



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

**IMPACTO FINANCIERO DEL COVID-19 EN LA CARTERA
CREDI-TICIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PILAHUIN LTDA., CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2019-
2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA:

XIMENA ALEXANDRA TAMAMI GUAPULEMA

Riobamba – Ecuador

2023



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

**IMPACTO FINANCIERO DEL COVID-19 EN LA CARTERA
CREDITICIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
PILAHUIN LTDA., CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2019-
2021.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: XIMENA ALEXANDRA TAMAMI GUAPULEMA

DIRECTOR: Ing. ÁNGEL GERARDO CASTELO SALAZAR

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, **Ximena Alexandra Tamami Guapulema**

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, Ximena Alexandra Tamami Guapulema, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 26 de enero de 2023






Ximena Alexandra Tamami Guapulema

CC. 0202393542

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: **IMPACTO FINANCIERO DEL COVID-19 EN LA CARTERA CREDI-TICIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA., CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2019-2021**, realizado por la señorita: **XIMENA ALEXANDRA TAMAMI GUAPULEMA** ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Carmen Amelia Samaniego Erazo PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2023-01-26
Ing. Ángel Gerardo Castelo Salazar DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2023-01-26
Ing. Fausto Francisco Navarrete Chávez ASESOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	 _____	2023-01-26

DEDICATORIA

Este trabajo le dedico a Dios con todo el amor porque él fue mi guía y mi fortaleza en medio de mis dificultades, a mi madre e hija por ser quienes me inspiraron a superarme en lo personal y profesional, además por haberme dado todo su apoyo para conseguir mi meta propuesta.

Ximena

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme permitido tener vida y salud necesaria para poder llevar a cabo este proyecto, a mi familia por el apoyo incondicional para salir adelante y poder vencer los obstáculos que se presentan durante la vida universitaria. De igual forma a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH”, representada por sus Autoridades y Docentes que gracias a su ardua gestión han logrado formar en nosotras profesionales de calidad. Así mismo a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Que me abrió las puertas para realizar el presente trabajo de titulación a través de su Gerente General Ing. Klever Capuz y a los colaboradores de la institución por proporcionarme la información necesaria para cumplir este objetivo propuesto.

Ximena

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.1	Planteamiento del problema	4
1.2	Formulación del problema	5
1.3	Delimitación del problema	5
1.4	Problema general de investigación	5
1.5	Problemas específicos de investigación	5
1.6	Objetivos	5
1.6.1	<i>Objetivo general</i>	5
1.6.2	<i>Objetivos específicos</i>	6
1.7	Justificación	6
1.7.1	<i>Justificación teórica</i>	6
1.7.2	<i>Justificación metodológica</i>	6
1.7.3	<i>Justificación práctica</i>	7

CAPÍTULO II

2	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	8
2.1	Antecedentes de la investigación.....	8
2.2	Referencias Teóricas	9
2.2.1	<i>Superintendencia de Economía Popular y Solidaria</i>	9
2.2.2	<i>Misión</i>	9
2.2.3	<i>Visión</i>	10
2.2.4	<i>Valores</i>	10
2.2.5	<i>Objetivos estratégicos de la SEPS</i>	11

2.2.6	<i>Atribuciones.....</i>	11
2.2.7	<i>Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.....</i>	12
2.2.8	<i>Sistema Financiero Nacional</i>	12
2.2.9	<i>Funciones del sistema Financiero.....</i>	13
2.2.10	<i>Componentes del sistema financiero</i>	13
2.2.11	<i>Definición del Sistema Financiero</i>	14
2.2.12	<i>Estructura de un sistema financiero</i>	14
2.2.13	<i>Esquema del sistema financiero ecuatoriano</i>	15
2.2.14	<i>Instituciones Financieras privadas</i>	15
2.2.15	<i>Instituciones Bancarias Privadas</i>	15
2.2.16	<i>Riesgos Financieros</i>	16
2.2.17	<i>Definición de Riesgo Financiero.....</i>	16
2.2.18	<i>Tipos de Riesgos Financieros</i>	16
2.2.19	<i>Riesgo de Crédito.....</i>	17
2.2.20	<i>Riesgo de tasa de interés se descompone en:.....</i>	17
2.2.21	<i>Elementos del riesgo de crédito</i>	19
2.2.22	<i>Tipos de riesgo de crédito.....</i>	19
2.2.23	<i>Sociedades Financieras</i>	19
2.2.24	<i>Sector Cooperativo</i>	20
2.2.25	<i>Definición de Cooperativismos</i>	20
2.2.26	<i>El cooperativismo</i>	20
2.2.27	<i>Origen del Cooperativismo en Ecuador</i>	21
2.2.28	<i>Importancia del cooperativismo en el Ecuador.....</i>	21
2.2.29	<i>Definición de Cooperativas de Ahorro y crédito</i>	21
2.2.30	<i>Valores de las cooperativas</i>	22
2.2.31	<i>Principios de las Cooperativas.....</i>	22
2.2.32	<i>Alcance de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....</i>	24
2.2.33	<i>Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario</i>	26
2.2.34	<i>La segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.</i>	26
2.2.35	<i>Productos Financieros</i>	27
2.2.36	<i>Tipos de productos financieros</i>	28
2.2.37	<i>Productos Financieros de Activo.....</i>	28
2.2.38	<i>Productos Financieros de Pasivo</i>	29
2.2.39	<i>Crédito</i>	30
2.2.40	<i>Tipos de créditos.....</i>	30

2.2.41	<i>Políticas de crédito</i>	31
2.2.42	<i>Paralización comercial</i>	32
2.2.43	<i>Recesión Económica</i>	32
2.2.44	<i>Desempleo</i>	32
2.2.45	<i>Cierre de empresas</i>	33
2.2.46	<i>Análisis Financiero</i>	33
2.2.47	<i>Importancia del Análisis Financiero</i>	34
2.2.48	<i>Métodos del Análisis Financiero</i>	34
2.2.49	<i>Estados Financieros</i>	35
2.2.50	<i>Objetivos de los estados financieros</i>	35
2.2.51	<i>Los Estados Financieros básicos</i>	36
2.2.52	<i>Elementos de los Estados Financieros</i>	36
2.2.53	<i>Indicadores Financieros</i>	37

