo para valorar una empresa que tiene diferentes unidades en varios sectores. Sin embargo, también puede ayudar a revalorizar después de una reestructuración. En definitiva, lo que hace es valorar una empresa. Y lo hace por el valor de sus partes cuando es adquirida por otra empresa. Suma el valor de las unidades de negocio A, B y las inversiones C para restar el pasivo de D. Eso te permite averiguar el valor de los activos netos de una empresa.

Modelo de valoración de opciones: El ejemplo de modelización financiera número 5 es el de la fijación de precios de las opciones. En realidad, hay varios tipos de éste. Sin embargo, los dos principales se denominan árboles binomiales y Black-Scholes. Una de las opciones que da son los contratos, que acreditan en el titular el derecho a comprar o vender a un precio determinado. Se utiliza principalmente para fijar el precio de los modelos. Y su objetivo es fijar un valor teórico. Se alimentan de fijos conocidos, así como de previsiones. Basados en fórmulas matemáticas puras, funcionan como una calculadora integrada en una hoja de cálculo.

Modelo de compra apalancada (LBO): (A, 2020) Una compra apalancada habla de la adquisición de una empresa con dinero prestado. Es un modelo muy detallado y desafiante que suele requerir complicados planes de endeudamiento. Al implicar una elevada relación deuda/capital, puede parecer despiadada. Se utiliza para hacer privada una empresa pública o para escindir una parte de un negocio existente. También puede ayudar a transferir una propiedad privada.

1.1.11. Recuperación de cartera vencida

Según (Moreta , 2014) menciona que la recuperación de cartera, En cuanto al cobro de cuentas por cobrar, este se puede determinar de varias maneras, pero quizás en el entorno comercial actual el enfoque más apropiado es la finalización de ingresos, ya que el cobro de una cuenta en espera de un cliente le permite generar una nueva venta por liberar parte de su crédito.

Uno de los talentos de un buen cobrador es saber escuchar atentamente a sus clientes, porque es escuchando, no sólo escuchando, como se puede obtener una solución de cuenta.

Además, es importante tener en cuenta las actitudes cambiantes hacia los problemas y desafíos de la cobranza. Es fundamental cambiar la actitud de un cobrador para convertirse en un Negociador.

1.1.11.1. Técnicas a seguir en una cobranza

- Reconocimiento: El primer paso para conseguir el cobro es la confirmación de la deuda por parte de nuestro cliente, aunque esto puede parecer fácil, si la morosidad se ha vuelto excesiva, el cliente puede negarse a reconocer que nos debe, y con eso, el Cobro puede ser extremadamente difícil, es necesario poder demostrar con absoluta certeza el origen y monto de la deuda.
- Aceptación: Una vez alcanzado lo anterior, como administradores efectivos debemos lograr que nuestras cuentas sean aceptadas por nuestros clientes. Si la cuenta está vencida, el cliente puede decirnos que nunca pagará, por lo que es muy importante que el cliente sepa que está listo para pagar.
- Importe: Es muy importante tener un saldo preciso y completamente documentado, porque si le damos a un cliente un saldo incorrecto, le daremos la oportunidad de finalizar de inmediato nuestros esfuerzos de cobro.
- Tiempo: Para lograr lo anterior, debemos especificar la fecha de pago de la cuenta, muchas veces el cliente cumple con todo lo anterior, pero no especifica la fecha de pago, porque piensa que con esta actitud tiene posible demora. pagar sin comprometerse a ello; Definamos claramente una próxima fecha de pago.
- Ejecución y Seguimiento: Una vez que logramos lo anterior, es muy conveniente recibir una propuesta de pago por parte del cliente, no tratar este documento como un acuerdo o compromiso de pago, porque el cliente puede negarse a proporcionar, porque argumentará que si en un principio no hay no necesito este documento, entonces no podré firmarlo (Moreta , 2014).

1.2. Marco conceptual

La **eficiencia** según García (2017);

Es la relación que existe entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados obtenidos con el mismo. Hace referencia sobre todo a la obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el máximo rendimiento con el mínimo coste. (párr.1).

La eficiencia es la capacidad para realizar de modo correcto las cosas. Un gerente eficaz obtiene resultados o productos, con extensión para relacionar los insumos como la mano de obra, el tiempo y los materiales empleados para lograr los objetivos. Por lo que los gerentes pueden reducir el mínimo de los costos, recursos que son necesarios para alcanzar las metas que se están ejecutando eficientemente (Sánchez, 2013).

La **eficacia**, García (2017)

Una definición de eficacia puede ser el grado de cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos como ocurre con el concepto de eficiencia, un término que suele confundirse con bastante frecuencia con eficacia.

La eficacia conlleva a elegir las metas adecuadas. Si el gerente que opta por una meta equivocada (por ejemplo, decide elaborar autos grandes, y la demanda solicita autos pequeños), es un gerente inoperante. Previamente antes de realizar de modo eficiente, debemos estar seguros de realizarlo de modo acertado. La eficacia es la clave del éxito de una organización (Sánchez, 2013)

Liquidez, Grudemi (2019)

“Es la cualidad que poseen los activos de ser convertidos en ingresos monetarios de manera rápida, sin que estos tengan devaluación alguna cuando se lleva a cabo este proceso”. (párr.1).

La liquidez analiza la capacidad de la empresa para cumplir a tiempo sus convenios por lo que se calcula por medio de la razón financiera (Ocaña, 2020).

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo a corto plazo}}$$

Mora, Gonzales (2018) afirma que;

“Es el retraso respecto del momento previsto en el contrato para el cumplimiento de la obligación contractual, lo cual no implica necesariamente que no se el deudor no esté dispuesto a hacerlo con posterioridad”. (párr.1).

La mora es el retraso deliberado o culpable, en la ejecución de un deber o una obligación, además el retraso, Así pues, no todo retraso de la duda implica a que sea mora. El retraso deliberado

acerca del cumplimiento de la obligación constituye al incumplimiento parcial, el mismo que provoca daños considerables al acreedor por lo que es tratado en los diferentes órdenes jurídicos (Bosque, 2015).

Cartera, según Capital.com (2019) es;

“Igual que un gran maletín, tu cartera de inversiones contiene todas las acciones, bonos y otros activos financieros de tu propiedad, como el efectivo o los inmuebles”. (párr.1).

Cartera es la agrupación de activos financieros de las personas, sociedad que mantiene una liquidez considerando el riesgo y el plazo determinado por el inversionista. La cartera, es la razón de ser de las instituciones bancarias. La calidad de la cartera es considerada uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito (Pazmiño, 2011).

Un **socio**, según Roldán (2018)

“Es un agente, persona u organización, que se alía a otro con el fin de lograr un objetivo común. Los socios forman una sociedad en la cual se definen los derechos y obligaciones de cada parte”. (párr.2).

El socio es una persona que se une de modo libre para obtener un objetivo común, que lleva a cabo por una estrategia para alcanzar el objetivo, sea en dinero, capital, trabajo. La sociedad establece los deberes y derechos de cada socio. Además se beneficia de las ganancias, por lo que pueden tener una participación que se refleja en posesión de acciones, cuotas que se aportó en la sociedad y participaciones sociales (Flores & Rello, 2001).

Cobranza, Westreicher (2020);

“La cobranza es el acto o procedimiento por el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda”. (párr.1).

Es un proceso determinado en el cual se ejecuta el cobro de una cuenta la compra un producto o la retribución de algún servicio, incluye la cancelación de documentos como pagares, facturas, letras de cambio y otros títulos con un determinado valor Se menciona que la venta es realizada cuando se realiza el cobro correspondiente mantiene un apropiado capital de trabajo , cuando produce dinero como parte del pago de sus clientes , es considerado como, la labor de cobranza de enorme importancia en la administración (Gamaliel, 2019)

Embargo, Ricardo (s.f.) afirma;

“Un embargo es un requisito legal para asignar dinero, generalmente colocado en salarios o propiedad, a un tercero que lo merezca en base a una orden judicial o acción legal que haya sido tomada por el tercero”. (párr.1).

El embargo viene hacer un método de medida cautelar que reincide sobre los bienes de una persona (conocido como deudor) que no ha cumplido con alguna obligación financiera o que le adeuda a otra persona (conocido como acreedor). El principal objetivo de embargar es garantizar, que el deudor cumpla con la obligación y que cancele la deuda que está considerada a favor del acreedor, de esta manera los bienes del deudor aseguran que lo embargado debe ser utilizado para cumplir con la obligación o la deuda (Ballén , 2010).

Riesgo, Ucha (2017) afirma;

“Es la posibilidad de sufrir una pérdida como consecuencia de un impago por parte de nuestra contrapartida en una operación financiera, es decir, el riesgo de que no nos pague” (párr.1).

El riesgo se relaciona a la probabilidad de daños futuros por decisiones particulares, que se toman en el momento condicionando, lo que pueda acontecer en el futuro. El riesgo se caracteriza por la posibilidad de secuelas negativas, por lo tanto, el riesgo depende de la facultad de los daños (efectivos o posibles decididos) debido a una determinación. El riesgo vincula al tiempo, estados futuros mediante decisiones presentes (Albarracin, 2002).

Garante, según manifiesta, Oxford.lexico (2021),

“Es la persona que da garantía o seguridad de que determinada cosa va a suceder o realizarse.” (párr.1).

Es necesaria saber previamente que garante se relaciona directamente con “garantía”, mediante este concepto se define como el efecto de asegurar lo pactado. Para afianzar su seguridad puede utilizarse un garante **garante real** (se compromete a dar garantía con algo) o un **garante simbólico** (que utiliza su nombre y su reputación como garantía) (Pérez & Gardey, 2010).

Tasa de interés, según Grudemi (2018);

“Es el porcentaje de dinero que se obtiene por cada unidad capital invertida, es decir, el pago extra que se hace por utilizar un monto de dinero y beneficiarse de él” (párr.1).

Tenemos dos tipos de tasas de interés: la de captación y la tasa pasiva, son las que cancelan los intermediarios financieros a los asociados de recursos por el dinero receptado y la tasa activa la misma que obtienen los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. La activa es mayor porque la diferencia con la tasa de captación, permite al intermediario financiero proteger los costos administrativos, además deja utilidad (Rodríguez, 2012).

Plazo, ALEPH (2021) afirma que

Es el tiempo que demorará el deudor en pagar el crédito al acreedor o el período en el cual el garante se obliga a responder por el crédito que el deudor debe al acreedor, siempre que el deudor no pueda pagar el crédito. (párr.1).

Es el tiempo solicitado por parte del cliente y tomado a consideración de la institución financiera para la cancelación de la totalidad del dinero acreditado. El mismo que empieza a partir del momento que el cliente obtuvo la cantidad recibida por parte del instituto financiero (Perez, 2015).

Cartera castigada, Datacreditoempresas (2021) manifiesta que;

Cartera castigada significa que el banco ha provisionado el 100% de su obligación; las provisiones de cartera se establecen cuando se presentan pérdidas derivadas de la exposición crediticia de la entidad. Del mismo modo, las provisiones deben estar en la capacidad de remediar los eventos de incumplimiento a los que está expuesta la entidad. (párr.1).

Según cartera castigada define de la siguiente manera, el cliente que dejó de cancelar las cuotas antes establecidas, y que hayan transcurrido varios años de impago, cuyos créditos pasan a ser gasto y constituyen como saldo castigado de esta manera es importante analizar la situación de los créditos para evitar pérdidas para la institución financiera, de modo que se agrupa los créditos insolutos, después de haber agotado todos los recursos de cobro ejercidos por las instancias del Banco viene a ser cartera castigada (Chang & Salinas, 2014).

Financiamiento, Westreicher (2020) afirma que;

“Es el proceso por el cual una persona o empresa capta fondos. Así, dichos recursos podrán ser utilizados para solventar la adquisición de bienes o servicios, o para desarrollar distintos tipos de inversiones” (párr.1).

El financiamiento es fundamental para lograr las metas operativas de alguna empresa o institución la misma que puede ser de grande, mediana o pequeña. Es importante si el caso que se vaya a realizar un proyecto personal. De esta manera debe tomar decisiones acertadas. Existen tipos de financiamiento de corto y largo plazo. Cuyo único objetivo es proveer de capital para realizar inversiones, mantenimiento u optimizar rentabilidad de la empresa. Dependiendo del financiamiento tomando en cuenta, principalmente las necesidades y objetivos que tiene cada empresa. Es importante valorar a qué entidad financiera se puede acceder (Esan, 2020).

Ilíquidez, según Westreicher (2020);

La ilíquidez es la característica de un activo por la cual no puede venderse fácilmente, o, si se desea obtener efectivo de inmediato, se tendría que aceptar un precio muy por debajo de lo que el vendedor considera justo. Es decir, la ilíquidez significa que un bien no puede ser intercambiado por dinero en el corto plazo. Puede tratarse de un activo financiero o de algún otro tipo de propiedad. (párr.1-2).

La liquidez mide el nivel que dispone la entidad financiera, de esta manera atiende el pago de pasivos de superior recaudación. Además, atiende obligaciones a corto plazo, existe efectivo y los activos se transforman de modo fácil en efectivo. En la institución financiera, la liquidez evalúa la capacidad para atender los requisitos de ajuste, cubre el efectivo de sus depositantes en el tiempo en que ello lo soliciten y solventa las solicitudes nuevas de crédito. A mayor valor de la actual relación corresponde a buenas posiciones de liquidez.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

2.1.1. *Enfoque cualitativo*

Según Luis Mata (Mata, 2019) La investigación cualitativa asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por multiplicidad de contextos. El enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas.

En el presente trabajo de investigación se aplicará el enfoque cualitativo, ya que en base al análisis profundo y reflexivo se logrará tener una perspectiva más amplia, lo que nos permite definir los problemas que la cooperativa tiene actualmente, lo que me permitirá realizar mis conclusiones y recomendaciones.

2.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Según Gabriel Arteaga (Arteaga, 2020) Los métodos cuantitativos se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios y encuestas, o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes. La investigación cuantitativa se centra en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular

He considerado que es uno de los enfoques que se aplicará en el trabajo de investigación, debido a que se analizará datos estadísticos, además los resultados que se obtengan las encuestas, serán analizados para el diseño del modelo de gestión para la recuperación de la cartera vencida.

2.1.3. *Enfoque mixto*

Según (Flores, 2021) La investigación mixta implica combinar los enfoques cualitativo y cuantitativo en un mismo estudio. Esto implica la recolección, análisis e interpretación de los datos cualitativos y cuantitativos, por lo que genera inferencias de ambos tipos.

En el presente trabajo de investigación, optaré por utilizar también el enfoque mixto debido a que se analizará de dos formas que se complementan para lograr un adecuado resultado para el tema planteado, además de que ambos enfoques cuentan con características muy distintas.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. Exploratorio

Según Equipo Editorial (Etecé, 2021) Aquella que aspira solamente a captar una imagen muy general del problema y servir de base para futuras y más complejas exploraciones, o bien para la formulación de una hipótesis científica que abra nuevos campos experimentales. Por ejemplo, son de este tipo las investigaciones sobre nuevos materiales o la exploración de los planetas distantes.

La investigación exploratoria nos permite analizar de forma minuciosa y acertada a la cooperativa de Integración Solidaria.

2.2.2. Descriptivo

Según Equipo editorial, Etecé (Etecé, 2021) También llamada investigación estadística, es aquella que intenta comprender la realidad aplicando un lenguaje formal para levantar información, o sea, registrando el mundo mediante herramientas conceptuales, sin necesariamente obtener respuestas al porqué de las cosas, sino estudiar la proporción en la que se dan. Es lo que ocurre, por ejemplo, con los estudios de mercadotecnia, con los sondeos electorales o con los estudios de salud pública

Es indispensable realizar la investigación descriptiva debido a que nos permite estudiar los factores y las características de la Cooperativa.

2.2.3. Explicativo

Según Tatiana Mejía, (Mejía, 2020) La investigación explicativa es un tipo de investigación cuya finalidad es hallar las razones o motivos por los cuales ocurren los hechos del fenómeno estudiado, observando las causas y los efectos que existen, e identificando las circunstancias.

He considerado que este tipo de investigación es muy importante debido a que estudia las causas y consecuencias que provocó el aumento de índice de morosidad

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Se define como el conjunto de personas que habitan una determinada área geográfica. En estadística, el término “población” se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas. (INE, 2021)

La población de los socios de la cooperativa es de 4426 socios activos, es decir que se realizará los cálculos de la muestra.

La población para la presente investigación, se determina con los clientes internos y externos de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA.”

Tabla 1-2: Matriz de segmentación de la muestra

PERSONAL DE AGENCIA RIOBAMBA	CANTIDAD	DIRECTIVOS	CANTIDAD
Jefe de Agencia	1	Presidente	1
Asesores	2	Gerente	1
Cajera	1	Oficial de Cumplimiento	5
Atención al Cliente	1	Jefe de Negocios	1
Recaudación	1	Jefes de Agencia	6
TOTAL	6	Secretaría	1
		Total	15

Fuente: Coac. Integración Solidaria

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

2.3.2. Muestra

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos. (Francisco, 2018)

La muestra de los clientes internos son 6 personas más los 15 directivos que están en consejo de vigilancia y consejo de administración, se lo realizará en su totalidad debido a es infinita.

Para la determinación de la muestra de los clientes externos se debe realizar el cálculo de la muestra ya que es una población extensa con un 4426

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)^2 (4426)}{(0,05)^2(4426 - 1) + (1,96)^2(0,5)^2}$$

$$n = 354$$

En donde:

n: tamaño de la muestra poblacional a obtener

Z: nivel de confianza (95%)

e: error máximo admisible (5%)

σ : desviación estándar (5%)

N: 4426

El total de clientes a encuestar son de **354** según la fórmula del cálculo de la muestra.