CAPÍTULO III

3	MARCO METODOLÓGICO	56
3.1	Enfoque de investigación	56
3.2	Nivel de investigación	56
3.3	Diseño de investigación	56
3.2.1	<i>Según la manipulación o no de la variable independiente</i>	56
3.2.2	<i>Según las intervenciones en el trabajo de campo (transversal, longitudinal)</i>	57
3.3	Tipo de Estudio	57
3.4	Población y Muestra	57
3.4.1	<i>Población</i>	57
3.5	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	59
3.6	Técnicas e instrumentos de la investigación	59

CAPÍTULO IV

4	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	60
4.1	Resultados	60
4.1.1	<i>Entrevista</i>	60
4.1.2	<i>Análisis e Interpretación de Resultados</i>	62

CAPÍTULO V

5	MARCO PROPOSITIVO	72
5.1	Propuesta	72
5.1.1	Título de la Propuesta	72
5.1.2	Estructura de la propuesta	72
5.1.2.1	<i>Descripción de la Propuesta del Modelo Financiero</i>	72
5.1.2.2	<i>Objetivo de la Propuesta</i>	73
5.2	Desarrollo de la propuesta	73
5.2.1	Antecedentes de la organización	73
5.2.1.1	<i>Datos de la organización</i>	73
5.2.1.2	<i>Macro localización</i>	74
5.2.1.3	<i>Micro localización</i>	74
5.2.1.4	<i>Reseña histórica de la organización</i>	75
5.2.1.5	<i>Filosofía Organizacional</i>	75
5.2.1.6	<i>Servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.</i>	76
5.2.1.7	<i>Estructura Organizacional</i>	78
5.2.2	Análisis financiero	79
5.2.2.1	<i>Análisis Vertical</i>	79
5.2.2.2	<i>Análisis Horizontal</i>	90
5.2.3	Análisis de las cuentas en el tiempo del Covid-19 (Análisis vertical)	94
5.2.3.1	<i>Indicadores financieros</i>	101
5.2.4	Matriz FODA	104
5.2.5	Matriz DAFO	105
5.2.6	Integración de estrategias	107
5.2.6.1	<i>Actividades a desarrollarse</i>	108
5.2.7	Presupuesto Total	110
5.2.8	Cronograma	111
	CONCLUSIONES	112
	RECOMENDACIONES	113
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Segmentación de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos.....	26
Tabla 1-3:	Personal de la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuin Ltda.	58
Tabla 1-4:	Sexo.....	62
Tabla 2-4:	Nivel de instrucción.....	63
Tabla 3-4:	Que tiempo trabaja usted en la institución.....	64
Tabla 4-4:	Usted cree que el COVID- 19 afecto al pago de los créditos.	65
Tabla 5-4:	¿Qué tipo de créditos otorga la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.?66	
Tabla 6-4:	Incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio	67
Tabla 7-4:	Procesos correspondientes para las notificaciones al socio	68
Tabla 8-4:	Dificultades financieras a causa de la pandemia	69
Tabla 9-4:	Estrategias financieras	70
Tabla 10-4:	Alivio financiero.....	71
Tabla 1-5:	Valores Centrales.....	76
Tabla 2-5:	Análisis Vertical	79
Tabla 3-5:	Análisis vertical Estado de Situación financiera	82
Tabla 4-5:	Análisis vertical	84
Tabla 5-5:	Análisis vertical de gastos	86
Tabla 6-5:	Análisis vertical Ingresos	88
Tabla 7-5:	Análisis horizontal.....	90
Tabla 8-5:	Análisis horizontal gastos - ingresos	93
Tabla 9-5:	Fondos Disponibles	94
Tabla 10-5:	Cuentas Por Cobrar.....	95
Tabla 11-5:	Cuentas por Pagar	96
Tabla 12-5:	Inversiones.....	97
Tabla 13-5:	Cartera De Créditos	98
Tabla 14-5:	Cartera de crédito	99
Tabla 15-5:	Morosidad del Crédito	100
Tabla 16-5:	Indicadores financieros.....	101
Tabla 17-5:	Indicadores	103
Tabla 18-5:	FODA	104
Tabla 19-5:	Matriz DAFO.....	105
Tabla 20-5:	Estrategia 1	108

Tabla 21-5: Estrategia 2	108
Tabla 22-5: Estrategia 3	109
Tabla 23-5: Estrategia 4	109
Tabla 24-5: Estrategia 5	110
Tabla 25-5: Presupuesto.....	110
Tabla 26-5: Cronograma	111

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-4:	Sexo.....	62
Ilustración 2-4:	Nivel de instrucción	63
Ilustración 3-4:	Que tiempo trabaja usted en la institución	64
Ilustración 4-4:	Usted cree que el COVID- 19 afecto al pago de los créditos.....	65
Ilustración 5-4:	Tipo de créditos.....	66
Ilustración 6-4:	Incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio.....	67
Ilustración 7-4:	Procesos correspondientes para las notificaciones al socio.....	68
Ilustración 8-4:	Dificultades financieras a causa de la pandemia	69
Ilustración 9-4:	Estrategias financieras.....	70
Ilustración 10-4:	Alivio financiero	71
Ilustración 1-5:	Estructura	72
Ilustración 2-5:	Macro localización.....	74
Ilustración 3-5:	Micro localización.....	74
Ilustración 4-5:	Servicios.....	76
Ilustración 5-5:	Organigrama.....	78
Ilustración 6-5:	Fondos disponibles.....	95
Ilustración 7-5:	Cuentas por pagar 2018-2021	96
Ilustración 8-5:	Cuentas por pagar.....	97
Ilustración 9-5:	Inversiones	98
Ilustración 10-5:	Cartera de crédito	99
Ilustración 11-5:	Posicionamiento del crédito	100
Ilustración 12-5:	Morosidad de la cartera	101
Ilustración 13-5:	ROE.....	104
Ilustración 14-5:	ROA	104

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ESTADOS FINANCIEROS 2020

ANEXO B: ESTADOS FINANCIEROS 2021

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un análisis financiero en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., en el periodo 2019 – 2021. El trabajo se logró a través de la aplicación de una metodología de enfoque mixto, puesto que se evaluaron las cifras arrojadas en los periodos descritos y a su vez se caracterizó cada periodo de forma representativa en función de cifras e indicadores. Además, tuvo un enfoque descriptivo, de tipo exploratorio donde se contó con la investigación de campo para la recolección de la información por medio de las diferentes técnicas e instrumentos para la investigación. Dando como principales resultados, el planteamiento de un esquema para desarrollar el análisis financiero, utilizando técnicas como el análisis vertical y horizontal que involucró todas las cuentas contables utilizadas en el planteamiento de los análisis financieros para cada uno de los periodos elegidos. Además, se contó con un año pre pandemia para considerar cambios y distinguir la fluctuación de ingresos y egresos registrados. Se pudo observar así, que el año 2018 pese a no tener un periodo crítico no registró valores importantes para la institución; sin embargo, los años de pandemia registraron mejores niveles e indicadores financieros como la captación de inversiones logrando un 17% de crecimiento, al mismo tiempo se logra una colocación mayor promedio del 15%. Se identificó que la institución logró mejorar sus indicadores de desempeño en el periodo 2019-2021 siendo así en cada periodo en referencia a los indicadores del segmento que fija la SEPS. Concluyendo, que, si bien la pandemia fue y representa un estado de crisis y disminución de recursos, en la institución lograron una mayor aceptación en el mercado logrando mayores fondos disponibles para su giro de negocio. Por lo que se recomienda, implementar la propuesta presentada.

Palabras clave: <ANÁLISIS FINANCIERO>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA>, <DISTRIBUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS>, <RATIOS FINANCIEROS>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>.



10-02-2023

0339-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This research work aimed to achieve a financial analysis of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Period 2019–2021. This research work was achieved applying a mixed approach methodology, since the figures obtained in the periods described were evaluated, while at the same time each period was characterized in a representative way in terms of figures and indicators. In addition, it had a descriptive approach, of an exploratory type, where field research was used to collect information by means of different techniques and instruments for the research. The main results were the development of a scheme to develop the financial analysis, using techniques such as vertical and horizontal analysis that involved all the accounting accounts used in the financial analysis approach for each of the chosen periods. In addition, there was a pre-pandemic year to consider changes and distinguish the fluctuation of income and expenses recorded. It was thus observed that 2018, despite not having a critical period, did not record significant values for the institution; however, the pandemic years recorded better levels and financial indicators, such as the capture of investments, which achieved a 17% growth while at the same time achieving a higher average placement of 15%. It was identified that the institution managed to improve its performance indicators in the period 2019–2021, in each period the segment indicators set by SPSE (The Superintendency of Popular and Solidarity Economy). Finally, even though the pandemic was and continues to be a source of crisis and resource reduction, the institution gained market acceptance, making more funds available for its line of business. Therefore, it is recommended to implement the presented proposal.

Keywords: <FINANCIAL ANALYSIS>, <FINANCIAL AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, < FINANCIAL RESOURCES DISTRIBUTION >, <FINANCIAL RATIOS>, <RIOBAMBA (CANTON)>.



Lic. Leonardo E. Cabezas A.
0601880420

INTRODUCCIÓN

Ni en los ejercicios de riesgo más extremos se había pensado en un escenario como el provocado por la pandemia del COVID-19. La oferta de bienes y servicios se ha afectado de manera importante, mientras la demanda se ha reducido en forma sustancial. Las autoridades en cada país se han empeñado en aplanar la curva de la pandemia y ahora deben tratar de suavizar el deterioro de la actividad económica.

Ante esta situación, es necesario tomar medidas dirigidas a enfrentar la reducción del ingreso de los hogares y a mitigar el deterioro del sistema productivo de cada país. Es importante lograr que los hogares se afecten lo menos posible, sobre todo los más vulnerables, por medio de políticas dirigidas a limitar el despido de empleados, la creación y/o fortalecimiento del seguro de paro o de desempleo o de salud, la suspensión transitoria del pago de servicios públicos, el diferimiento de obligaciones fiscales y/o la reducción de cargos a las empresas, entre otras.

Se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, para asegurar que las instituciones financieras sigan prestando los servicios con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros. De manera especial se deben considerar ajustes transitorios a la regulación que apoyen el desempeño de los deudores, sobre todo de las personas naturales o físicas y a las MiPymes.

En primer lugar, hay que poner a disposición del sistema financiero suficiente liquidez para que responda a las exigencias de corto plazo derivadas de una posible reducción de sus flujos de ingresos o por posibles retiros, y flexibilizar los modelos de liquidez exigidos por los entes de control. Además, los bancos centrales pueden reducir sus tasas de intervención, revisar la estructura de encajes sobre los depósitos cuando sea el caso, comprar papeles comerciales y ofrecer de manera proactiva líneas de liquidez.

En segundo lugar, para mantener continuidad en los flujos financieros a los hogares, hay que facilitar la situación de los deudores ante este evento de fuerza mayor, permitiendo la refinanciación de sus deudas, incluidos períodos de gracias, sin que se deteriore su calificación. Esto debe venir acompañado de la respectiva autorización a las entidades financieras a continuar con la caución de intereses durante un lapso determinado, que las centrales de riesgo o burós de crédito mantengan inalteradas las calificaciones de los deudores y que no se restrinja la disponibilidad de los cupos de crédito vigentes. De igual forma, se pueden suspender la

constitución de provisiones contra cíclicas y que pasen a la fase de des acumulación, a la vez que se autorice que las provisiones generales de cartera se utilicen para cubrir las provisiones individuales y/o se suspenda la constitución de provisiones generales.

De manera complementaria, para que las entidades financieras puedan gestionar adecuadamente el riesgo en su operación, se debe promover la creación de un comité de atención de emergencias y exigir la construcción de un plan de continuidad del negocio para mantener la atención al público, que establezcan planes de acción de corto plazo y mediano plazo previendo contingencias dependiendo del nivel de riesgo, que fortalezcan la infraestructura tecnológica, mejoren la ciberseguridad, incrementen la capacidad de monitoreo y aseguren el funcionamiento de los canales digitales de atención. También, se debe exigir a las entidades que adopten medidas para garantizar la disponibilidad de funcionarios, colaboradores o terceros que desempeñen funciones críticas en cada una, incluido el trabajo en casa o trabajo remoto y, de manera muy importante, informar a los consumidores sobre las medidas derivadas de los planes de acción.