2.4. Método

2.4.1. Inductivo

Según Web CMF (CMF, 2020) el método inductivo se analizan solo casos particulares, cuyos resultados son tomados para extraer conclusiones de carácter general. A partir de las observaciones sistemáticas de la realidad se descubre la generalización de un hecho y una teoría.

El presente trabajo de investigación se lo desarrollará mediante el apoyo del método inductivo debido a que nos permite identificar problemas de la cooperativa, además de que podemos emitir conclusiones claras.

2.4.2. *Deductivo*

Desde el punto de vista de CMF (CMF, 2020), que la parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular. Pone el énfasis en la teoría, modelos teóricos, la explicación y abstracción, antes de recoger datos empíricos, hacer observaciones o emplear experimentos.

Para la investigación de la presente investigación es fundamental dicho método debido a que nos permite analizar en forma global o general a la Cooperativa de Integración Solidaria

2.4.3. *Analítico*

De acuerdo con (Ramos, 2018) Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. La física, la química y la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos se establecen leyes universales. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado, para ver, por ejemplo, las relaciones entre las mismas.

Mediante el método analítico se logrará investigar de manera ordena y correcta toda la información acerca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por ende, es indispensable dicho método lo que nos facilitarán la interpretación de los resultados.

2.4.4. *Sintético*

Según Enrique Rus (Rus, 2021) lo define como un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis; se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en resumen. En otras palabras, debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades.

El motivo por el cual se aplicará este método es debido a que nos permite presentar de forma resumida las actividades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria para recuperar la cartera vencida.

2.4.5. Sistémico

Según Ena Ramos nos menciona que (Ramos, 2018) el método sistemático está dirigido a modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica.

En este trabajo de investigación se tomó en cuenta este método que es fundamental para conocer ambas formas de la estructura y así mismo la dinámica, que me permitirán diseñar el modelo para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria.

2.5. Interrogantes de estudio

2.5.1. Idea a defender

La implementación de un modelo de Gestión para la recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria, ayudará mejorar su crecimiento económico.

Mi propuesta, para dar solución al problema planteado, y además encaminar el cumplimiento del objetivo.

Diseño de un Modelo Gestión para la Recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito “Integración Solidaria Ltda., del Cantón Riobamba Provincia De Chimborazo, permitirá mitigar el índice de morosidad y se logrará mejorar las condiciones al momento de una emisión de crédito por la entidad.

2.6. Variables

2.6.1. Variable independiente

Recuperación de la cartera vencida

2.6.2. Variable dependiente

Diseño de un Modelo de Gestión

2.7. Análisis de resultados

2.7.1. Clientes internos y directivos

1. ¿La Cooperativa actualmente posee manual de políticas de créditos?

0 de 21 respuestas correctas

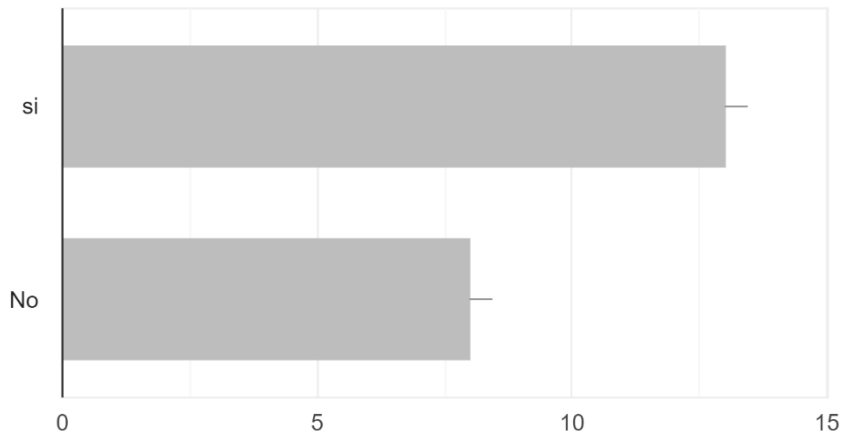


Gráfico 2-2. La Cooperativa actualmente posee manual de políticas de créditos

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 62% menciona que, si existe en la cooperativa un manual de políticas de créditos, y el 38% mencionan que no existe en la cooperativa un manual de políticas de créditos.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa cuenta políticamente con un manual dando a conocer así mismo que todo el personal no tiene conocimiento de este.

2. ¿En el manual de políticas de créditos se establece las técnicas de recuperación de cartera?

0 de 21 respuestas correctas

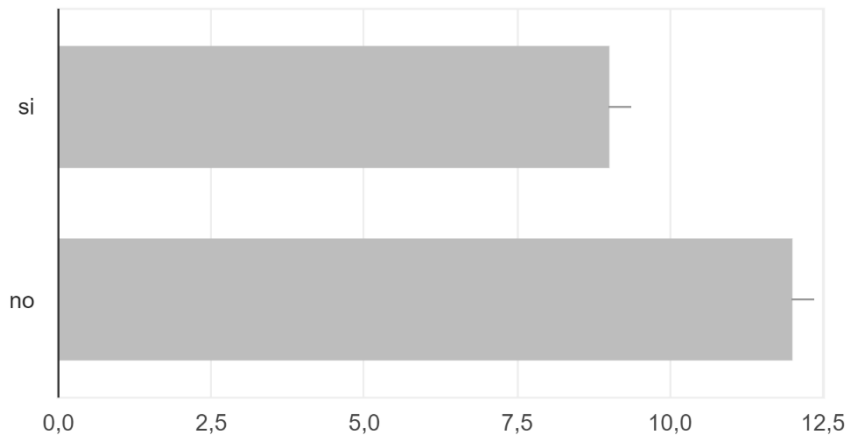


Gráfico 3-2.Manual de políticas de créditos se establece las técnicas de recuperación de cartera
Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 42 % menciona que, si se establece las técnicas de recuperación de cartera en manual de políticas, y el 58% mencionan que no se establece las técnicas de recuperación de cartera en manual de políticas.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa el manual de políticas de recuperación de cartera no es conocido e implementado de una manera correcta.

3. Según su criterio, ¿Cree usted que los procedimientos vigentes para otorgar los créditos son suficientes?

21 respuestas

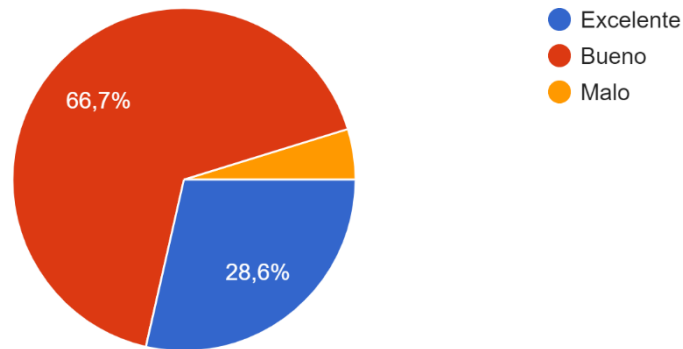


Gráfico 4-2. Procedimientos vigentes para otorgar los créditos son suficientes

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 28,6 % menciona que son excelentes los procedimientos vigentes para otorgar los créditos, el 66,7% menciona que son buenos los procedimientos vigentes para otorgar los créditos, y el 4,7 menciona que son malos los procedimientos vigentes para otorgar los créditos

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa los procedimientos para la otorgación de crédito son muy básico lo cual se debe mejorar.

Según su criterio, ¿El tiempo de evaluación del crédito fue adecuada?

21 respuestas

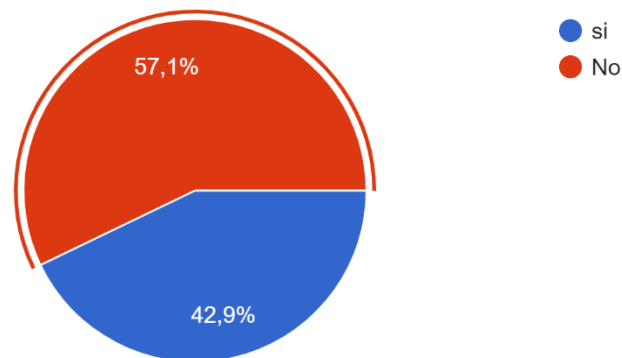


Gráfico 5-2. Tiempo de evaluación del crédito fue adecuada

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 42,9 % menciona que el tiempo de evaluación del crédito si fue adecuada, el 57,1 % menciona que el tiempo de evaluación del crédito no fue adecuada.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa los procedimientos para la otorgación de crédito son demorosos para lo cual se puede perder socios.

5. ¿Actualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con límites de aprobación del crédito?

21 respuestas

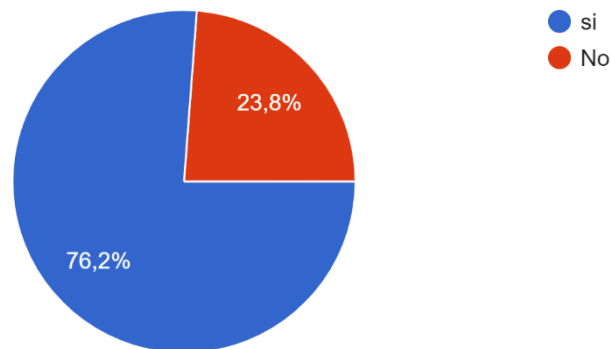


Gráfico 6-2. Límites de aprobación del crédito

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 76,2 % menciona que, si cuenta con límites de aprobación del crédito, el 23,8 menciona que no cuenta con límites de aprobación del crédito.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa y sus límites de crédito son primordiales para la estabilidad económica de la misma.

6. Después de la emisión de crédito. ¿Realizan los seguimientos necesarios del destino de dinero?

21 respuestas

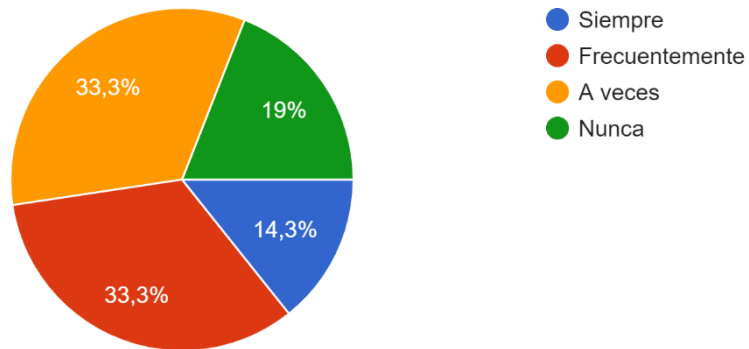


Gráfico 7-2. Seguimientos necesarios del destino de dinero

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 14,3 % menciona que, siempre realizan los seguimientos necesarios del destino de dinero, el 33,3% frecuentemente realizan los seguimientos necesarios del destino de dinero, el 33,3% a veces realizan los seguimientos necesarios del destino de dinero, y el 19% nunca realizan los seguimientos necesarios del destino de dinero.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa los seguimientos destino de dinero están bien revisados, misma que ayuda a desarrollo y el desenvolvimiento de la empresa.

7. ¿El índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado?

21 respuestas

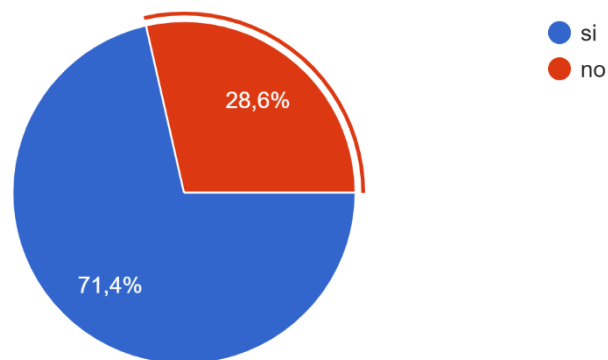


Gráfico 8-2. Índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 71,4 % menciona que, si existe un índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado, y el 28,6 menciona que no existe un índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa no existe un seguimiento de cobro acorde para menorar la mora.

8. ¿La gestión de Cobranza establecida por la institución es adecuada?

21 respuestas

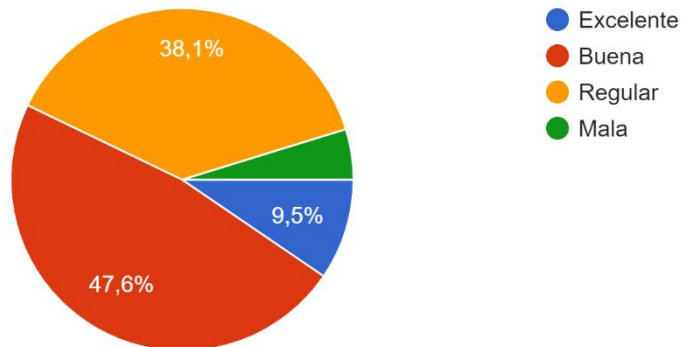


Gráfico 9-2. Gestión de cobranza establecida por la institución es adecuada

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados 9,5% menciona que, la gestión de Cobranza establecida por la institución es excelente, el 47,6 % menciona que, la gestión de Cobranza establecida por la institución es buena, el 38,1% menciona que es regular la gestión de Cobranza establecida por la institución, y el 4,8% menciona que es mala la gestión de Cobranza establecida por la institución.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa y su gestión de cobranzas es acorde a las necesidades de la misma.

9. ¿La entidad financiera capacita permanentemente al personal del área de créditos?

21 respuestas

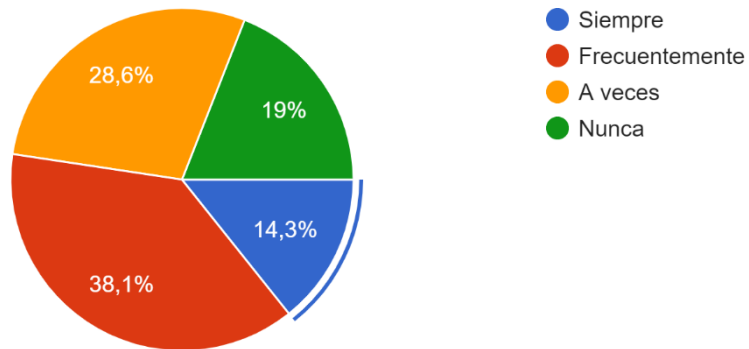


Gráfico 10-2. Capacitación permanentemente al personal del área de créditos

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 14,3 % menciona que, siempre capacita permanentemente al personal del área de créditos, el 38,1% frecuentemente capacita permanentemente al personal del área de créditos, el 28,6% a veces capacita permanentemente al personal del área de créditos, y el 19% nunca capacita permanentemente al personal del área de créditos.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa las capacitaciones son frecuentes y fundamentales que ayuda a la misma.

10. ¿Se considera la información de los clientes morosos para los futuros créditos?

21 respuestas

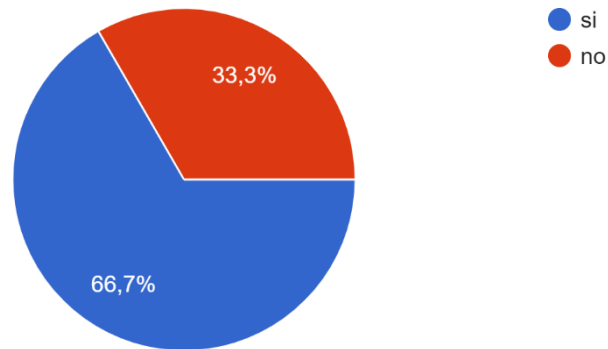


Gráfico 11-2. Información de los clientes morosos para los futuros créditos

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 33,3 % menciona que, no se considera la información de los clientes morosos para los futuros créditos, y el 66,7 si se considera la información de los clientes morosos para los futuros créditos.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa realiza seguimientos a los clientes morosos para obtener valides si se otorga o no otro crédito .

11. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de recuperación de cartera?

21 respuestas

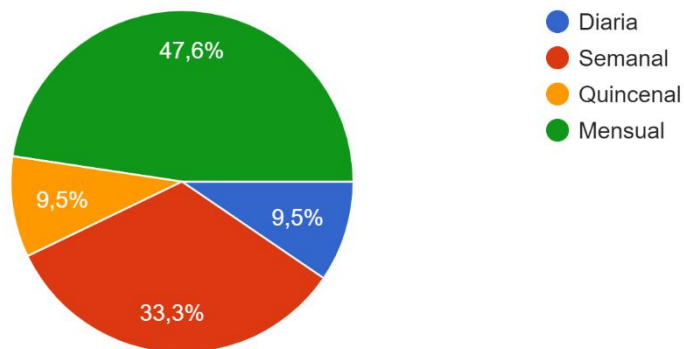


Gráfico 12-2. Frecuencia de presentación de reportes de recuperación de cartera

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 9,5% menciona que, diariamente presentan los reportes de recuperación de cartera 33,3 % menciona que, semanal presentan los reportes de recuperación de cartera, el 9,5% menciona que, quincenal presentan los reportes de recuperación de cartera, y el 47,6% mensualmente presentan los reportes de recuperación de cartera.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa los reportes no están coordinados para lo cual es necesario estandarizar dicho parámetro.

12. ¿Cree que el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución?

21 respuestas

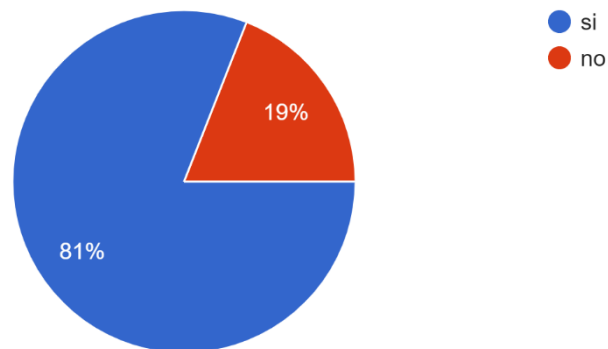


Gráfico 13-2. Riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados el 81 % menciona que, si el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución, y el 19% menciona que, no el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa siempre se enfocan en la liquidez, por lo que no siempre brindan créditos a todas las personas.