Bajo la condición excepcional de la situación, es importante asegurar la fortaleza financiera del sistema reduciendo transitoriamente los requisitos de capital y la ponderación de cartera por nivel de riesgo, en particular la de las MiPymes, limitando la repartición de utilidades y obligando a constituir reservas patrimoniales adicionales.

Finalmente, otra medida que un mucho caso puede resultar de gran utilidad es facilitar y fortalecer el apoyo de los fondos de garantías de depósitos de cada país, principalmente para las entidades medianas y pequeñas, tanto bancarias como del sector cooperativo y solidario, que puedan requerir ayudas para solventar problemas de solvencia y, excepcionalmente, estar dispuestos a capitalizar algunas empresas estratégicas del sector.

En conclusión, debemos incrementar la resiliencia del sector financiero frente al impacto económico derivado de la crisis sanitaria, por medio del ajuste de la regulación prudencial de los riesgos de liquidez, de crédito, operativo y de deterioro de su sostenibilidad.

El presente trabajo de titulación denominado Impacto Financiero del Covid-19 en la Cartera Crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., Ciudad de Guaranda, Período 2019-2021. Busca analizar como la pandemia originada por el COVID-19 incide en la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.

Asimismo, debido a la paralización de las actividades económicas para evitar la expansión del virus, origino una gran cantidad de despidos de trabajadores y empleados por consiguiente la reducción de ingresos a las familias. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos; la tasa desempleo y reducción de ingresos económicos a las familias y empresas la desesperación por no poder cubrir las obligaciones que mantenían con el sistema financiero empeoro la situación.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, la situación en la que se encuentra el mundo entero debido a la pandemia del Covid-19 ha provocado una crisis sanitaria y humana, las medidas implementadas para evitar la propagación del mismo han desencadenado una desaceleración económica en varios sectores, dentro de los cuales el sector financiero ha sido uno de los que más impacto ha sufrido.

Varias empresas y personas no han podido resistir a la crisis y se vieron en la necesidad de cerrar sus fuentes de ingresos económicos, eso a su vez ha provocado que no puedan responder a las obligaciones financieras por no contar con la capacidad de pago necesaria.

La Asociación de Bancos Privados del Ecuador indica que existe hasta el cuarto mes del año 2020 una reducción de los depósitos del orden de 423 millones de dólares en relación a diciembre de 2019, lo que representa una caída de 1,33%.

Esta tendencia no solo se evidencia en el sector bancario, sino también en las cooperativas de ahorro y crédito que ofrecen de forma principal el microcrédito. Los retiros de depósitos a plazo y de ahorro se deben a los gastos durante el confinamiento y la paralización laboral.

Uno de los países más golpeados en el mundo por la pandemia del Covid-19 ha sido el Ecuador, tanto a nivel de personas contagiadas como de fallecimientos a lo largo del territorio y las medidas de restricción han traído consecuencias en la actividad económica y también impactos en las entidades financieras.

Entre los principales están pérdidas crediticias por la incapacidad de pago de los deudores, reducción de ingresos, impacto en la solvencia, liquidez y reducción de la capacidad de colocar créditos.

La institución se viene manejando desde hace meses atrás con una estructura poco confiable, al no tener formalidad en sus procesos y planificación ante la pandemia covid-19, lo que origina errores operativos que podría repercutir en la situación financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. 2019 – 2021, a fin de identificar las posibles causas de la problemática, lo

que ha provocado disminuir su cartera crediticia y se enfocan en tomar medidas correctivas para mitigarlo.

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es el impacto financiero del covid-19 en la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. 2019 – 2021?

1.3 Delimitación del problema

Delimitación Espacial: El presente trabajo de Titulación se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., de la provincia de Bolívar, cantón Guaranda.

Delimitación Temporal: La investigación se realizará en el periodo 2022.

Campo: Impacto financiero del covid-19 en la cartera crediticia.

Área: Financiera

1.4 Problema general de investigación

¿Cómo se ve afectada la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., ante el Impacto Financiero causado por el covid-19?

1.5 Problemas específicos de investigación

¿De qué manera ayudara la fundamentación teórica referente a cartera crediticia en el desarrollo de la investigación?

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Analizar el impacto financiero del COVID 19, en la cartera crediticia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., a través de la aplicación de herramientas financieras que permitan mejorar la liquidez y solvencia.

1.6.2 *Objetivos específicos*

- Desarrollar una fundamentación teórica conceptual a través de fuentes bibliográficas para el desarrollo de la investigación.
- Analizar los factores internos, externos y la información financiera a través de los estados económicos para conocer la situación actual de la institución.
- Proponer estrategias de gestión y financieras con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

1.7 Justificación

1.7.1 *Justificación teórica*

Es necesario que las cooperativas cuenten con estrategias para mitigar el impacto financiero ante el covid-19 que permitirá hacer un análisis objetivo de la situación que enfrentan, identificando las correcciones en la administración del crédito.

Por tal motivo esta investigación se centrara en el estudio de determinadas variables que permitan determinar las falencias presentadas en el manejo de la cartera crediticia y la administración de la cooperativa, debido a las consecuencias de la pandemia, caracterizadas por los altos niveles de desempleo, la pérdida de capacidad adquisitiva de las personas y el deterioro de algunos sectores económicos, muchas entidades financieras pueden experimentar problemas de solvencia en el corto y mediano plazo.

1.7.2 *Justificación metodológica*

Al realizar un análisis de la cartera crediticia financiera permitirá mitigar el riesgo de crédito y así administrar los recursos económicos y financieros de la cooperativa de forma eficiente y eficaz y así cubrir las dificultades presentadas mejorando su nivel de rentabilidad para ganar un posicionamiento en el mercado, tomando las mejores decisiones para el futuro de la cooperativa. Por lo que las técnicas de observación y métodos inductivos, analíticos que se aplicaran en el desarrollo de la investigación ayudaran a determinar de una manera eficiente la situación real por la que está pasando la institución financiera con la finalidad de capitalizar a la cooperativa mejorando la liquidez y solvencia de la misma y la vez satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios.

1.7.3 Justificación práctica

La investigación tiene por objeto analizar el riesgo de crédito que presenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., debido a la paralización de las actividades económicas por la emergencia sanitaria del Covid-19, así como su cuantificación a través de diferentes indicadores como la tasa de morosidad.

De tal forma, se puede reforzar el conocimiento de la gestión adecuada de riesgos frente a situaciones adversas desde un punto de vista práctico, la investigación es justificable por el problema que hoy en día enfrenta la sociedad, es de conocimiento público la crisis económica en la que se encuentra el mundo, el país y la provincia y cómo eso ha repercutido en las finanzas familiares. Entonces conocer su incidencia en el riesgo de crédito de la cooperativa es sumamente importante en la actualidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones financieras que tienen por principal objetivo brindar servicios de intermediación financiera a los clientes llamados socios, para el exclusivo beneficio de cada uno de ellos. Aportan además al desarrollo económico local, otorgando créditos a diversos sectores, con los cuales se dinamiza la economía.

Con la paralización económica, debido al brote del coronavirus, se presenta un escenario deficiente en la generación y obtención de recursos, razón por la cual muchas personas no han podido cumplir con sus obligaciones financieras ya que no cuentan con capacidad de pago y eso hace que el riesgo crediticio en las cooperativas de ahorro y crédito incremente notablemente.

En tal virtud, el estudio trata de analizar esa problemática y buscar ciertas soluciones para la disminución de esa tasa de morosidad. Al realizar la presente investigación se obtendrán indicadores financieros dentro de las cooperativas para cuantificar el riesgo de crédito, a partir de la paralización de las actividades económicas.

Los resultados también servirán como una guía para la cooperativa que en un futuro deseen aplicar el modelo financiero para la toma de decisiones. Por ello, en un aspecto social, se espera beneficiar a las personas que correspondan, al buscar una mejora en su gestión de riesgo crediticio.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes de la investigación

En una investigación realizada por (Herrera, 2018, pág. 7), con el tema "Análisis y Evaluación del Riesgo de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Acción y Desarrollo Ltda." De la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2014", previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas concluye lo siguiente.

-La entidad financiera tiene inconsistencias y falencias en el proceso de recuperación y otorgamiento de los créditos, esto se debe a la mala gestión de cobro, falta de análisis de los sujetos de crédito, incumplimiento de los requisitos, inadecuado control interno de sus operaciones, lo que ha generado que la morosidad de la cartera de créditos sea alta, creando mayor incertidumbre en cuanto al riesgo crediticio.

-El uso inadecuado del Manual de Políticas y Procesos Crediticios ha ocasionado que los empleados y funcionarios desconozcan los procedimientos y actividades que se deben llevar a cabo al momento de conceder y recuperar los créditos.

La investigación realizada por (Silva, 2017, pág. 4) con el tema "Evaluación del Proceso de Crédito y Cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.". Previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría concluye lo siguiente.

- A través del estudio se determina áreas críticas en la cartera vencida, ya que dentro del proceso de crédito las carpetas no cuentan con todos los requisitos porque el oficial de crédito no verifica la información de los socios. Se realizan capacitaciones en atención al cliente, pero no actualización de normas crediticias para mejorar el servicio y fortalecer los conocimientos.

- La evaluación a los funcionarios del departamento de crédito no es periódica, esto se debe porque a que existe falencias el comité de crédito, no presenta informes para seguir acciones judiciales por morosidad y la información que se dispone del socio no permite este procedimiento.

Esta investigación fue realizada por (Machado, 2019, pág. 5) con el tema, "Análisis al riesgo crediticio de la cartera vencida de crédito comercial del banco internacional sucursal Riobamba, durante el

año 2016 al 2017”. Previo a la obtención del título de Licenciado en Contabilidad y Auditoría (Contador Público Autorizado), concluye lo siguiente.

Es evidente que el personal del área administrativa desconozca sobre el análisis de riesgo crediticio y la liquidación para aplicar una evaluación y aumentar el nivel de rentabilidad en la cooperativa.

Así como también en base a las opiniones vertidas por los Asesores de Crédito y el jefe Comercial se puede observar que, por el exceso de carga operativa, el personal no logra cumplir con las políticas de las unidades de gestión, afectando al efectivo monitoreo y control del riesgo del crédito.

2.2 Referencias Teóricas

2.2.1 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La superintendencia de Economía Popular y Solidaria o también conocida como SEPS, es el organismo encargado de supervisar y regular a las cooperativas de ahorro y crédito.

(SEPS, 2006, pág. 7), Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera que busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario. La SEPS empezó su gestión el 5 de junio de 2012, día en que Hugo Jácome Superintendente de Economía Popular y Solidaria asumió sus funciones ante el pleno de la asamblea Nacional.

La SEPS se enfoca en supervisar y controlar a aquellas organizaciones pertenecientes a la economía popular y solidaria que buscan la estabilidad, solidez, desarrollo y un correcto funcionamiento de todo el sector. Está en toda la facultad para controlar las actividades económicas y financieras que hacen las instituciones mencionadas, así como de la expedición de normas leyes y reglamentos para garantizar la igualdad y el funcionamiento de las mismas.

2.2.2 Misión

El portal de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria indica la misión de esta entidad, lo cual es:

Somos el organismo técnico de supervisión control de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador que, en el ámbito de su competencia, promueve su sostenibilidad y correcto funcionamiento para proteger a sus socios.

2.2.3 *Visión*

Por otra parte, también señala la visión la cual es:

Ser reconocida como una institución líder a nivel regional en la aplicación de las mejores prácticas de supervisión y control que apoye a la generación de estabilidad, confianza, integración y sostenibilidad de la economía popular y solidaria.

Como se puede observar tanto la misión como la visión la SEPS busca la sostenibilidad de este sector financiero con el propósito de proteger a los socios que en ellas han confiado.

2.2.4 *Valores*

Los valores del SEPS también son importantes dar a conocer, Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son:

Transparencia: Este valor es personal e institucional. En relación al enfoque personal, en la SEPS, las y los servidores públicos llevan a cabo sus actuaciones de manera clara y franca, desarrollando un ambiente de confianza y seguridad a las y los ciudadanos.