2.7.2. Clientes externos (socios de la Cooperativa)

Tabla 2-2: Tiempo es socio de la Cooperativa Integración Solidaria

1. ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa Integración Solidaria?		
1 a 6 meses ()	80	23%
6 a 1 año ()	60	17%
1 a 2 años ()	90	25%
Más de 2 años ()	124	35%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.



Gráfico 14-2. Tiempo es socio de la Cooperativa Integración Solidaria

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el tiempo de ser socio de la Cooperativa Integración Solidaria el 23% es de 1 a 6 meses, el 17% es de 6 a 1 año, el 25% es de 1 a 2 años, y el 35% es más de 2 años.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa la mayor parte de los socios están vinculados recientemente, por lo que es de gran oportunidad la captación de estos.

Tabla 3-2: Realizado créditos en la cooperativa

2. ¿Usted ha realizado créditos en la cooperativa?		
Si ()	325	92%
No ()	29	8%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.



Gráfico 15-2. Realizado créditos en la cooperativa

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el 92% de los socios si han realizado prestamos, y el 8% no han realizado préstamos.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa la mayor parte de los socios anteriores y nuevos ingresan a la cooperativa para realizar un credito.

Tabla 4-2: Créditos ha mantenido anteriormente

3. ¿Cuántos créditos ha mantenido anteriormente?		
0 – 1 ()	120	34%
1- 2 ()	135	38%
Más de 2 ()	99	28%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

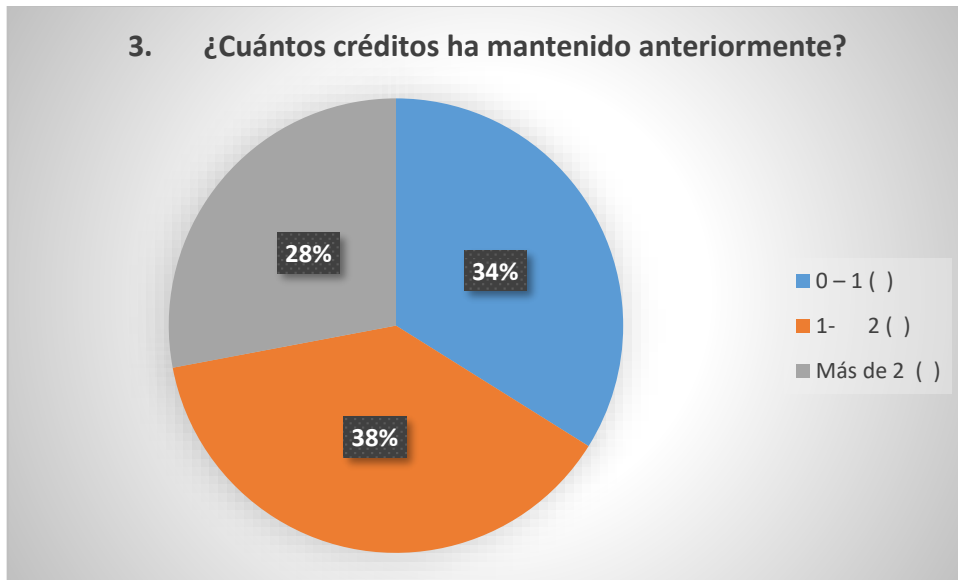


Gráfico 16-2. Créditos ha mantenido anteriormente

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el 34% de los socios ha mantenido 0-1 préstamo, el 38% a mantenido de 1-2 préstamos, y el 28% ha mantenido más de 2 o más préstamos.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa los seguimientos destino de dinero están bien revisados, misma que ayuda a desarrollo y el desenvolvimiento de la empresa.

Tabla 5-2: Políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito

4. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito?		
SI ()	299	84%
NO ()	55	16%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

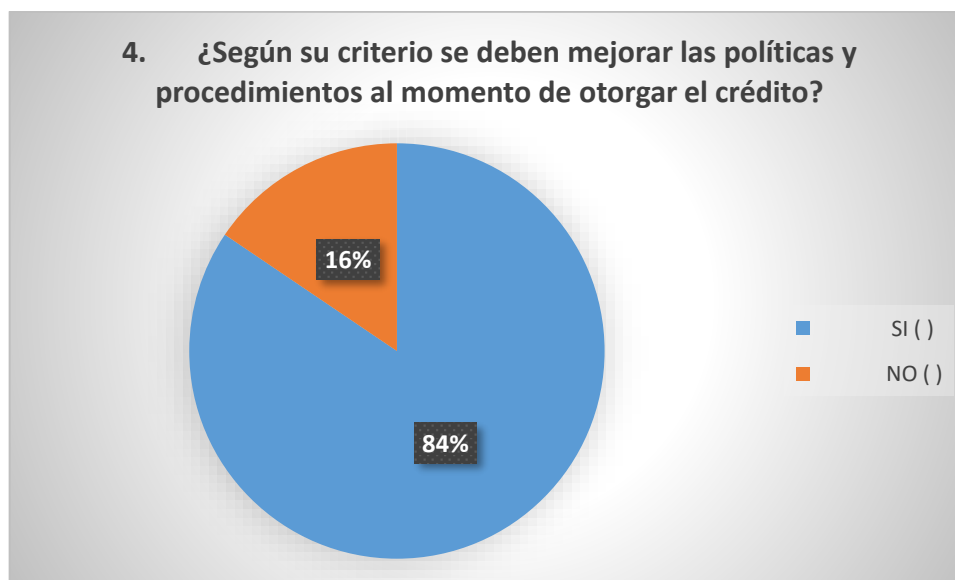


Gráfico 17-2. Políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el 84% la cooperativa debe mejorar las políticas y procedimientos al instante de otorgar un crédito, y el 16% la cooperativa no debe mejorar las políticas y procedimientos al instante de otorgar un crédito.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa los procedimientos para otorgar un crédito tienen una gran falencia misma que debe corregirse.

Tabla 6-2: Calificación del tiempo en que se demoran en evaluar la solicitud de crédito

5. Según su criterio, ¿cómo calificaría el tiempo en que se demoran en evaluar la solicitud de crédito?		
Excelente ()	59	17%
Buena ()	90	25%
Regular ()	125	35%
Mala ()	80	23%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

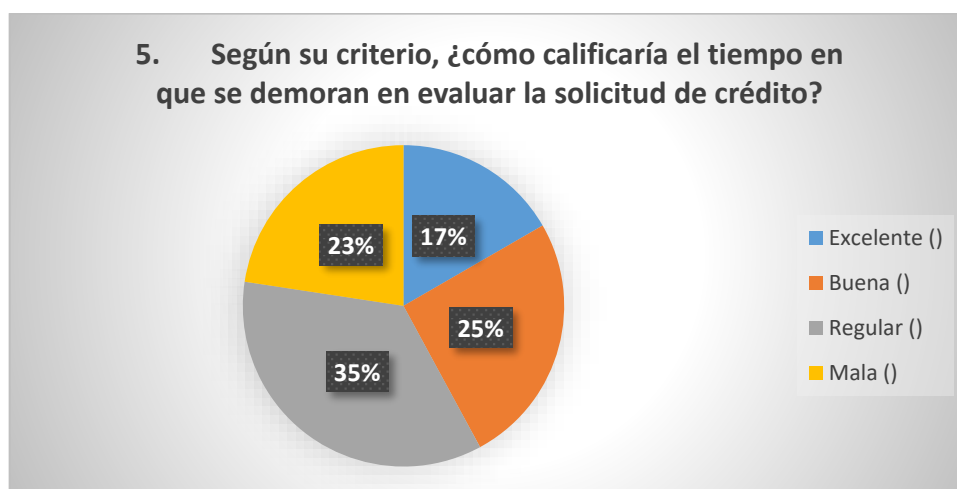


Gráfico 18-2. Calificación del tiempo en que se demoran en evaluar la solicitud de crédito

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el 17% califica que la demora de evaluar la solicitud de crédito es excelente, el 25% califica que la demora de evaluar la solicitud de crédito es buena, el 35% califica que la demora de evaluar la solicitud de crédito es regular, y el 23% califica que la demora de evaluar la solicitud de crédito es mala.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa se debe mejorar el proceso al otorgar un crédito de forma gradual para así obtener mejores resultados con los socios.

Tabla 7-2: Motivo del retraso en el pago de su cuota

6. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de su cuota?		
Falta de gestión por parte de los asesores ()	24	7%
No mantiene un trabajo estable ()	80	23%
No se acuerda de su fecha de pago. ()	250	71%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

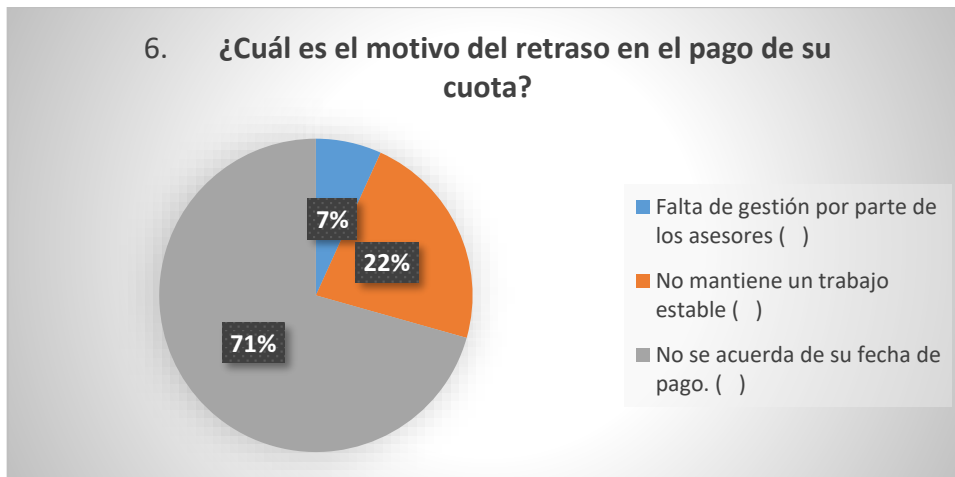


Gráfico 19-2. Motivo del retraso en el pago de su cuota

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el 7% de los socios se retrasan en pagar la cuota es por Falta de gestión por parte de los asesores, el 22% de los socios se retrasan en pagar la cuota es porque no mantiene un trabajo estable, y 71% de los socios se retrasan en pagar la cuota es porque no se acuerda de su fecha de pago.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa no brinda un buen seguimiento a los socios que tienen un crédito misma que aumenta la morosidad de la misma.

Tabla 8-2: Tiempo máximo que se demorado en cancelar su cuota

7. Después del vencimiento de su fecha de pago. ¿Cuál es el tiempo máximo que se demorado en cancelar su cuota?		
1-10 días ()	100	28%
10-20 días ()	150	42%
20-30 días ()	24	7%
Más de 30 días ()	80	23%
Total	354	100%

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

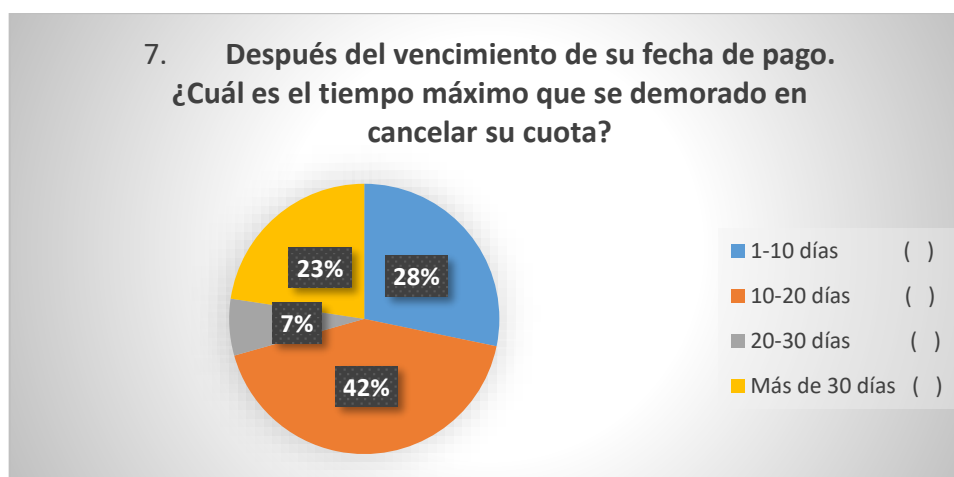


Gráfico 20-2. Tiempo máximo que se demorado en cancelar su cuota

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Análisis:

Mediante la encuesta realizada podemos observar que del total de los encuestados menciona que el 28% de los socios se demoran en cancelar su cuota es de 1-10 días, el 42% de los socios se demoran en cancelar su cuota es de 10-20 días, el 7% de los socios se demoran en cancelar su cuota es de 20 a 30 días, y el 23% de los socios se demoran en cancelar su cuota es más de 30 días.

Interpretación:

Como podemos observar en la cooperativa no existen asesores capacitados para disminuir los días de pago.

2.8. Análisis interno de la institución

Tabla 9-2: Balance general -2018

BALANCE GENERAL		
AL 31-12-2018		
1	ACTIVO	4,310,234.05
11	FONDOS DISPONIBLES	537,462.59
1101	CAJA	86,249.44
110105	EFFECTIVO	84,889.44
11010505	BÓVEDA	84,889.44
110110	CAJA CHICA	1,360.00
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	451,213.15
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	100.00
11030505	CUENTA CTE. 55700044	100.00
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	347,225.48
11031005	BANCO DE GUAYAQUIL	3,010.27
11031020	BANCO PICHINCHA	25,282.98
11031040	BANCO DESARROLLO MATRIZ	318,817.66
11031045	BANCO DESARROLLO RIOBAMBA	114.57
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	103,887.67
11032005	COOPERATIVA AMBATO	17.16
11032010	COOPERATIVA SANTA ROSA DE PATUTAN	62,752.27
11032015	COOPERATIVA KULLKI WASI	444.90
11032020	COOPERATIVA ALLI KAWSAY	6,407.76
11032025	COOPERATIVA NUEVO AMANECER	14,000.00
11032030	COOPERATIVA ALIANZA INDIGENA	3.00
11032035	COOPERATIVA SUMAK SISA	31.64
11032040	COOPERATIVA TRES ESQUINAS	147.23
11032045	COAC FERNANDO DAQUILEMA	20,083.71
13	INVERSIONES	35,364.08
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	35,364.08
130505	DE 1 A 30 DÍAS SECTOR PRIVADO	24,500.00
130515	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	10,864.08
14	CARTERA DE CRÉDITOS	3,106,731.07
1402	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER	223,762.61
140205	DE 1 A 30 DÍAS	22,122.04
140210	DE 31 A 90 DÍAS	20,393.40
140215	DE 91 A 180 DÍAS	28,258.97
140220	DE 181 A 360 DÍAS	39,167.33
140225	DE MÁS DE 360 DÍAS	113,820.87
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2,023,287.02
140405	DE 1 A 30 DÍAS	239,957.90
140410	DE 31 A 90 DÍAS	418,767.14
140415	DE 91 A 180 DÍAS	440,684.97
140420	DE 181 A 360 DÍAS	482,685.33
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS	441,191.68
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	97,410.67
142605	DE 1 A 30 DÍAS	2,455.44
142610	DE 31 A 90 DÍAS	4,674.11
142615	DE 91 A 180 DÍAS	6,217.74
142620	DE 181 A 360 DÍAS	10,695.13
142625	DE MÁS DE 360 DÍAS	73,368.25
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	156,944.06
142805	DE 1 A 30 DÍAS	17,345.51
142810	DE 31 A 90 DÍAS	27,977.68
142815	DE 91 A 180 DÍAS	28,138.64
142820	DE 181 A 360 DÍAS	32,951.42
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS	50,530.81
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	46,963.81
145005	DE 1 A 30 DÍAS	2,456.62
145010	DE 31 A 90 DÍAS	4,551.29
145015	DE 91 A 180 DÍAS	6,104.33
145020	DE 181 A 270 DÍAS	4,756.63
145025	DE MÁS DE 270 DÍAS	29,094.94
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	713,776.78

145205	DE 1 A 30 DÍAS	20,065.72
145210	DE 31 A 90 DÍAS	37,637.03
145215	DE 91 A 180 DÍAS	33,774.65
145220	DE 181 A 360 DÍAS	58,537.09
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS	563,762.29
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-155,413.88
149910	(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO)	-7,142.56
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	-148,271.32
16	CUENTAS POR COBRAR	171,670.75
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	37,712.11
160310	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	5,963.09
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO	31,749.02
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	64,985.41
161410	COMISIONES	221.24
161430	GASTOS JUDICIALES	7,876.65
16143005	GASTOS JUDICIALES	7,876.65
161490	OTROS	56,887.52
16149005	ANTICIPO INTERESES PLAZO FIJO	46,567.88
16149010	ANTICIPOS VARIOS	10,319.64
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	74,273.23
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	4,696.40
169025	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS	8,577.88
16902505	PUNTOMÁTICO	1,077.88
16902515	AFILIACIONES INSTITUCIONES	7,500.00
169090	OTRAS	60,998.95
16909015	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	17,640.65
16909020	ASEGURADORA DEL SUR	43,358.30
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-5,300.00
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-5,300.00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	347,022.27
1801	TERRENOS	235,000.00
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	13,602.40
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	60,464.22
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	44,938.30
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	63,452.76
1890	OTROS	1,257.70
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-71,693.11
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-26,349.83
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-23,200.64
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-22,050.24
189940	(OTROS)	-92.40
19	OTROS ACTIVOS	111,983.29
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	12,025.77
190405	INTERESES	5,891.14
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	6,134.63
1905	GASTOS DIFERIDOS	77,682.90
190510	GASTOS DE INSTALACIÓN	460.48
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	65,520.00
190525	GASTOS DE ADECUACIÓN	17,324.02
190590	OTROS	2,216.87
190599	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-7,838.47
1906	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	4,117.01
190615	PROVEEDURÍA	4,117.01
1990	OTROS	19,551.50
199010	OTROS IMPUESTOS	19,547.90
199025	FALTANTES DE CAJA	3.60
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	-1,393.89
199990	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	-1,393.89
2	PASIVOS	3,716,041.45
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,058,292.03
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	595,584.37
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	595,584.37
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	2,206,133.58
210305	DE 1 A 30 DÍAS	339,691.42
210310	DE 31 A 90 DÍAS	458,211.80
210315	DE 91 A 180 DÍAS	424,978.40
210320	DE 181 A 360 DÍAS	841,681.96
210325	DE MÁS DE 361 DÍAS	141,570.00
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	256,574.08
25	CUENTAS POR PAGAR	58,326.76
2501	INTERESES POR PAGAR	50,584.71
250105	DEPÓSITOS A LA VISTA	0.00