Honradez: Es la cualidad de pensar y actuar conforme a los estándares practicados por la sociedad dentro de lo considerado como justo, correcto e íntegro. Son las actuaciones de los colaboradores dentro de la ética y la moral. Esto incluye no faltar a la verdad y transparencia en todos los actos para con la Institución y la sociedad.

Responsabilidad: Es un valor que está en la conciencia de la persona, y le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, en el plano de lo moral.

Solidaridad: La adhesión y apoyo desinteresado a una causa noble y justa o problema de los demás.

Integridad: Hace referencia a una persona correcta, educada, atenta, proba e intachable.

Ilustración 1-2: Valores Seps-2022

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.5 *Objetivos estratégicos de la SEPS*

La SEPS cuenta con objetivos estratégicos que orienta a cumplir con su misión y visión Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son:

- **OEI. 1:** Incrementar la calidad y eficiencia del control y supervisión integral de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la Economía Popular y Solidaria.
- **OEI. 2:** Apoyar el fortalecimiento de la gestión de las entidades del sector Financiero Popular y Solidario y organizaciones de la economía popular y solidaria
- **OEI. 3:** Fortalecer las capacidades institucionales de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

2.2.6 *Atribuciones*

Las atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia, respecto de las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria (EPS) y del Sistema Financiero y Solidario (SFPS) son los siguientes:

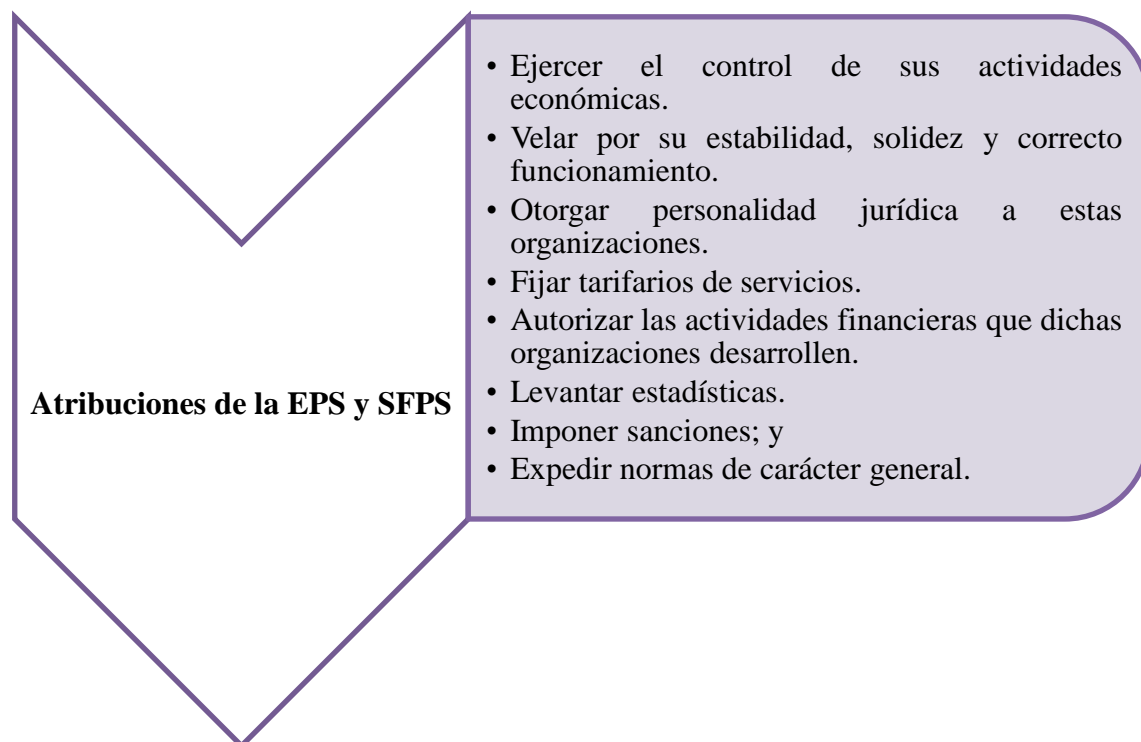


Ilustración 2-2: Atribuciones EPS y SFPS

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Esta entidad se rige con la Ley Orgánica de economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero junto con su reglamento de aplicación, la entidad puede vigilar este cumplimiento en las cooperativas de ahorro y crédito está encargada de determinar nuevas regulaciones de la aprobación de reformas y la revisión de las actividades financieras que cada una de ellas realiza.

2.2.7 Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario.

Artículo 147.- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario Según el Reglamento señala las siguientes:

- Cumplir y hacer cumplir las regulaciones dictadas por los órganos competentes.
- Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones.
- Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones.
- Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones.
- Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas; y
- Revisar informes de auditoría de las organizaciones.

La superintendente es la máxima autoridad de esta institución quien se encarga de asesorar, elaborar y publicar información financiera, estadística y social de las entidades.

2.2.8 Sistema Financiero Nacional

Está compuesta por un grupo de instituciones financieras, bancarias, empresas y organizaciones públicas o privadas que operan en la intermediación financiera, cuyo propósito es captar ahorro de las personas lo cual permite el desarrollo de la actividad económica de un país ya que puede conceder esos recursos como préstamos a quienes lo requieran.

Es importante considerar la definición que brinda, (Ordóñez-Granda, 2020, pág. 2), El sistema financiero es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario cuya tarea principal es encaminar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman Intermediarios Financiero o Mercados Financieros.

En este proceso es el que se denomina como intermediación financiera, el cual consiste en captar recursos de un grupo de personas y conceder préstamos, créditos a otros grupos de personas que lo requiera.

En estos casos se utiliza tasas de interés siendo la tasa activa la que paga la institución financiera y la tasa pasiva es la que paga el cliente, la diferencia es conocida como spread financiero.

2.2.9 Funciones del sistema Financiero

Las funciones del sistema financiero son las siguientes:

- ✓ Ser un medio de circulación y de pago para el intercambio de mercancías bienes o servicios, es decir, ser la colocación mediante la cual se moviliza el dinero de una economía.
- ✓ Entregar recursos al sector productivo en forma de créditos mediante la intermediación directa e indirecta.
- ✓ Ser eje de la política monetaria y crecimiento económico, al tener la facultad de contraer los niveles de liquidez a la economía mediante la entrega de créditos o la captación de depósitos. Lo cual permite al sistema financiero tener influencia en los niveles de inflación, tipo de cambio y tasa de interés.

Las funciones del sistema financiero ayudan a dinamizar la economía de todo el país, ya que favorece en el ahorro e inversión de personas y empresa, lo cual apoya a la creación de fuentes de trabajo y a la comunidad de las fuentes existentes.

2.2.10 Componentes del sistema financiero

Para entender de manera clara la definición y las funciones realizadas por el sistema financiero es necesario comprender los elementos que lo componen. (Romero, 2015, pág. 7).

1) Intermediarios Financieros

Son instituciones encargadas del proceso de intermediación entre los agentes económicos y se clarifican en intermediarios financieros bancarizados y no bancarizados (Ordóñez-Granda, 2020, pág. 8).

2) Activos Financieros

Son aquellos instrumentos bonos, acciones o títulos de valor que son emitido con el objetivo de obtener financiamiento y que debe cumplir con varias funciones básica como: expresar el

valor y precio del bien existente, servir como medio de intercambio en el proceso de circulación de una mercancía, facilitar la cancelación en la compra o venta de mercancías y permitir el ahorro o transferencia del consumo en el tiempo sin perder su función de medio de pago (López, 2017, pág. 23).

Los activos financieros sirven para transferir fondos y riesgos en el tiempo, caracterizándose por su rentabilidad y facilidad de transformación en un valor líquido (monedas y billetes).

3) Mercados Financieros

Es el lugar físico o virtual en el cual se puede intercambiar y establecer el precio de los diferentes activos financieros. Los mercados financieros se pueden clasificar Según su concentración, negociación, intervención o regulación, formación jurídica, interrelación de los agentes, funcionamiento y características de negociación.

2.2.11 Definición del Sistema Financiero

El sistema financiero es la expresión más importante del capitalismo, convirtiéndose en mecanismo de constante evolución, expansión y crecimiento en un país para lo cual debe mantenerse una estructura organizada y eficiente en el proceso de intermediación financiera. (Ordóñez-Granda, 2020, pág. 8).

2.2.12 Estructura de un sistema financiero

La estructura de un sistema financiero está conformada de la siguiente manera:

1. **Entidades de control, regulación y supervisión:** Son instituciones públicas encargadas de regular, normar y supervisar las actividades financieras realizadas dentro de un país además de definir y llevar a cabo políticas monetarias y financieras precisadas por los gobiernos. Estas instituciones son la banca central y la superintendencia de bancos.
2. **Entidades de intermediación financiera directa o bancarizados:** Estas instituciones se caracterizan por la transferencia de recursos de agentes superavitarios hacia otros deficitarios además sus pasivos monetarios son aceptados generalmente por el público (monedas y billetes) y pueden ser usados como recursos financieros. Estas instituciones la conforman la banca privada local, la banca privada extranjera, la banca pública, las cooperativas de ahorro y crédito entre otras.

3. **Entidades de intermediación financiera indirecta o no bancarizados:** Estas son instituciones de intermediación de activos financieros como títulos de valor, bonos o acciones. Estas instituciones lo componen las compañías aseguradoras, los fondos de inversión, sociedades de crédito hipotecario, etc.

2.2.13 Esquema del sistema financiero ecuatoriano

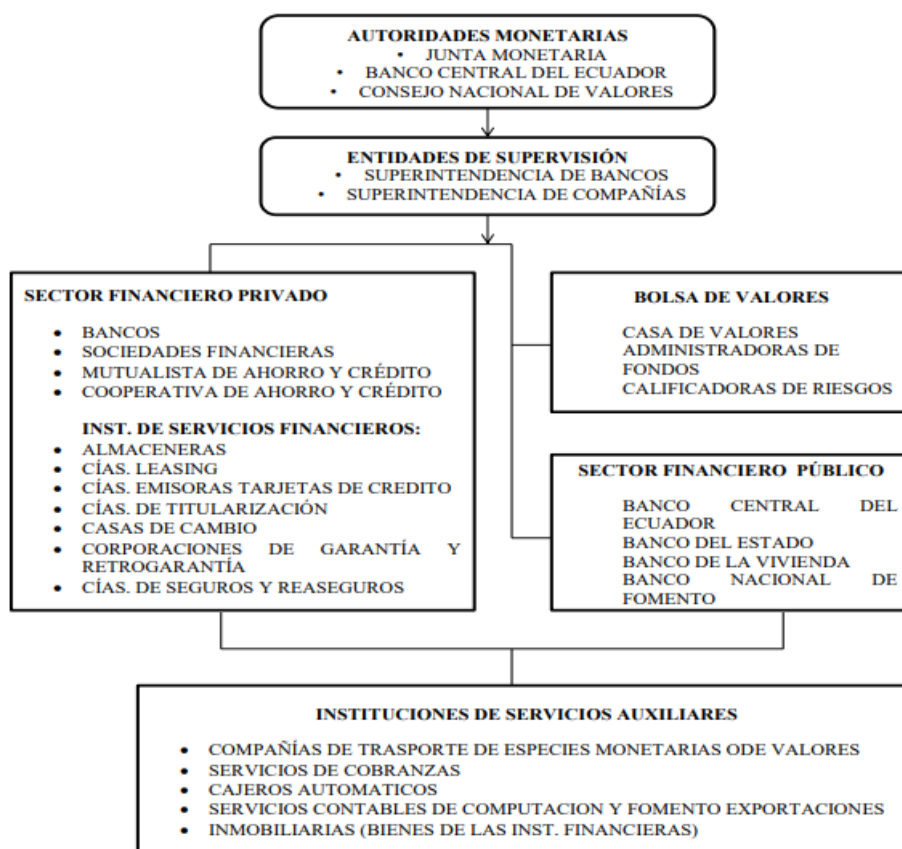


Ilustración 3-2: Sistema Financiero Ecuatoriano

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.14 Instituciones Financieras privadas

Se caracterizan principalmente por realizar intermediación financiera con el público, lo conforman Bancos, Sociedades Financieras, Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda y Cooperativas de Ahorro y Crédito.