250115	DEPÓSITOS A PLAZO	50,584.71
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	6.45
250325	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	6.45
2504	RETENCIONES	2,716.14
250405	RETENCIONES FISCALES	2,697.92
25040505	RET. FTE. 1%	63.45
25040510	RET. FTE. 1% SEGUROS	2.11
25040515	RET. FTE. 2%	62.70
25040520	RET. FTE. 2% REDIMIENTOS FINANCIEROS	169.64
25040525	RET. FTE. 8%	301.23
25040530	RET. FTE. 10%	700.31
25040550	RET. IVA 30%	31.44
25040555	RET. IVA 70%	74.80
25040560	RET. IVA 100%	1,292.24
250490	OTRAS RETENCIONES	18.22
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	9.51
250505	IMPUESTO A LA RENTA	9.14
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	0.37
25059020	APORTE A LA SEPS 1%	0.37
2506	PROVEEDORES	3,804.58
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1,205.37
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	1,205.37
25909020	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	1,205.37
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	599,422.66
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	599,422.66
260205	DE 1 A 30 DÍAS	29,503.12
260210	DE 31 A 90 DÍAS	60,221.25
260215	DE 91 A 180 DÍAS	91,866.14
260220	DE 181 A 360 DÍAS	119,524.80
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	298,307.35
3	PATRIMONIO	594,192.60
31	CAPITAL SOCIAL	350,033.37
3103	APORTES DE SOCIOS	350,033.37
33	RESERVAS	164,106.96
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	32,888.10
330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	32,888.10
3303	ESPECIALES	131,218.86
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	42,906.12
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	42,906.12
36	RESULTADOS	37,146.15
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS	37,119.11
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	27.04
	ACTIVO	4,310,234.05
	PASIVOS	3,716,041.45
	PATRIMONIO	594,192.60
	UTILIDAD	0.00

Tabla 10-2: Balance general -2019

BALANCE GENERAL		
AL 31-12-2019		
1	ACTIVO	4,906,238.37
11	FONDOS DISPONIBLES	470,227.52
1101	CAJA	80,406.91
110105	EFFECTIVO	79,150.17
11010505	BÓVEDA	79,150.17
110110	CAJA CHICA	1,256.74
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	389,820.61
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	7,069.84
11030505	CUENTA CTE. 55700044	7,069.84
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	115,541.36
11031005	BANCO DE GUAYAQUIL	35,833.08
11031020	BANCO PICHINCHA	73,526.30
11031040	BANCO DESARROLLO MATRIZ	2,066.10
11031045	BANCO DESARROLLO RIOBAMBA	4,115.88
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	267,209.41
11032005	COOPERATIVA AMBATO	17.16
11032010	COOPERATIVA SANTA ROSA DE PATUTAN	176,473.07
11032015	COOPERATIVA KULLKI WASI	698.01
11032020	COOPERATIVA ALLI KAWSAY	5,407.76
11032025	COOPERATIVA NUEVO AMANECER	22,553.73
11032030	COOPERATIVA ALIANZA INDIGENA	3.00
11032035	COOPERATIVA SUMAK SISA	31.64
11032045	COAC FERNANDO DAQUILEMA	62,025.04
13	INVERSIONES	105,000.00
1305	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	105,000.00
130515	DE 91 A 180 DÍAS SECTOR PRIVADO	105,000.00
14	CARTERA DE CRÉDITOS	3,676,305.09
1402	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER	117,948.56
140205	DE 1 A 30 DÍAS	3,969.95
140210	DE 31 A 90 DÍAS	9,812.86
140215	DE 91 A 180 DÍAS	11,686.69
140220	DE 181 A 360 DÍAS	19,231.41
140225	DE MÁS DE 360 DÍAS	73,247.65
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2,773,175.22
140405	DE 1 A 30 DÍAS	178,253.84
140410	DE 31 A 90 DÍAS	301,995.95
140415	DE 91 A 180 DÍAS	362,201.70
140420	DE 181 A 360 DÍAS	587,288.43
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS	1,343,435.30
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	93,249.09
142605	DE 1 A 30 DÍAS	2,156.50
142610	DE 31 A 90 DÍAS	3,970.48
142615	DE 91 A 180 DÍAS	5,891.47
142620	DE 181 A 360 DÍAS	10,691.98
142625	DE MÁS DE 360 DÍAS	70,538.66
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	87,161.56
142805	DE 1 A 30 DÍAS	8,966.47
142810	DE 31 A 90 DÍAS	15,821.31
142815	DE 91 A 180 DÍAS	18,667.22
142820	DE 181 A 360 DÍAS	22,595.93
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS	21,110.63
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	64,006.35
145005	DE 1 A 30 DÍAS	2,191.74
145010	DE 31 A 90 DÍAS	3,618.10
145015	DE 91 A 180 DÍAS	6,445.07
145020	DE 181 A 270 DÍAS	5,387.48
145025	DE MÁS DE 270 DÍAS	46,363.96
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	697,699.03
145205	DE 1 A 30 DÍAS	10,497.93
145210	DE 31 A 90 DÍAS	21,428.49
145215	DE 91 A 180 DÍAS	33,344.34
145220	DE 181 A 360 DÍAS	71,304.50
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS	561,123.77
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-156,934.72
149910	(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO)	-25,539.09

149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	-131,395.63
16	CUENTAS POR COBRAR	179,613.18
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	37,779.38
160310	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	1,094.99
160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO	36,684.39
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	71,668.87
161410	COMISIONES	221.24
161430	GASTOS JUDICIALES	12,298.93
16143005	GASTOS JUDICIALES	12,298.93
161490	OTROS	59,148.70
16149005	ANTICIPO INTERESES PLAZO FIJO	52,083.70
16149010	ANTICIPOS VARIOS	7,065.00
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	75,464.93
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	9,340.00
169025	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS	9,012.02
16902505	PUNTOMÁTICO	1,077.88
16902515	AFILIACIONES INSTITUCIONES	7,500.00
16902525	RED FACILITO	434.14
169045	EGRESOS CAJA	0.00
169090	OTRAS	57,112.91
16909015	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	24,320.82
16909020	ASEGURADORA DEL SUR	32,792.09
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-5,300.00
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-5,300.00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	333,358.77
1801	TERRENOS	235,000.00
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	20,322.40
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	61,361.58
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	39,761.08
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	47,522.76
1890	OTROS	1,257.70
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-71,866.75
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-30,432.02
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-19,092.09
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-22,250.24
189940	(OTROS)	-92.40
19	OTROS ACTIVOS	141,733.81
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	7,890.31
190405	INTERESES	10.68
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	5,479.63
190490	OTROS	2,400.00
1905	GASTOS DIFERIDOS	107,221.56
190510	GASTOS DE INSTALACIÓN	460.48
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	93,520.00
190525	GASTOS DE ADECUACIÓN	18,862.69
190590	OTROS	2,216.86
190599	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-7,838.47
1906	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	3,302.07
190615	PROVEEDURÍA	3,302.07
1990	OTROS	24,713.76
199010	OTROS IMPUESTOS	21,068.03
199090	VARIAS	3,645.73
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	-1,393.89
199990	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	-1,393.89
2	PASIVOS	4,327,335.49
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,636,597.05
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	716,982.93
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	716,982.93
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	2,674,918.94
210305	DE 1 A 30 DÍAS	264,556.51
210310	DE 31 A 90 DÍAS	670,294.49
210315	DE 91 A 180 DÍAS	578,262.66
210320	DE 181 A 360 DÍAS	867,365.28
210325	DE MÁS DE 361 DÍAS	294,440.00
2105	DEPÓSITOS RESTRINGIDOS	244,695.18
25	CUENTAS POR PAGAR	81,750.75
2501	INTERESES POR PAGAR	74,673.30
250115	DEPÓSITOS A PLAZO	74,673.30
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	2,966.05
250305	REMUNERACIONES	21.45
250310	BENEFICIOS SOCIALES	2,923.93
25031015	VACACIONES	2,849.38

25031040	ASOCIACIÓN EMPLEADOS	74.55
250325	PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	14.13
250390	PAGO DE PRESTAMOS TRABAJADORES	6.54
2504	RETENCIONES	1,935.94
250405	RETENCIONES FISCALES	1,935.94
25040505	RET. FTE. 1%	32.46
25040510	RET. FTE. 1% SEGUROS	1.08
25040515	RET. FTE. 2%	77.05
25040520	RET. FTE. 2% REDIMIENTOS FINANCIEROS	181.63
25040525	RET. FTE. 8%	343.82
25040530	RET. FTE. 10%	377.80
25040550	RET. IVA 30%	4.81
25040555	RET. IVA 70%	92.20
25040560	RET. IVA 100%	825.09
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	435.96
250505	IMPUESTO A LA RENTA	20.02
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	415.94
25059005	SEGURO DE DESGRAVAMEN	415.13
25059020	APORTE A LA SEPS 1%	0.81
2506	PROVEEDORES	397.80
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	1,341.70
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	1,341.70
25909020	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	1,341.70
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	599,017.69
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	599,017.69
260205	DE 1 A 30 DÍAS	16,501.71
260210	DE 31 A 90 DÍAS	33,789.19
260215	DE 91 A 180 DÍAS	156,581.48
260220	DE 181 A 360 DÍAS	107,401.70
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	284,743.61
29	OTROS PASIVOS	9,970.00
2990	OTROS	9,970.00
299090	VARIOS	9,970.00
3	PATRIMONIO	578,902.88
31	CAPITAL SOCIAL	371,388.67
3103	APORTES DE SOCIOS	371,388.67
33	RESERVAS	164,548.83
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	33,329.97
330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	33,329.97
3303	ESPECIALES	131,218.86
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	42,906.12
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	42,906.12
36	RESULTADOS	59.26
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	59.26
	ACTIVO	4,906,238.37
	PASIVOS	4,327,335.49
	PATRIMONIO	578,902.88
	UTILIDAD	0.00

Tabla 11-2: Balance general -2020

BALANCE GENERAL		
AL 31-12-2020		
1	ACTIVO	4,620,725.36
11	FONDOS DISPONIBLES	356,871.80
1101	CAJA	44,207.22
110105	EFFECTIVO	42,950.48
11010505	BÓVEDA	42,950.48
11010510	CAJAS	0.00
110110	CAJA CHICA	1,256.74
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	312,664.58
110305	BANCO CENTRAL DEL ECUADOR	7,069.84
11030505	CUENTA CTE. 55700044	7,069.84
110310	BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS LOCALES	42,007.32
11031005	BANCO DE GUAYAQUIL	14,729.47
11031020	BANCO PICHINCHA	26,670.78
11031040	BANCO DESARROLLO MATRIZ	607.07
110320	INSTITUCIONES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	263,587.42
11032005	COOPERATIVA AMBATO	17.16
11032010	COOPERATIVA SANTA ROSA DE PATUTAN	185,655.74
11032015	COOPERATIVA KULLKI WASI	8,068.40
11032020	COOPERATIVA ALLI KAWSAY	5,407.76
11032025	COOPERATIVA NUEVO AMANECER	42,053.73
11032030	COOPERATIVA ALIANZA INDIGENA	3.00
11032035	COOPERATIVA SUMAK SISA	31.64
11032045	COAC FERNANDO DAQUILEMA	22,349.99
14	CARTERA DE CRÉDITOS	3,442,564.49
1402	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO POR VENCER	207,569.25
140205	DE 1 A 30 DÍAS	5,295.12
140210	DE 31 A 90 DÍAS	9,352.55
140215	DE 91 A 180 DÍAS	13,650.39
140220	DE 181 A 360 DÍAS	24,511.52
140225	DE MÁS DE 360 DÍAS	154,759.67
1404	CARTERA DE MICROCRÉDITO POR VENCER	2,649,883.56
140405	DE 1 A 30 DÍAS	125,668.33
140410	DE 31 A 90 DÍAS	228,994.23
140415	DE 91 A 180 DÍAS	307,798.75
140420	DE 181 A 360 DÍAS	557,430.86
140425	DE MÁS DE 360 DÍAS	1,429,991.39
1426	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO QUE NO DEVENGA INTERESES	45,926.95
142605	DE 1 A 30 DÍAS	1,198.71
142610	DE 31 A 90 DÍAS	2,233.95
142615	DE 91 A 180 DÍAS	3,303.34
142620	DE 181 A 360 DÍAS	4,985.75
142625	DE MÁS DE 360 DÍAS	34,205.20
1428	CARTERA DE MICROCRÉDITO QUE NO DEVENGA INTERESES	77,036.33
142805	DE 1 A 30 DÍAS	5,792.27
142810	DE 31 A 90 DÍAS	10,797.60
142815	DE 91 A 180 DÍAS	13,055.64
142820	DE 181 A 360 DÍAS	18,329.93
142825	DE MÁS DE 360 DÍAS	29,060.89
1450	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO VENCIDA	51,239.59
145005	DE 1 A 30 DÍAS	1,417.79
145010	DE 31 A 90 DÍAS	2,346.02
145015	DE 91 A 180 DÍAS	3,038.19
145020	DE 181 A 270 DÍAS	3,500.01
145025	DE MÁS DE 270 DÍAS	40,937.58
1452	CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	674,760.15
145205	DE 1 A 30 DÍAS	6,127.38
145210	DE 31 A 90 DÍAS	12,675.07
145215	DE 91 A 180 DÍAS	14,029.52
145220	DE 181 A 360 DÍAS	28,921.10
145225	DE MÁS DE 360 DÍAS	613,007.08
1499	(PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES)	-263,851.34
149910	(CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO)	-49,617.73
149920	(CARTERA DE MICROCRÉDITOS)	-212,316.99
149989	(PROVISION GENÉRICA VOLUNTARIA)	-1,916.62
16	CUENTAS POR COBRAR	254,601.79
1603	INTERESES POR COBRAR DE CARTERA DE CRÉDITOS	39,502.55
160310	CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO	2,233.95

160320	CARTERA DE MICROCRÉDITO	37,268.60
1614	PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	168,251.01
161405	INTERESES	75,857.01
161410	COMISIONES	221.24
161430	GASTOS JUDICIALES	14,389.23
16143005	GASTOS JUDICIALES	14,389.23
161490	OTROS	77,783.53
16149005	ANTICIPO INTERESES PLAZO FIJO	54,383.53
16149010	ANTICIPOS VARIOS	23,400.00
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	52,938.28
169005	ANTICIPOS AL PERSONAL	380.00
169025	ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS	8,573.44
16902505	PUNTOMÁTICO	1,073.44
16902515	AFILIACIONES INSTITUCIONES	7,500.00
169090	OTRAS	43,984.84
16909015	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	11,192.75
16909020	ASEGURADORA DEL SUR	32,792.09
1699	(PROVISIÓN PARA CUENTAS POR COBRAR)	-6,090.05
169905	(PROVISIÓN PARA INTERESES Y COMISIONES POR COBRAR)	-790.05
169910	(PROVISIÓN PARA OTRAS CUENTAS POR COBRAR)	-5,300.00
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	429,924.79
1801	TERRENOS	340,419.06
1803	CONSTRUCCIONES Y REMODELACIONES EN CURSO	38,371.20
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	61,361.58
1806	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	34,024.50
1807	UNIDADES DE TRANSPORTE	38,433.76
1890	OTROS	1,257.70
1899	(DEPRECIACIÓN ACUMULADA)	-83,943.01
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA)	-36,493.52
189920	(EQUIPOS DE COMPUTACIÓN)	-25,323.27
189925	(UNIDADES DE TRANSPORTE)	-22,033.82
189940	(OTROS)	-92.40
19	OTROS ACTIVOS	136,762.49
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	8,140.31
190405	INTERESES	10.68
190410	ANTICIPOS A TERCEROS	5,479.63
190490	OTROS	2,650.00
1905	GASTOS DIFERIDOS	105,792.74
190510	GASTOS DE INSTALACIÓN	460.48
190520	PROGRAMAS DE COMPUTACIÓN	93,520.00
190525	GASTOS DE ADECUACIÓN	18,883.64
190590	OTROS	767.09
190599	(AMORTIZACIÓN ACUMULADA GASTOS DIFERIDOS)	-7,838.47
1906	MATERIALES, MERCADERÍAS E INSUMOS	3,065.69
190615	PROVEEDURÍA	3,065.69
1990	OTROS	21,157.64
199010	OTROS IMPUESTOS	21,157.64
1999	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS IRRECUPERABLES)	-1,393.89
199990	(PROVISIÓN PARA OTROS ACTIVOS)	-1,393.89
2	PASIVOS	4,062,938.10
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,545,488.56
2101	DEPÓSITOS A LA VISTA	907,992.77
210135	DEPÓSITOS DE AHORRO	907,992.77
2103	DEPÓSITOS A PLAZO	2,637,495.79
210305	DE 1 A 30 DÍAS	381,545.06
210310	DE 31 A 90 DÍAS	531,534.14
210315	DE 91 A 180 DÍAS	594,757.85
210320	DE 181 A 360 DÍAS	873,705.04
210325	DE MÁS DE 361 DÍAS	255,953.70
25	CUENTAS POR PAGAR	101,500.90
2501	INTERESES POR PAGAR	76,459.45
250115	DEPÓSITOS A PLAZO	76,459.45
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	17,148.74
250305	REMUNERACIONES	10,741.12
250310	BENEFICIOS SOCIALES	3,708.98
25031015	VACACIONES	3,465.99
25031040	ASOCIACIÓN EMPLEADOS	242.99
250315	APORTES AL IESS	2,698.64
25031505	APORTE AL IESS PATRONAL	1,517.99
25031510	APORTE AL IESS PERSONAL	1,180.65
2504	RETENCIONES	1,922.88
250405	RETENCIONES FISCALES	1,905.77

25040515	RET. FTE. 2%	12.83
25040520	RET. FTE. 2% REDIMIENTOS FINANCIEROS	130.30
25040525	RET. FTE. 8%	309.04
25040530	RET. FTE. 10%	377.15
25040535	RET. FTE. 1.75%	33.89
25040540	RET. FTE 2.75%	81.39
25040550	RET. IVA 30%	8.83
25040555	RET. IVA 70%	180.20
25040560	RET. IVA 100%	772.14
250490	OTRAS RETENCIONES	17.11
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	764.07
250505	IMPUESTO A LA RENTA	20.02
250590	OTRAS CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	744.05
25059005	SEGURO DE DESGRAVAMEN	384.25
25059010	SEGURO DE VIDA	0.00
25059015	SOLCA	359.80
2506	PROVEEDORES	1,185.75
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS	4,020.01
259020	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	0.00
259090	OTRAS CUENTAS POR PAGAR	4,020.01
25909020	DEPOSITOS NO IDENTIFICADOS	4,020.01
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	415,320.60
2602	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL PAÍS Y SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	339,209.53
260205	DE 1 A 30 DÍAS	18,028.78
260210	DE 31 A 90 DÍAS	36,437.14
260215	DE 91 A 180 DÍAS	55,995.28
260220	DE 181 A 360 DÍAS	112,731.93
260225	DE MÁS DE 360 DÍAS	116,016.40
2603	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS DEL EXTERIOR	0.00
260305	DE 1 A 30 DÍAS	0.00
2606	OBLIGACIONES CON ENTIDADES FINANCIERAS DEL SECTOR PÚBLICO	76,111.07
260605	DE 1 A 30 DÍAS	4,043.93
260610	DE 31 A 90 DÍAS	8,180.61
260615	DE 91 A 180 DÍAS	12,383.26
260620	DE 181 A 360 DÍAS	25,313.62
260625	DE MÁS DE 360 DÍAS	26,189.65
29	OTROS PASIVOS	628.04
2990	OTROS	628.04
299005	SOBRANTES DE CAJA	90.04
299090	VARIOS	538.00
3	PATRIMONIO	557,787.26
31	CAPITAL SOCIAL	404,768.62
3103	APORTES DE SOCIOS	404,768.62
33	RESERVAS	164,608.09
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	33,389.23
330105	RESERVA LEGAL IRREPARTIBLE	33,389.23
3303	ESPECIALES	131,218.86
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	42,906.12
3401	OTROS APORTES PATRIMONIALES	42,906.12
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	105,419.06
3501	SUPERÁVIT POR VALUACIÓN DE PROPIEDADES, EQUIPO Y OTROS	105,419.06
36	RESULTADOS	-159,914.63
3601	UTILIDADES O EXCEDENTES ACUMULADAS	0.00
3603	UTILIDAD O EXCEDENTE DEL EJERCICIO	265,518.54
3604	(PÉRDIDA DEL EJERCICIO)	-425,433.17
	ACTIVO	4,620,725.36
	PASIVOS	4,062,938.10
	PATRIMONIO	557,787.26
	UTILIDAD	0.00

Tabla 12-2: Estado de cartera de medición de la morosidad

ESTADO DE CARTERA													
ESTADO DE CARTERA POR SUCURSAL													
Sucursal	TOTAL					VIGENTE				VENCIDA			
	Socios		Cartera		Cartera promedio por	Socios		Cartera		Socios		Cartera	
	Número	Porcentaje	Valor	Porcentaje		Número	Porcentaje	Valor	Porcentaje	Número	Porcentaje	Valor	Porcentaje
RIOBAMBA	340	23.43 %	835,416.06	22.69 %	2,457.11	169	49.71 %	684,170.44	81.9 %	171	50.29 %	151,245.62	18.1 %

Fuente y elaborado por: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”

Mediante un análisis de estados de cuenta de la cartera de préstamos realizados se puede identificar que se ha realizado, Mediante esos datos se identifica la Agencia Riobamba con préstamos a 340 socios brindado con un total de 835,416.064\$ dólares siendo este un 22,69% del total de préstamos brindados, y el 23.43% de total de los socios de la cooperativa.

Así también, se verificará la vigencia de las cantidades de los prestamos realizaos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.”, así mismo la agencia Riobamba tiene 49,71% de los socios con la cartera vigente es decir de que de los 340 socios solo 169, están al día con sus pagos respectivos, con un monto de 684,170.44\$ dólares siendo este el 81.9 %.

Otro análisis especiado en la tabla de cartera de crédito se verifica el factor de estudio la misma que es la cartera de vencida o morosidad de la misma que tienen los socios con la cooperativa, en la Agencia Riobamba se observa que 171 socios siendo este el 50.29 % llevan una cartera vencida de 151,245.62\$ dando un 18.1 % de la cantidad total de cartera vencida.

Mediante este análisis se puede determinar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda.” Se define que la morosidad está en grado intermedio ya que está conformado con el 50.29 % de los socios con préstamos vencidos, para los cual se procede a realizar una propuesta direccionada a un modelo de gestión de cobranzas acorde a las necesidades de la misma en la cual se enfoca en minimizar la morosidad de los socios.

Se realizó el diagnóstico de la cooperativa Integración Solidaria, mediante la revisión de 10 carpetas al azar, los ítems que cumplen con los requisitos estarán representados mediante un visto (✓), y los que no cumplen los requisitos estarán representado mediante una equis (x).

Tabla 13-2: Matriz de verificación de actividades

COAC. INTEGRACIÓN SOLIDARIA									
POLITICA INTERNA	1	2	3	4	6	7	8	9	10
Hoja de Inspección o Matriz de decisión crediticia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitud de crédito	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Fotocopia del documento de identificación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Consulta completa de buró de crédito del socio, conyugue y garantes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Revisión de las páginas judiciales e impresión de la página de SUPA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Justificativos de ingresos (roles de pago, certificado de trabajo, declaración de impuestos, patente, fotografía, facturas, etc.)	X	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓
Justificación de Patrimonio (Pago de impuesto predial hasta el monto de \$3.000,00)	X	✓	-	X	-	✓	-	-	-
Justificación de Patrimonio (Pago de impuesto Predial y copia de escritura superiores a \$3000)	-	-	✓	-	✓	-	✓	X	✓
Fotocopia de pago de servicios básico de los últimos sesenta días a la fecha de la adjudicación	X	X	✓	X	✓	✓	X	X	✓
Zona geográfica: a 45 minutos de la Cooperativa	X	X	✓	X	X	X	X	X	X
Monto de \$10.000,00 con un garante	✓	-	✓	X	-	-	✓	✓	-
Monto solicitado sea superior a los \$10.000,00 con dos garantes	-	X	-	-	X	✓	-	-	X

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda. del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo.”

Mediante un análisis interno de las actividades que son realizados por los asesores de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito, añadiendo además las principales funciones vinculadas con las políticas internas establecidas por la empresa se determina que existe aprobados créditos aprobados y desembolsado la cantidad monetaria de cada una.

Se verifica las actividades al momento realizar un procedimiento para la obtención de documentos por parte del asesor del socio cliente observado que los primeros pasos que realizan los socios las concluyen de manera total dichos pasos son; Hoja de Inspección o Matriz de decisión crediticia,

Solicitud de crédito, Fotocopia del documento de identificación, Consulta completa de buró de crédito del socio, conyugue y garantes, Revisión de las páginas judiciales e impresión de la página de SUPA.

Una vez determinado estos pasos se procede a evaluar la parte monetaria del cliente con la finalidad de establecer si el cliente es capaz o no es capaz de poder cancelar el rubro crediticio, mediante esto se definió que existen carpetas con documentación incompleta.

En la Justificación de Patrimonio (Pago de impuesto predial hasta el monto de \$3.000,00), que se otorga al socio cliente debe definir varios parámetros lo cual no se están cumpliendo por parte del asesor para brindar dicha cantidad.

Así también en la Justificación de Patrimonio (Pago de impuesto Predial y copia de escritura superiores a \$3000) y la Fotocopia de pago de servicios básico de los últimos sesenta días a la fecha de la adjudicación, no realizan el proceso detallado para otorgar el desembolso de la misma incumpliendo dichos factores.

En los últimos proceso son de diferencia de Zona geográfica: a 45 minutos de la Cooperativa, el Monto de \$10.000,00 con un garante, y el Monto solicitado sea superior a los \$10.000,00 con dos garantes, no se cumplen ya que por la ubicación están otro grados créditos con zonas horarias de más de dos horas de distancia de la cooperativa, por lo tanto incumplen con dicha política interna, como también lo realizaron en los montos de solicitud de 10000 y superior ya que no exigieron los requisitos de brindar dos garantes para que dicho crédito sea otorgado.

Tabla 14-2: Matriz de morosidad

Detalle	Cantidad de socios	Porcentaje	Monto en dólares	Porcentaje
Minorista	67	39%	47452	9%
Acumulación simple	93	54%	324838	62%
Acumulación ampliada recurrente	11	6%	148450	29%
Total	171	100%	520740	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda. del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo.”

Mediante el cuadro realizado se determina que la para el posicionamiento de cartera esta dividida en tres partes; créditos para minoristas que constan del 39% de la cartera vencida, en créditos de acumulación simple son el 54% de los socios, y el crédito de acumulación ampliada recurrente contiene el 6% de los socios.

En el siguiente recuadro se determina la cantidad total de en dólares y su porcentaje de morosidad, en donde el 9% del total en dólares de morosidad lo llevan los socios con créditos minoristas, el 62% esta con una cantidad en dólares de morosidad lo llevan los socios del crédito de acumulación simple, y el 29% del total en dólares de morosidad lo llevan los socios con acumulación ampliada recurrente acumulación ampliada recurrente.

Se puede definir que la mayor cantidad de cartera vencida está en los prestamos realizados a los socios del crédito de acumulación simple por lo cual de determino como la problemática, para el desarrollo de estrategias mediante un modelo de gestión de cobranzas de cartera vencida.

2.8.1. Indicadores de morosidad

Para el desarrollo de los cálculos de los indicadores de estudio que serán de gran aporte para la investigación fueron tomados de los balances generales de los años 2018-2019 y 2020.

2.8.1.1. Cálculo de morosidad de cartera total

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito.

Cartera Improductiva Bruta: Son aquellos prestamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés. Cartera Bruta: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables. P7

Cálculo del año 2018

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de cartera total} &= \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} \\ \text{Morosidad de cartera total} &= \frac{1,015,095.32}{3,106,731.07} \\ \text{Morosidad de cartera total} &= 33\% \end{aligned}$$

Cálculo del año 2019

$$\text{Morosidad de cartera total} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de cartera total} &= \frac{942,116.03}{3,676,305.09} \\ \text{Morosidad de cartera total} &= 26\% \end{aligned}$$

Cálculo del año 2020

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de cartera total} &= \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera Bruta}} \\ \text{Morosidad de cartera total} &= \frac{848,963.02}{3,442,564.49} \\ \text{Morosidad de cartera total} &= 25\% \end{aligned}$$

Análisis

Una vez realizado el cálculo de la morosidad total de los años anteriores podemos observar que en el año 2018 existió un 33% de morosidad total, en el año 2019 existió un considerable descenso de la misma a un 26%, en cuanto al año 2020 no se obtuvo un resultado mejorable por lo que solo mermo hasta el 25% de la mora, por lo que las estrategias realizados en dichos anos no dieron resultados como en años anteriores.

2.8.1.2. Cálculo morosidad de cartera de consumo

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva microcrédito frente al total cartera bruta crédito.

Cartera improductiva consumo: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito. Cartera bruta microcrédito: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito

Morosidad de cartera de Crédito de consumo 2018

$$\begin{aligned} \text{Morosidad de cartera de Crédito C} &= \frac{\text{Cartera improductiva credito}}{\text{Cartera Bruta credito}} \\ \text{Morosidad de cartera de Crédito C} &= \frac{144,374.48}{223,762.61} \\ \text{Morosidad de cartera de Crédito C} &= 65\% \end{aligned}$$

Morosidad de cartera de Crédito Consumo 2019

$$\text{Morosidad de cartera de Crédito C} = \frac{\text{Cartera improductiva credito}}{\text{Cartera Bruta credito}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Crédito C} = \frac{157,255.44}{117,948.56}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Crédito C} = 133\%$$

Morosidad de cartera de Crédito Consumo 2020

$$\text{Morosidad de cartera de Crédito C} = \frac{\text{Cartera improductiva credito}}{\text{Cartera Bruta credito}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Crédito C} = \frac{97,166.54}{207,569.25}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Crédito C} = 47\%$$

Análisis

Mediante el cálculo de la morosidad sobre la cartera de crédito consumose observa que la mayor cantidad de morosidad en el segmento de cartera de crédito es en el año 2019 con un porcentaje de morosidad de 133%, en el año 2018 fue de un 65% de morosidad, y para el año 2020 hubo una mejora considerable al año anterior, dando un concepto que los préstamos se dieron en el segmento de crédito.

2.8.1.3. Cálculo de morosidad de cartera de microcrédito

Indica el retraso o incumplimiento de pago y se mide a través del porcentaje de la cartera improductiva microcrédito frente al total cartera bruta microcrédito.

Cartera improductiva microcrédito: Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés de la línea de crédito. Cartera bruta microcrédito: Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables de la línea de crédito “microcrédito”

Morosidad de cartera de Microcrédito 2018

$$\text{Morosidad de cartera de Microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva microcredito}}{\text{Cartera Bruta microcredito}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Microcrédito} = \frac{870,720.84}{2,023,287.02}$$

Morosidad de cartera de Microcrédito= 43%

Morosidad de cartera de Microcrédito 2019

$$\text{Morosidad de cartera de Microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva microcredito}}{\text{Cartera Bruta microcredito}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Microcrédito} = \frac{784,860.59}{2,773,175.22}$$

Morosidad de cartera de Microcrédito= 28%

Morosidad de cartera de Microcrédito 2020

$$\text{Morosidad de cartera de Microcrédito} = \frac{\text{Cartera improductiva microcredito}}{\text{Cartera Bruta microcredito}}$$

$$\text{Morosidad de cartera de Microcrédito} = \frac{751,796.48}{2,649,883.56}$$

Morosidad de cartera de Microcrédito= 28%

Análisis

Con respecto a la morosidad de microcrédito se observa que en el año 2018 fue el más elevado con un porcentaje de 43%, en el cual en el año 2019 hubo una mejora al mermar la morosidad a un 28%, mediante esta menora de gran cantidad, tuvo un efecto adverso dando como resultado el mantener la mora al 28% en el año 2020.

2.8.1.4. Cálculo cobertura de la cartera problemática

Mide el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de cartera morosa. La relación mientras más alta es mejor. Las ratios de cobertura se calculan para el total de la cartera improductiva bruta y por línea de crédito.

Provisiones de Cartera de Créditos: Constituye una reserva para proteger la cartera de crédito que registra problemas de irrecuperabilidad. Cartera Improductiva bruta: Cartera que no genera ingresos para la entidad, es decir, cartera a la cual se ha suspendido la causación de intereses. Se obtiene de la suma entre la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida. P12

Cálculo del año 2018

$$\text{Cobertura de la cartera problemática} = \frac{\text{Provisiones de cartera de credito}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$$

Cobertura de la cartera problemática =	$\frac{-155,413.88}{1,015,095.32}$
Cobertura de la cartera problemática =	-15%

Cálculo del año 2019

Cobertura de la cartera problemática =	$\frac{\text{Provisiones de cartera de credito}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$
Cobertura de la cartera problemática =	$\frac{-156,934.72}{942,116.03}$
Cobertura de la cartera de crédito =	-17%

Cálculo del año 2020

Cobertura de la cartera problemática =	$\frac{\text{Provisiones de cartera de credito bruta}}{\text{Cartera improductiva bruta}}$
Cobertura de la cartera problemática =	$\frac{-263,851.34}{848,963.02}$
Cobertura de la cartera problemática =	-31%

Análisis

Mediante los resultados obtenidos en el cálculo de del indicador de la cartera problemática dando como datos negativos, se verifica que en el años 2018 existió un -15% determinando que no pudo cubrir la deuda con las provisiones de esta, para el siguiente año 2019 existió un aumento hasta el 17% así mismo provocando que aún no pueda cubrir los gastos, mediante estos sin las estrategias correctas existió un aumento considerable para año 2020 dando como resultado -31% la cual puede que la cooperativa pierda muchas actividades económicas de esta.

2.8.1.5. Cálculo cobertura de la cartera de crédito consumo

Determina la proporción de la cartera de crédito que registra problemas de incobrabilidad que se encuentra cubierta por provisiones.

Provisiones de Cartera de crédito: Constituye una reserva para proteger la cartera de vivienda que registra problemas de irrecuperabilidad. Cartera improductiva de crédito: cartera de microcrédito que no genera ingresos para la entidad, es decir. Se obtiene de la suma entre la cartera de crédito que no devenga intereses más la cartera de microcrédito vencida.

Cobertura de la cartera de crédito de consumo 2018

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = \frac{\text{Provisiones de cartera de credito}}{\text{Cartera improductiva de credito}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = \frac{-7,142.56}{144,374.48}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = -5\%$$

Cobertura de la cartera de crédito consumo 2019

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = \frac{\text{Provisiones de cartera de credito}}{\text{Cartera improductiva de credito}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = \frac{-25,539.09}{157,255.44}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = -16\%$$

Cobertura de la cartera de crédito consumo 2020

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = \frac{\text{Provisiones de cartera de credito}}{\text{Cartera improductiva de credito}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = \frac{-49,617.73}{97,166.54}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de crédito } C = -51\%$$

Análisis

Una vez identificado los factores en donde se verifica la cobertura del segmento de la cartera de crédito de consumo se determinó que en el año 2018 tenían un -5% que no podía cubrir la cooperativa, siendo un porcentaje bajo, mediante transcurrió al siguiente hubo un incremento hasta el -16% aumentando la deuda, para el año 2020 existió un valor considerable, llegando esta hasta el -51% de la deuda a cubrir.

2.8.1.6. Cálculo cobertura de la cartera de microcrédito

Determina la proporción de la cartera de microcrédito que registra problemas de incobrabilidad que se encuentra cubierta por provisiones.

Provisiones de Cartera de microcrédito: Constituye una reserva para proteger la cartera de vivienda que registra problemas de irrecuperabilidad. Cartera improductiva de microcrédito:

cartera de microcrédito que no genera ingresos para la entidad, es decir. Se obtiene de la suma entre la cartera de microcrédito que no devenga intereses más la cartera de microcrédito vencida.

Cobertura de la cartera de microcrédito 2018

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = \frac{\text{Provisiones de cartera de microcredito}}{\text{Cartera improductiva de microcredito}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = \frac{-148,271.32}{870,720.84}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = -17\%$$

Cobertura de la cartera de microcrédito 2019

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = \frac{\text{Provisiones de cartera de microcredito}}{\text{Cartera improductiva de microcredito}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = \frac{-131,395.63}{784,860.59}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = -17\%$$

Cobertura de la cartera de microcrédito 2020

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = \frac{\text{Provisiones de cartera de microcredito}}{\text{Cartera improductiva de microcredito}}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = \frac{-212,316.99}{751,796.48}$$

$$\text{Cobertura de la cartera de microcrédito} = -28\%$$

Análisis

Mediante el cálculo del segmento de la cobertura de la cartera microcrédito se definió en el año 2018 con -17% donde la cooperativa no pudo recuperar dicha morosidad, en el año 2019 se mantuvo dicho porcentaje del -17%, en cambio para el año 2020 existió otro incremento en la cual no se cubrió la recuperación de la morosidad de la misma aumentando al 28%.

2.8.1.7. Cálculo rendimiento de la cartera de crédito

Se refiere al rendimiento que tiene la cartera de créditos de microcrédito, sujeto a una banda maduración, es decir en función del rango del vencimiento futuro de las operaciones.

Cartera de Crédito productivo: Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o personas jurídicas por un plazo superior a un año para financiar proyectos productivos cuyo monto, en al menos el 90%, se ha destinado para la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalía, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Se incluye en este segmento el crédito directo otorgado a favor de las personas jurídicas no residentes de la economía ecuatoriana para la adquisición de exportaciones de bienes y servicios producidos por residentes.

Mientras mayor sea el indicador evidencia una mayor ganancia respecto a los intereses cobrados sobre la cartera de crédito microcrédito otorgada eficientemente.

Rendimiento de la cartera de crédito 2018

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = \frac{\text{Interes Cartera credito.prod.prioritario}}{\frac{\text{Prom.Cartera credito prod.prio * ven.}}{\text{Número de mes}}} * 12 * 100$$

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = \frac{37,712.11}{\frac{2,247,049.63.}{12}} * 12 * 100$$

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = 1.67$$

Rendimiento de la cartera de crédito 2019

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = \frac{\text{Interes Cartera credito.prod.prioritario}}{\frac{\text{Prom.Cartera credito prod.prio * ven.}}{\text{Número de mes}}} * 12 * 100$$

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = \frac{37,779.38}{\frac{2,891,123.78.}{12}} * 12 * 100$$

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = 1.30$$

Rendimiento de la cartera de crédito 2020

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = \frac{\text{Interes Cartera credito.prod.prioritario}}{\frac{\text{Prom.Cartera credito prod.prio * ven.}}{\text{Número de mes}}} * 12 * 100$$

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = \frac{39,502.55}{\frac{2,857,452.81.}{12}} * 12 * 100$$

$$\text{Rendimiento de la cartera de crédito} = 1.38$$

Análisis

Una vez definido el valor del indicador de la cartera de crédito productivo visualizamos que durante el año 2018 hubo una ganancia del interés cobrado del 1.67, mientras que en el año 2019 descendió 1.30 de interés cobrado, de la misma manera se obtuvo una ganancia de interés del 1.38% en el año 2020.

2.8.2. Hilo conductor

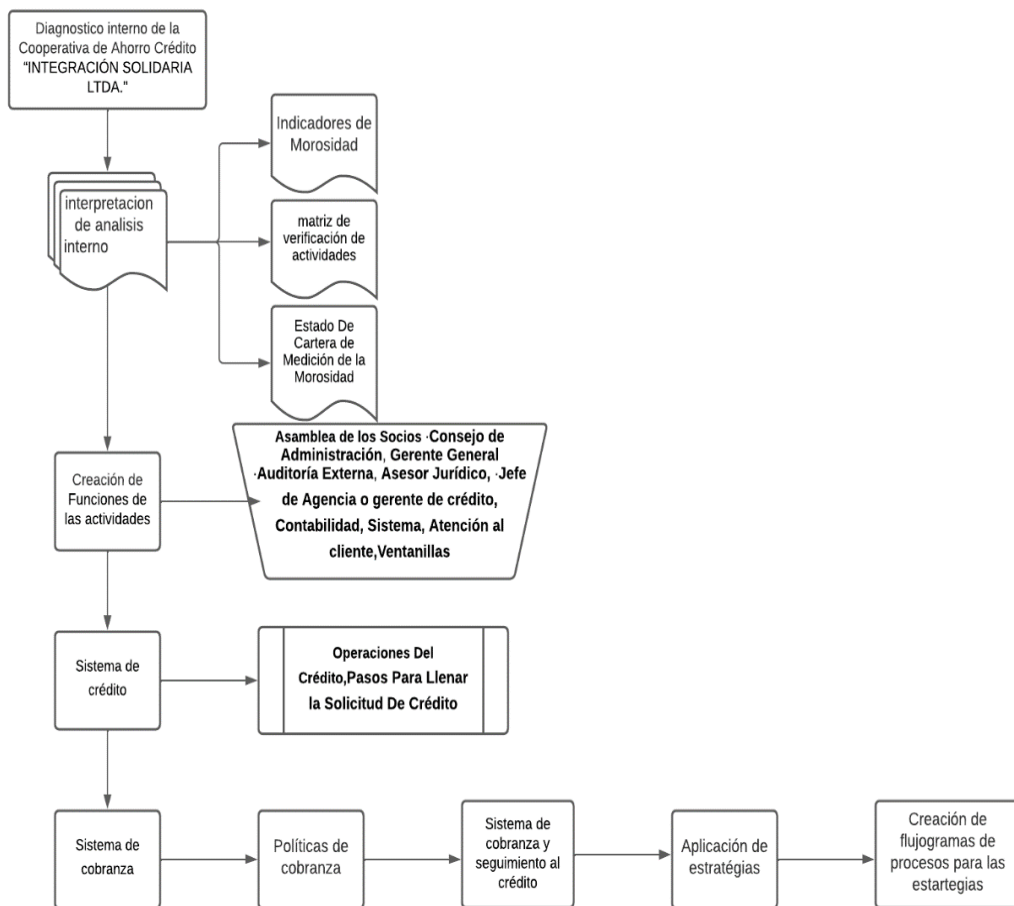


Gráfico 21-2. Hilo conductor

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Título

“DISEÑO DE UN MODELO GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “INTEGRACIÓN SOLIDARIA LTDA. DEL CANTÓN RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

3.2. Contenido de la propuesta

3.2.1. *La cooperativa de ahorro y crédito “Integración Solidaria Ltda.*

3.2.1.1. *Antecedentes*

Nace por iniciativa de 13 jóvenes Indígenas y Mestizos, emprendedores con amplia experiencia en la intermediación financiera, consiguen la personería jurídica Mediante Acuerdo Ministerial N° 014-09 de fecha 5 de junio del 2009, del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES de Cotopaxi y la Dirección Nacional de Cooperativas. Abre sus puertas por primera vez con la oficina ubicada en las calles; Juan León Mera y 24 de mayo del Cantón Salcedo Provincia de Cotopaxi, el 29 de junio del 2009.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria” Ltda., en la actualidad es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realizando actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las regulaciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

3.2.1.2. *Misión*

Brindar productos y servicios financieros de calidad, logrando satisfacer las necesidades económicas y sociales de todos nuestros socios y clientes, procurando que estos productos y servicios produzca un verdadero bienestar en el núcleo familiar.

3.2.1.3. *Visión*

Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito líder e innovador con enfoque a la microempresa basado en principios y valores éticos.

3.2.2. *Estructura organizacional*

La dirección organizacional y el control interno de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda., es ejecutada por lo que determina la ley de cooperativas, en la se determina de la siguiente manera:

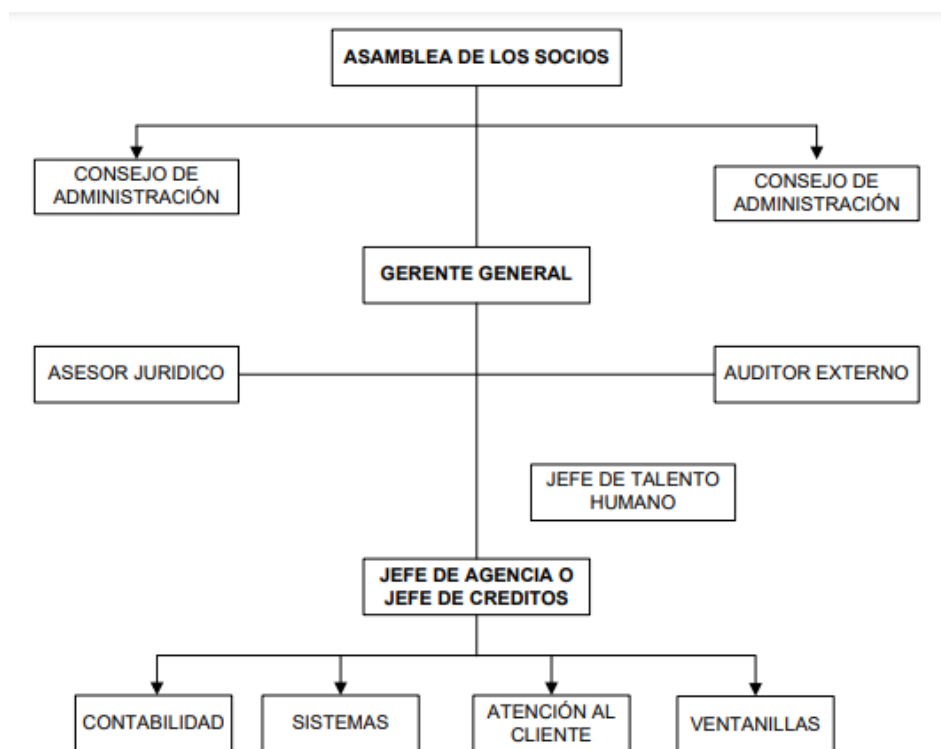


Gráfico 22-3. Organigrama estructural

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda. del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo.”

3.3. **Funciones de las actividades**

- **Asamblea de los Socios:**

Mediante la Asamblea de los Socios se determina las actividades de la cooperativa, ya que son la máxima autoridad que está representada por el consejo de administración.

- **Consejo de Administración**

Se enfoca en controlar la a Gestión Administrativa y Financiera en las diferentes áreas de la Cooperativa.

- **Gerente General**

Es el representante legal y extrajudicial de la cooperativa: reporta a los comités de administración y supervisión. Es responsable de la correcta gestión empresarial, el desarrollo, el crecimiento futuro y la previsión permanente de la entidad. Es en gran parte responsable del manejo de la información clasificada y la confidencialidad.

En materia de gestión de administración y control, mantiene una relación funcional directa con los comités ejecutivo y de supervisión y los jefes de las áreas administrativas y operativas.

Su misión es planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa y financiera de las cooperativas y promover el uso eficiente de los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos de acuerdo con las políticas generales y las normas de solvencia de la institución. Prudencia, disponibilidad de recursos y rentabilidad.

- **Auditoría Externa**

Responsable del manejo confidencial de información privilegiada importante y descubrimientos descubiertos en el ejercicio de sus funciones. También es responsable de evaluar la calidad técnica y oportunidad del sistema de control externo y de realizar auditorías y evaluaciones especiales.

- **Asesor Jurídico**

Su objetivo es asistir en la medida de lo posible a la gestión administrativa en la toma de decisiones en el marco de las disposiciones legales, y coordinar su aplicación práctica en los diferentes campos de actividad. Siempre buscando formas de aumentar su eficacia.

- **Jefe de Agencia o gerente de crédito**

Es responsable del buen funcionamiento de los sistemas y operaciones contables y financieras, de acuerdo con las reglas, plazos y políticas establecidas. Administrar adecuadamente al personal a su cargo y cumplir con los procedimientos del sistema de control interno.

Tiene por objeto planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión administrativa y financiera de la Sucursal o Autoridad de la Cooperativa, promoviendo la gestión contable, financiera y de recursos humanos de acuerdo con las normas, términos y políticas generales de la Organización, asegurar la autonomía de las agencias y unidades afiliadas para el desarrollo sustentable y la autonomía de la Casa Matriz.

Tiene como misión velar por la solvencia, rentabilidad y calidad financiera de la Cooperativa, mediante la gestión eficiente y eficaz de los procesos de otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, de conformidad con las normas y procedimientos establecidos, manteniendo una cartera sana, mediante su oportuna adopción. de la política de derecho administrativo.

- **Contabilidad**

Tiene como responsabilidad la aplicación correcta de los sistemas contables y de la fiabilidad de las instalaciones, para actuar con la máxima confianza en la información y datos que trata.

Tiene como objetivo preparar de manera eficiente y oportuna la información económico-financiera de la Cooperativa que, aplicando las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados, sirva como herramienta de gestión para la toma de decisiones informadas en beneficio de los socios.

- **Sistema**

Supervisar el funcionamiento de la red y del sistema, revisara y controlar datos del sistema, Realizar actividades que requieran en las reuniones de los Consejos.

- **Atención al cliente**

Tiene como responsabilidad la calidad de la atención y de la información proporcionada a los socios y clientes. La Cooperativa tiene como misión fortalecer la imagen y posicionamiento de la Cooperativa en el sistema financiero de la ciudad y provincia, mediante la aplicación de técnicas de atención al socio-cliente, para lograr la plena satisfacción de los clientes, satisfacer sus deseos y requerimientos.

- **Ventanillas**

Tiene como responsabilidad los fondos recibidos y transferidos a todos los socios y clientes, así como de la custodia temporal de los fondos y documentos a su cargo. Su misión es favorecer la agilidad y el buen trato con los socios y clientes en el desarrollo de sus actividades dentro de la Organización, así como orientar sus intereses.

3.4. Sistema de crédito

OPERACIONES DEL CRÉDITO

1. La cooperativa atenderá solicitudes de crédito de los segmentos: Microcrédito minorista, microcrédito de acumulación simple, microcrédito de acumulación ampliada de acuerdo a los montos, condiciones y productos establecidos en el reglamento de crédito.
2. Las solicitudes del crédito podrán ser aceptadas en cualquier oficina operativa de la cooperativa, pero su análisis y resolución se efectuará en la Oficina donde pertenece al socio, correspondiente el traslado de la documentación, excepto cuando exista cambio de domicilio (corresponde el cambio siempre que no registre operaciones de créditos vigentes.)
3. La zonificación del portafolio de cartera de crédito se realizará en función del radio de acción establecido por el jefe de crédito que no deberá superar 45 minutos de movilización desde la agencia, considerando el costo beneficio y que la recuperación no genere tiempos adicionales que interrumpan la normal gestión de Asesor de Negocios.
4. Para el trámite y concesión de operaciones de crédito de socios ubicados en la zona definida en la Matriz de sectores de Riesgo Crediticio será necesaria la autorización del jefe de crédito
5. En su conjunto las operaciones activas y garantías vigentes, incluyendo la nueva operación de crédito, en ningún caso podrá exceder del ciento por ciento (100%) del patrimonio del sujeto de crédito. Salvo que existiesen garantías adecuadas que cubran, en lo que excediese, en por lo menos el ciento cuarenta por ciento (140%) con patrimonio negativo no se atenderá la operación de crédito
6. Para la adjudicación de la operación de crédito nueva o renovación, cumplirá con el aporte al fondo irrepatriable de reserva legal, establecido por el comité de ALCO.
7. Para la evaluación del sujeto de crédito se considerará la aplicación de los 5Cs de crédito, según valoración definida en la metodología habilitante, considerada para la toma de decisiones de Consejo de Administración, Comité de crédito y de los niveles de resolución, según corresponda.

8. La evaluación del crédito para la toma de decisiones se apoyará en herramientas informáticas del cálculo de probabilidades de no pago de acuerdo al segmento de crédito y el criterio del Asesor de Negocios
9. Las operaciones de crédito podrán requerir encaje de crédito, de acuerdo al producto y definiciones del comité ALCO
10. Para aceptar una solicitud de crédito, deberá encontrarse al día en sus obligaciones en el sistema financiero y en la Cooperativa. Se tomará en cuenta como referencia el comportamiento de pago en casas comerciales

PASOS PARA LLENAR LA SOLICITUD DE CRÉDITO

1. Primero llenar el monto que solicita y además de ello al tiempo que puede cancelar
2. Como segundo paso llenar la información necesaria del deudor principal y después los datos del conyugue.
3. Llenar los datos de la actividad económica a la que se dedican para que pueda justificar sus ingresos.
4. Llenar todas las referencias personales
5. Llenar la información de todos sus ingresos y gastos además de ello llenar los datos con los bienes que posee y las deudas que mantienen en caso de tenerlo.
6. Realizar un croquis de su domicilio con la finalidad de realizar la inspección sin ningún problema.
7. Cómo último paso firmar en la solicitud de crédito tanto del deudor principal como de su conyugue en caso de tenerlo, al igual que sus garantes en caso de tenerlo.

3.5. Sistema de cobranza

La gestión de información de asistencia crediticia recomienda que desde el inicio se solicite cuidadosamente la información para ser ágiles y, sobre todo, para obtener la mejor información para una posterior evaluación del riesgo de crédito. Siendo que el crédito es sinónimo de confianza, porque ciertamente lleva y va de la mano con el “Riesgo”, aquí es donde entra en juego el cobro. Existe muchas definiciones de diferentes autores, aquí hay una definición que resume muchos criterios: pago de cualquier obligación, factura o documento válido, junto con la promesa de pago, para su cumplimiento en el lugar o unidad a pagar.

En la cooperativa de ahorro y crédito para pequeñas empresas de Riobamba se realiza el cobro de deudas, si al final del plazo el cliente no paga lo que debe, tendrá que utilizar la deuda para cobrar la deuda pendiente. ha sido entregado a su empresa cliente.

3.6. Políticas de cobranzas

La política de cobranza asegura que se tengan los controles necesarios para asegurar la cobranza de acuerdo con los términos y finalidad del crédito otorgado.

Se basan en reglas convenientes de actuación oportuna⁵⁴ para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que las operaciones sean clasificadas como “irrecuperables” en contra de la empresa.

En la cooperativa de ahorro y crédito “Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba”, las principales pólizas sobre las que se realizan los pagos son las siguientes:

3.6.1. Acciones preventivas

Las acciones de cobro preventivo incluyen llamadas telefónicas o visitas a los clientes en el trabajo o en el hogar, para conocer las perspectivas de pago de un cliente, se puede encontrar lo siguiente:

- Clientes que ignoran la fecha de caducidad.
- El cliente está temporalmente atrasado, pero normalmente paga.
- Los clientes se retrasan temporalmente debido a las condiciones geográficas.
- Los clientes siempre llegan tarde.
- Clientes que inadvertidamente se atrasan por circunstancias económicas de la empresa o del lugar donde laboran.
- El cliente intencionalmente no paga.
- Clientes que no pagan porque las circunstancias económicas no se lo permiten.
- Clientes que experimentan una disminución o pérdida en su negocio.

Cada uno de estos factores se analiza de forma independiente para tomar una decisión final sobre el cobro de tarifas.

1. Cobranza administrativa:

Son actividades que realizan los oficiales de crédito para cobrar dinero pendiente de pago, son tareas administrativas como realizar llamadas telefónicas, enviar notificaciones de mora.

2. Cobranza operativa:

Con el fin de evitar demoras operativas más días de atraso y perjuicios a la cooperativa por el surgimiento de provisiones, los oficiales de crédito y gerentes de sucursal realizarán las siguientes acciones: visita a clientes, avisos de descuento, llamadas a garantes activos y visitas múltiples de dos a clientes y garantes.

3. Cobranza extrajudicial:

Se procede a tomar acciones para la recuperación de cartera con la participación de un ente judicial (abogado) de las cooperativas, con la documentación de soporte y un uniforme del seguimiento efectuado al cliente con dicha morosidad. El aboga se le estipulara con plazo de 30 días, al instante de la entrega de toda la información documentada, para la ejecución de dicha etapa de cobro.

4. Cobranza judicial:

Terminadas las etapas anteriores y vencido el plazo no mayor de 30 días, concedido en la fase de cobro judicial, la reclamación se hace por medio de abogado.

Los abogados tienen como principal cometido en el marco de un sistema de recuperación implementar todos los mecanismos jurídicos derivados de las garantías de crédito emitidas por el deudor, con el fin de obtener una obligación de pago de las sumas de dinero al vencimiento de la persona jurídica. Mediante este método de recuperación, los activos del prestatario en mora y/o su(s) garante(s) se persiguen (hasta el juicio), por lo que con el producto de la venta de la propiedad que crea el(los) activo(s) anterior(es), todas las obligaciones del cliente para la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba" Autoridad de Riobamba están satisfechos. Las acciones de restauración de cartera generan costos de restauración adicionales, que serán asumidos por el socio predeterminado.

3.7. Sistema de cobranza y seguimiento al crédito

3.7.1. Sistema de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba"

La cooperativa de Ahorro y Crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba" determina las instancias de punto de cobranza para la recuperación de dichos créditos:

a) Telemarketing:

Existen varios clientes por despiste, por lo que no se han acercado a pagar sus deudas, lo que hace que cobrar dinero por teléfono tenga un gran efecto, por lo que, a la hora de extender crédito, debes prestar atención. número de teléfono del cliente. El oficial de crédito puede llamar primero y si el oficial de crédito no se presenta a pagar, el gerente de la sucursal de la Cooperativa llamará por segunda vez y exigirá el pago inmediato. Si el cliente tiene una buena razón, se pueden hacer arreglos para extender el período de pago.

b) Notificaciones Escritas:

Incluye la entrega de un aviso escrito, redactado en buen estado, en el que se recuerda al cliente su obligación de pago. En el caso de que el cliente no se acerque al pago de su deuda en un determinado plazo desde el envío de la notificación, se le enviará una segunda notificación más prudente. Las actas de cobro son el segundo paso en el proceso de recuperación de los créditos vencidos en la cooperativa de ahorro y crédito “Integración Solidaria Ltda.

c) Proceso Legal:

Procedimientos judiciales o instauración legal, que no solo son engorrosos, sino que pueden obligar al deudor a declararse en quiebra, reduciendo así los negocios futuros con el cliente y no garantizando la eventual recepción de la cesión, pero en este caso la restitución es la menos recomendable y sólo aplicarse en casos extremos.

d) Incentivos a clientes:

Otra manera de promover las actividades de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda., Sucursal de Riobamba, es incentivar el pago oportuno de sus clientes, con el otorgamiento de incentivos personales como premios, boletos de lotería y similares, la lo que permite es una doble ventaja, es decir, para los clientes al no incurrir en costes por infringir la ley y para la sociedad de cooperación al darse cuenta de que sus ingresos están en línea con lo previsto.

3.7.2. Seguimiento al crédito

Los oficiales de crédito deben supervisar y asegurar la recuperación del capital crediticio (principal e intereses). La responsabilidad del cobro de deudas recae en el oficial de crédito, quien

guió la solicitud y, en última instancia, el proponente de la transacción de crédito y debe hacer un seguimiento con el cliente para monitorear el desarrollo normal de la fuente de pago del cliente, si no hay una fuente de pago, entonces esta fuente fallará. de la billetera

El departamento de la agencia encargada de mantener un control periódico de las actividades de cobranza de créditos realizadas por los agentes, para tal efecto, la cooperativa de ahorro y crédito de pequeñas empresas, llevando registros de la realización. en cada expediente de contraparte de tal manera que se utilice no solo para controlar la cobranza, sino también para evaluar futuros créditos de un mismo cliente.

3.7.3. *Responsables de su aplicación*

Para la determinación de los responsables para aplicación del seguimiento del crédito serán los oficiales quienes otorgaron dicho crédito.

Tabla 15-3: Responsables de Aplicación de crédito

Cobranza	Operativa	Administrativa	Extrajudicial	Judicial
Ejecución	Antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Desde los 5 hasta los 30 días	Desde los 30 hasta los 90 días	Vencimiento por más de 90días
Tipo	Visitas	Memorandos	Cartas del Abogado	Juicio Ejecutivo
Encargado	Oficial de Crédito Jefe de Agencia	Oficial de Crédito	Abogado	Abogado

Fuente: COAC “Integración Solidaria Ltda.”

Elaborado por : Quijosaca, D. 2021.

3.7.4. Flujograma de proceso de cobranza

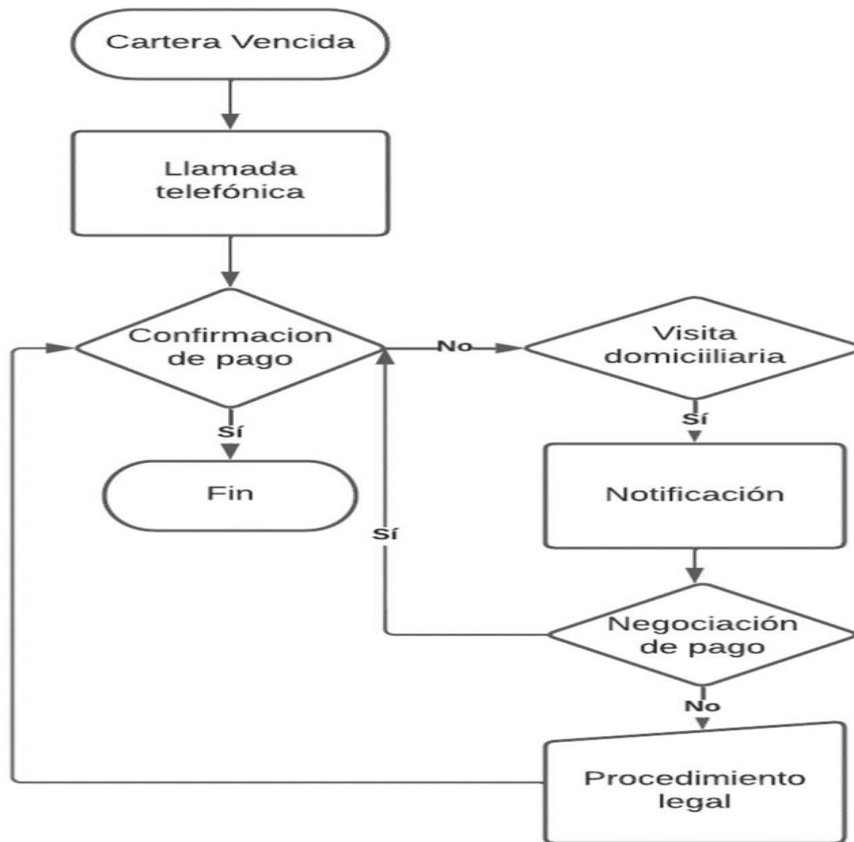


Gráfico 23-3. Flujograma de proceso de cobranza
Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Considerando que, de acuerdo con lo dispuesto en la ley del régimen tributario interno, se requiere la reserva de al menos el 1% de los créditos, el principal objetivo de la política de cobranza es contar con procedimientos para controlar la evolución de los créditos, de esta manera llevar a cabo los procesos administrativos de manera ordenada y eficiente.

Dicho proceso se lo fomenta de a siguiente manera:

1. Parte del sistema informático utilizado por la cooperativa, donde se almacena toda la información general de los clientes. Se determina crear un expediente que detalle la información de cada cuenta deudora que mantiene “Integración Solidaria Ltda.
2. Revisar registros mensuales detallando la información de dichas cuentas, sus fechas de vencimiento y su evolución.
3. Determinar las medidas necesarias para restaurarlo.

4. Aprueba la respectiva adenda al conocimiento, análisis y recomendaciones del Comité de Calificación de Activos de Riesgo, en la cual se dictamina si las provisiones realizadas con anterioridad a la cuenta por cobrar son suficientes o necesarias para incrementarlas.

Todo este proceso se lleva a cabo para que cuando la cooperativa detecte que es probable que los clientes tengan deudas vencidas, puedan recuperar rápidamente dichas cuentas, evitando el caso de que cuantos más flujos, más no se puedan recuperar y causen serios problemas de pérdidas.

Gestión de Cobranza Extrajudicial

Este procedimiento detalla las actividades realizadas para notificar a las contrapartes que terminan en operaciones de crédito morosas o vencidas. El responsable de este proceso es el titular de la agencia.

Tabla 16-3: Descripción del proceso

Descripción	
	Oficial de crédito selecciona en el sistema los socios que registren una cuota impaga al día inmediato anterior.
	Oficial de crédito imprime del sistema las fichas de notificación de socios impagos en base a la selección realizada anteriormente.
	Oficial de crédito imprime el listado de socios a ser notificados.
	Oficial de crédito realiza la visita física al socio y se le entrega la notificación.
	Socio registra en el listado impreso anteriormente su firma como constancia de haber recibido la notificación, así como cualquier observación si así amerita.
	Oficial de crédito entrega el listado de socios notificados al jefe de agencia para su conocimiento
	Jefe de agencia archiva el listado.

Realizado por: Quijosaca, D. 2021.

Gestión de cobranza judicial.

Este procedimiento detalla las actuaciones realizadas para efectuar la notificación y cobro de las operaciones de crédito vencidas o vencidas que no han sido cobradas extrajudicialmente. El oficial responsable de este proceso es el asesor legal.

Tabla 17-3: Detalles de gestión de cobranza judicial

Detalles de gestión de cobranza judicial
1. El jefe de agencia analiza las operaciones que registran mora superior a lo establecido en la política de crédito para gestión extrajudicial que deben pasar a cobranza prejudicial.
2. El asesor Jurídico recibe esa información y elabora las notificaciones extrajudiciales de los socios con operaciones vencidas.
3. El Asesor jurídico entrega a los oficiales de crédito las notificaciones de los socios en mora extrajudicial a ser notificados.
4. El asesor jurídico realiza la verificación de la cancelación de operaciones con estado extrajudicial, si estos han realizado el pago, no se realiza más actividades, si eso no sucede, solicita al jefe de agencia que entregue los pagarés físicos para iniciar el proceso de cobranza judicial.
5. El jefe de agencia envía los pagarés al Asesor Jurídico, este ultimo los revisa en cantidad y que los mismos no hayan perdido las características que el titulo ejecutivo debe poseer para mantener su validez, si existe pagares no acordes, procede a devolverlos, caso contrario continúa con el proceso.
6. El asesor jurídico elabora la demanda de acuerdo al contenido del pagare y entrega en el juzgado para que el juez califique la demanda.
7. El juez revisa la demanda presentada y si está de acuerdo la aprueba, caso contrario, solicita que se complete o aclare.
8. Una vez que el juez aprueba la demanda, ordena que el deudor y/o los garantes paguen los valores correspondientes.
9. El asesor jurídico coordina con el citador para que este último notifique al o los demandados y lo cite en una fecha y a una hora.
10. Si el citador no ubica al o los demandados, informa al Asesor Jurídico para que se realice la notificación a través de la prensa.
11. Si después de la citación por la prensa, el deudor y/o los garantes no comparecen, el asesor jurídico solicita sentencia al juez.
12. Si el deudor y/o los garantes acuden a la citación, acepta la deuda, se espera el pago y se archiva el proceso.
13. Una vez que ya no existan observaciones y la deuda ha sido, acepta el asesor jurídico solicita el pago o los bienes que posea el deudor y/o los garantes para embargo.
14. Si el deudor y/o los garantes declaran no tener dinero para pago y tampoco poseer bienes para embargo, el asesor jurídico, investiga en el registro mercantil y en el de la propiedad sobre posibles bienes que el deudor posea.

15. Si el asesor jurídico confirma la existencia de bienes para posibilitar embargo, solicita al juez que nombre un alguacil y depositario judicial, caso contrario solicita al juez declara insolvencia del deudor y/o los garantes.
16. Si existen bienes del deudor y/o los garantes, el juez nombra alguacil y depositario judicial y toman la custodia de los bienes embargados.
17. El asesor jurídico solicita al juez la inscripción del embargo en el registro de la propiedad o mercantil según corresponda.
18. El juez nombra un perito evaluador para determinar el valor monetario del bien embargado.
19. El perito evaluador emite el informe con el avalúo del bien.
20. El asesor jurídico solicita al juez el remate del bien.
21. El juez autoriza el remate del bien.
22. Se efectúa el remate del bien.
23. Una vez que es rematado se cancela la deuda se finaliza el proceso.

Elaborado por : Quijosaca, D. 2021.

3.8. Estrategias para el mejoramiento en la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba".

3.8.1. Estrategia de venta para las líneas de crédito que existen en la cooperativa de ahorro y crédito "Integración Solidaria Ltda. Agencia Riobamba"

Los clientes preferenciales serán agricultores y pequeños empresarios, excluyendo clientes en áreas urbanas de la provincia de Chimborazo, socios o clientes en áreas rurales, especialmente clientes pertenecientes a cierto tipo de organizaciones, ciertas organizaciones, porque muchos de ellos son Participados en el proceso de formación, porque pertenecieron a diferentes estados y parroquias, participaron en proyectos productivos que dejaron las bases para el desarrollo de todas las organizaciones sociales. Muchos de ellos han completado sus proyectos con una pequeña ganancia y quieren ahorrarlos o quieren seguir mejorando sus proyectos y quieren seguir obteniendo microcréditos. La cooperativa de ahorro y crédito "integración solidaria Ltda. Agencia Riobamba" quiere ayudar a que quienes han iniciado el camino de la organización sigan creciendo y lograr que otros no lo hagan.

3.8.2. Estrategia de tasas de interés en las líneas de crédito

Competir con organizaciones con experiencia en el sector del financiero es muy arriesgado y más en el caso de las tarifas, por lo que nos esforzaremos por ser justos y transparentes en la fijación de precios que utilizaremos como táctica.

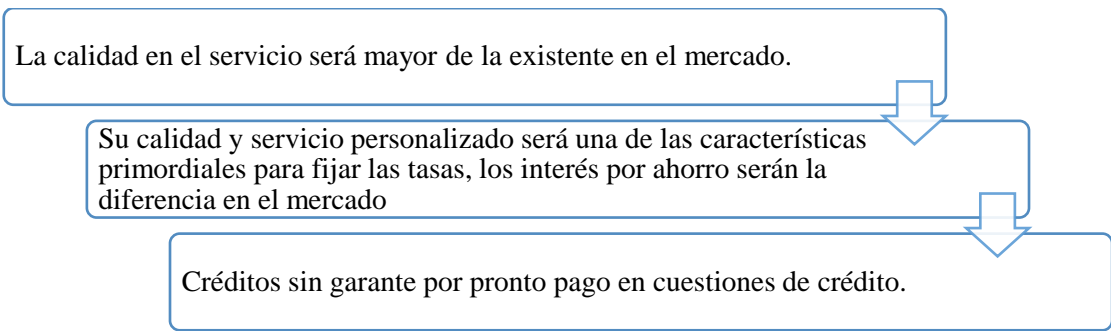


Gráfico 24-3. Estrategia de tasas de interés en las líneas de crédito
Elaborado por : Quijosaca, D. 2021.

3.8.3. Reducir el riesgo al 2.5%

Estrategias

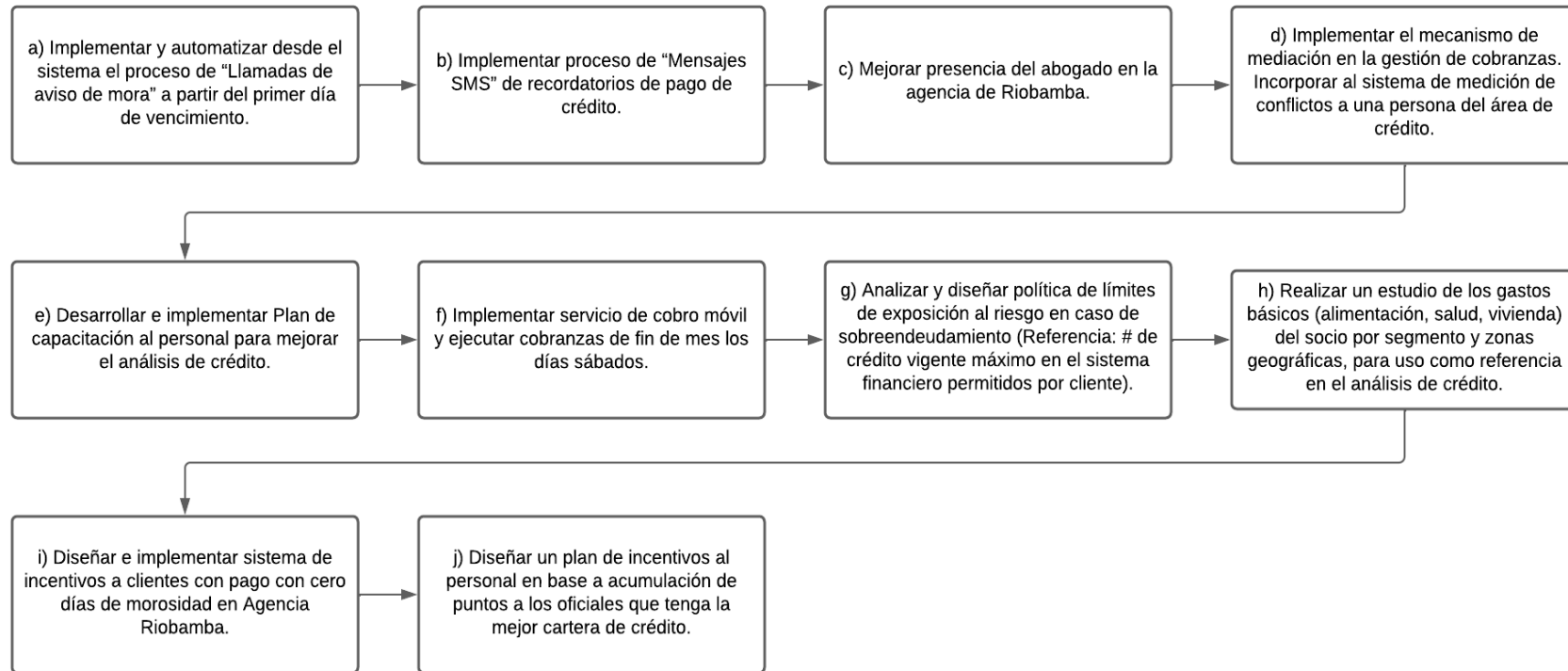


Gráfico 25-3. Estrategias

Nota: mediante el Art. El artículo 27 numeral 13 de la ley del consumidor prohíbe a los operadores económicos que realicen prácticas desleales agresivas de acoso, coacción e influencia indebida que mermen la capacidad de elección del consumidor o que incida ilegalmente en su comportamiento», dice el comunicado.

En donde dicho artículo menciona Las empresas de cobranza que realicen su trabajo por teléfono, mensajes o correo electrónico no podrán contactarse más de una vez al día, a través del mismo mecanismo, ni en un horario anterior a las 07:00 y posterior a las 20:00. Tampoco podrán hacer gestiones de cobro los fines de semana o feriados. El número de teléfono desde el cual se hagan las acciones de cobro debe ser identificable.

CONCLUSIONES

Una vez realizado la evaluación del índice de morosidad total en la Cooperativa Integración Solidaria se obtuvo que en año 2018 existió un total del 33% de morosidad total, mientras que en el año 2019 se obtuvo un índice del 26%, y para el año 2020 con un total del 25%, estableciendo como conclusión que la Cooperativa Integración Solidaria existió una merma gradual de la mora, mediante estrategias establecidas en dichos años, dando una mejora, pero no lo suficiente ya que dichos valores que tienen en la actualidad es alto.

Con el diagnóstico respectivo enfocado en la recuperación de la cartera, se verifico que las actividades propuestas a realizar para el seguimiento de los socios con posibilidades a entrar en pagos atrasados no fueron ejecutadas de la manera correcta dando así una el aumento gradual de la cartera de morosidad.

Se elaboró el diseño de modelo de gestión aplicando las siguientes estrategias, creación de políticas para el departamento de cobranzas, así mismo realizar una revisión continua de la cartera de los socios, además de crear actividades para la cobranza específica de los clientes en mora, y clientes atrasados con pagos hasta de 1 mes, mediante estas estrategias se plantea el objetivo de reducir al 2.5 el riesgo.

RECOMENDACIONES

Se determina crear nuevas estrategias internas que aporten a la mejora continua de la misma, alcanzando nuevas metas y cumpliendo los objetivos establecidos por la Cooperativa Integración Solidaria, creando un desarrollo impecable de las actividades a establecer por el personal del talento humano.

Se recomienda a la Cooperativa Integración Solidaria, crear funciones de seguimiento al personal del talento humano encargado de las actividades de recuperación de la cartera con morosidad, en la cual se verificará si se está cumpliendo dichas funciones para obtener mejores resultados.

Mediante la creación del modelo gestión se obtendrán mejores resultados en la morosidad, porque se recomienda crear nuevas investigaciones de las actividades al momento de brindar un crédito ya que existen créditos otorgados sin que los socios hayan brindado todos los documentos establecidos por la Cooperativa Integración Solidaria.

BIBLIOGRAFÍA

- Albarracin, J. (2002). *La teoría del riesgo y el manejo del concepto riesgo en las sociedades agropecuarias andinas*. La Paz: CLACSO.
- Armijos, A., & Oña, J. (2015). *Modelo de gestión de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito San Miguel de los Bancos y sus tres agencias que la integran*. (Tesis de pregrado, Universidad politécnica salesiana).
Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10202?mode=simple>
- Asobanca. (21 de 08 de 2021). *Evolución de las cooperativas financieras Ecuatorianas*. Obtenido de: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/09/Evolucion-de-las-Cooperativas-agosto-2021-completo.pdf>
- Atupaña, L., & Janeta, A. (2016). "Modelo de gestión para la recuperación de la cartera vencida de crédito, en la matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2016-2017". (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Obtenido de: <https://1library.co/document/yr38gxjy-recuperacion-credito-cooperativa-credito-fernando-daquilema-riobamba-periodo.html>
- Ballén, L. (2010). *Embargos*. Colombia: Universidad de La Sabana.
- Block, S., Hirt, G., & Danielsen, B. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico: McGraw-Hill.
- Bosque, C. (2015). *Estudio sobre la mora del deudor, en el cumplimiento de las obligaciones*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Chang, A., & Salinas, M. (2014). *Evaluación y propuesta de políticas de cobranza en la colocación del crédito 5-5-5 que otorga el banco nacional de fomento en la zona Quito*. (Tesis de pregrado, Universidad politécnica salesiana). Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/7114>
- Edufinet. (16 de 01 de 2019). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de: <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Esan. (20 de Mayo de 2020). *Financiamiento*. Obtenido de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/05/financiamiento-corto-y-de-largo-plazo-cual-elegir/>
- Escoto, R. (2007). *Banca Comercial*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- Etecé, E. (18 de 08 de 2021). "¿Qué es la gestión de riesgos?". Obtenido de: <https://concepto.de/gestion-de-riesgos/>
- Fajardo, M., & Soto, C. (2017). *Gestión financiera empresarial*. Machala: Utmach.
- Flores, M., & Rello, F. (2001). *Ponencia presentada en la Conferencia Regional sobre Capital Social y Pobreza*. Chile: Universidad Del Estado De Michigan,.
- Francisco, J. (08 de 11 de 2018). *Qué es la muestra*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/muestra-estadistica.html>

- Generamás. (08 de 11 de 2019). *Cartera Vencida*. Obtenido de: <https://generamas.com/definiciones/cartera-vencida/>
- Golmán, M., & Bekerman, M. (2018). *¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzas*. Argentina: Universidad de Buenos.
- Hernández, M. (1999). *Las operaciones bancarias y parabancarias de mediación de pago*. Valencia: Tirand lo blanch.
- INE. (10 de 13 de 2021). *INE población*. Obtenido de: <https://www.ine.cl/ine-ciudadano/definiciones-estadisticas/poblacion/que-es-poblacion>
- Infoguia. (11 de 04 de 2018). *¿Qué es un crédito bancario?* Obtenido de: <https://infoguia.com/infotip.asp?t=definicion-de-credito-bancario&a=446>
- Krisprez, (11 de 11 de 2016). *Las mejores prácticas en estrategias de cobranza*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil). Obtenido de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/46401/1/PROYECTO%20DE%20TESIS%20PARA%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20FCG-S.%20A..pdf>
- López, P. (2004). *Población Muestra y Muestreo*. Obtenido de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Malet, A. (1940). *La edad media, Historia de Oriente*. Buenos aires: Librería hachette S. A.
- Mora, J. (2020). *"Modelo de gestión para la recuperación de cartera de crédito de la Modelo de gestión para la recuperación de cartera de crédito de la "*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de: <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/22106>
- Moreta, V. (2014). *La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/7307>
- Morris, D. (2007). *Reingeniería Financiera Empresarial*. Bogotá: Santafé de Bogotá.
- Narváez, J., & Sánchez, A. (2019). *"Propuesta de un modelo de gestión en recuperación efectiva de cartera vencida, su incidencia financiera en la empresa Corporación CFC S.A.* (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de: <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19861>
- Ocaña, V. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*. (Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar). Obtenido de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/7047>
- Oleas, C., & Marfetán, K. (2014). *Análisis de las causas del alto porcentaje de cartera vencida en el "Comercial Lemart" en la ciudad de Milagro y sus consecuencias*. (Tesis de

- pregrado, Univercidad Estatal de Milagro). Obtenido de: <https://docplayer.es/17160404-Universidad-estatal-de-milagro.html>
- Parra, J. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la unidad educativa indoamérica*. (Tesis de pregrado, Universidad técnica de Ambato). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/21758>
- Pazmiño, D. (201). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del banco nacional de fomento sucursal ambato durante el período comprendido de enero a diciembre del 2009*. (Tesis de pregrado, Pontificia Univercidad Católica del Ecuador). Obtenido de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/696>
- Perez, L. (2015). *“El Riesgo De Credito Y La Cartera Castigada En El Fondo De Desarrollo Microempresaria Fodemi Agencia Ambato”*. (Tesis Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/18557>
- Porto, J., & Merino, M. (12 de 09 de 2017). *Definición de Crédito Bancario*. Obtenido de: <https://definicion.de/credito-bancario/>
- Rodríguez, L. (2012). *Impacto de las tasas de interés activas en la rentabilidad de las instituciones financieras privadas Período 2008-2011*. (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Obtenido de: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/6802>
- Sánchez, N. (2013). *“Propuesta para mejorar la eficiencia y eficacia en la empresa sistemas de agua potable Quelle S.A.”*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Obtenido de: <https://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/1833>
- Sierra, L., & Duarte, R. (s.f.). *Diseño de un modelo de eficiencia de la gestión de cartera para el sector constructoras de el Nogal Materuales de Construcción S.A*. (Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Bucaramanga). Obtenido de: <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/14603>
- Soler, J., Botin, E., Ayuso, A., Beato, P., Staking, K., Falero, B., & Escrig, M. (1999). *Gestión de riesgos financieros: Un enfoque práctico para países latinoamericanos*. Estados Unidos: Bid.
- Vilariño, A. (2001). *Sistema financiero español*. Madrid: Rioja.
- Vivar, F. (2013). *Elaboracion del manual de procesos y procedimientos para control interno de la cooperativa de ahorro y credito alfonso jaramillo leon (caja) en los departamentos de credito, captaciones, certificados de deposito a plazo fijo e inversiones portafolio*. (Tesis de pregrado, Universidad Politecnica Salesiana). Obtenido de: https://rraae.cedia.edu.ec/Record/UPS_5f46c34ceb82a32c5e0fc73e5d504138
- Westreicher, G. (15 de 04 de 2020). *Cobranza*. Obtenido de: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Yague, A. (01 de 02 de 2021). *¿Qué es la gestión administrativa?* Obtenido de:
<https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/que-es-gestion-administrativa>

ANEXOS

ANEXO A: CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES INTERNOS



Tema: Diseño de un Modelo Gestión para la Recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda, del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo”

Objetivo: Identificar los factores mas relevantes para la creación y elaboración de un sistema de gestión de cobranza de la cooperativa, en donde se califica de la siguiente manera:

Encuesta dirigida a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

Instrucciones:

- 1.- Lea detenidamente todos los ítems
- 2.- Señale con una x en las opciones de respuesta.
- 3.- En caso de duda sobre alguno de los ítems, consulte al encuestador.

1. ¿La Cooperativa actualmente posee manual de políticas de créditos?

Si ()

No ()

2. ¿En el manual de políticas de créditos se establece las técnicas de recuperación de cartera?

Si ()

No ()

3. Según su criterio, ¿Cree usted que los procedimientos vigentes para otorgar los créditos son suficientes?

Excelente ()

Bueno ()

Malo ()

4. Según su criterio, ¿El tiempo de evaluación del crédito fue adecuada?

Si ()

No ()

5. ¿Actualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con límites de aprobación del crédito?

Si ()

No ()

6. Después de la emisión de crédito. ¿Realizan los seguimientos necesarios del destino de dinero?

Siempre ()

Frecuentemente ()

A veces ()

Nunca ()

7. ¿El índice de cartera morosa que mantiene la institución es elevado?

Si ()

No ()

8. ¿La gestión de Cobranza establecida por la institución es adecuada?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

9. ¿La entidad financiera capacita permanentemente al personal del área de créditos?

Siempre ()

Frecuentemente ()

A veces ()

Nunca ()

10. ¿Se considera la información de los clientes morosos para los futuros créditos?

Si ()

No ()

11. ¿Con que frecuencia se presentan los reportes de recuperación de cartera?

Diaria ()

Semanal ()

Quincenal ()

Mensual ()

12. ¿Cree que el riesgo de liquidez influye en el desarrollo de la institución?

Si ()

No ()

ANEXO B: CUESTIONARIO DIRIGIDO A CLIENTES EXTERNOS



CUESTIONARIO

Tema: Diseño de un Modelo Gestión para la Recuperación de Cartera Vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Integración Solidaria Ltda, del Cantón Riobamba Provincia de Chimborazo”

Objetivo: Identificar los factores más relevantes para la creación y elaboración de un sistema de gestión de cobranza de la cooperativa, en donde se califica de la siguiente manera:

Instrucciones:

- 1.- Lea detenidamente todos los ítems
- 2.- Señale con una x en las opciones de respuesta.

Encuesta dirigida al cliente externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Integración Solidaria Ltda.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuánto tiempo es socio de la Cooperativa Integración Solidaria?

- 1 a 6 meses ()
- 6 a 1 año ()
- 1 a 2 años ()
- Más de 2 años ()

2. ¿Usted ha realizado créditos en la cooperativa?

- Si ()
- No ()

3. ¿Cuántos créditos ha mantenido anteriormente?

- 0 – 1 ()
- 1- 2 ()
- Más de 2 ()

4. ¿Según su criterio se deben mejorar las políticas y procedimientos al momento de otorgar el crédito?

- SI ()
- NO ()

5. Según su criterio, ¿cómo calificaría el tiempo en que se demoran en evaluar la solicitud de crédito?

Excelente ()

Buena ()

Regular ()

Mala ()

6. ¿Cuál es el motivo del retraso en el pago de su cuota?

Falta de gestión por parte de los asesores ()

No mantiene un trabajo estable ()

No se acuerda de su fecha de pago. ()

7. Después del vencimiento de su fecha de pago. ¿Cuál es el tiempo máximo que se demorado en cancelar su cuota?

1-10 días ()

10-20 días ()

20-30 días ()

Más de 30 días ()