2.2.15 Instituciones Bancarias Privadas

Los bancos privados se definen como instituciones de intermediación que pueden recibir recursos en depósitos a la vista, depósitos a plazos, conceder créditos en cuenta corriente o de ahorros.

2.2.16 Riesgos Financieros

Por la naturaleza de sus actividades y las características del entorno en el cual se desarrolla, los sistemas financieros están sometidos a riesgos estrechamente ligados con la dinámica económica.

2.2.17 Definición de Riesgo Financiero

(Castañeda S. S., 2018, pág. 8). El riesgo se define como la posibilidad de pérdida que una institución está expuesta ante cambios internos o externos que pueden afectar al valor económico de las instituciones.

2.2.18 Tipos de Riesgos Financieros

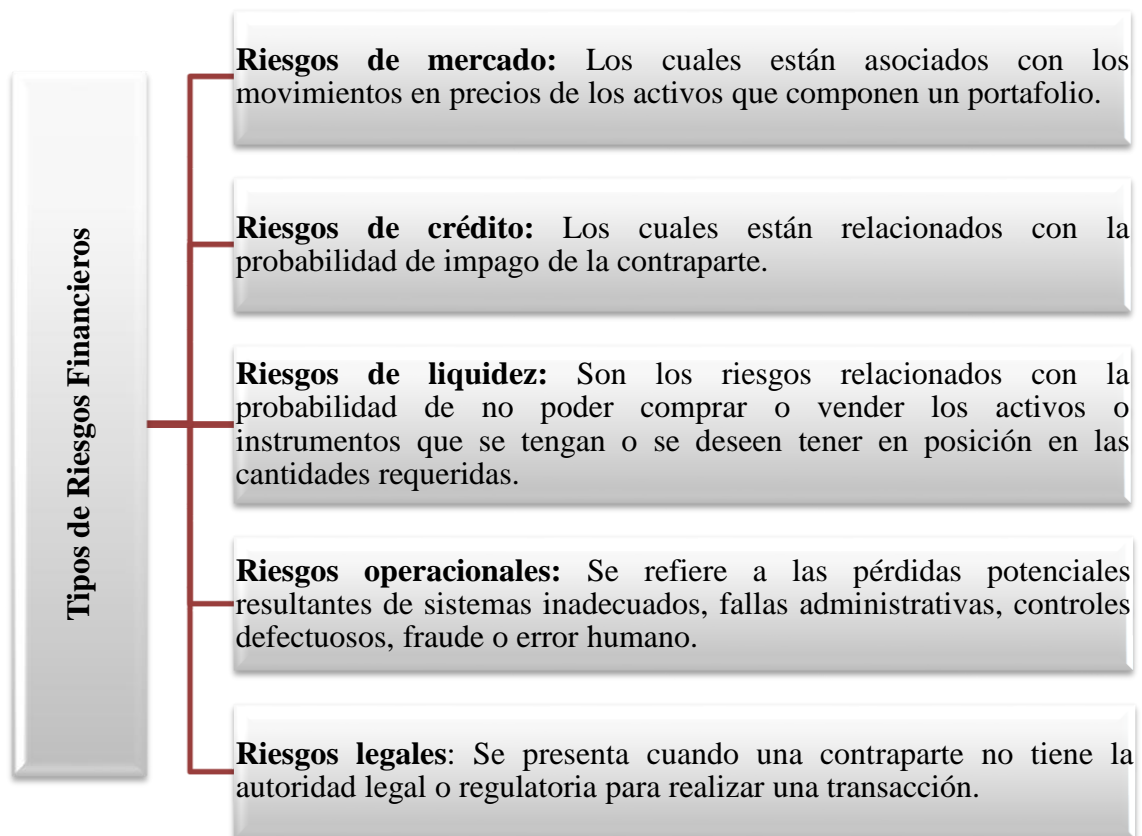


Ilustración 4-2: Tipos de Riesgos Financieros

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Se puede observar en lo dicho anteriormente, existen varios tipos de riesgos financieros, los cuales necesitan ser gestionados previamente para poder enfrentar a cualquier circunstancia adversa que se presente. Los riesgos financieros se encuentran en cualquier actividad y sector económico financiero.

2.2.19 Riesgo de Crédito

- 1) Riesgo de crédito:** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del prestatario o la contraparte en operaciones directas, indirectas o de derivados que con lleva al no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas (Velez, 2022, pág. 32).

El riesgo de crédito se presenta principalmente en las entidades bancarias, cajas de ahorro, cooperativas y todas aquellas instituciones que entregan créditos directos a sus clientes. En el caso de la banca, este tipo de riesgo puede ser cuantificado mediante los niveles de morosidad y cartera vencida.

- 2) Riesgo de mercado:** Es la contingencia de que una institución del sistema financiero incurra en pérdidas debido a variaciones en el precio de mercado de un activo financiero como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera del balance.

Los riesgos de mercado más importantes son observados por cambios de los tipos de interés y tipo de cambio. El riesgo de mercado ha crecido con calidad durante los últimos años dado la internacionalización y desarrolla los diferentes instrumentos financieros usados en las posiciones de carteras como acciones, bonos, swaps y futuros.

- 3) Riesgo de Tasa de Interés:** Es la posibilidad de que las instituciones del sistema financiero asuman perdidas como consecuencia de movimientos adversos en las tasas de interés pactadas cuyo efecto dependerá de la estructura de los activos, pasivos y contingentes.

2.2.20 Riesgo de tasa de interés se descompone en:

- 1. Riesgo de revalorización:** Surge por las diferencias temporales en los vencimientos (tasa fija) o en la revalorización (tasa flotante) de los activos, obligaciones y contingentes de la institución.
- 2. Riesgo de curva de rendimiento:** Surge de cambio en la pendiente y forma de la curva de rendimiento.
- 3. Riesgo de correlación imperfecta:** Surge de los ajustes de las tasas de interés percibida y pagadas en diferentes instrumentos.

Como parte del proceso de control o mitigación de riesgo por cambios en tasa de interés, las instituciones deberán diversificar de la manera más adecuada su cartera de productos considerando sus características financieras y comerciales.

4. **Riesgo de tipo cambiario:** Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la institución por variaciones de tipo de cambio y cuyo efecto dependerá de las posiciones netas que mantenga la institución en cada una de las monedas que opere.
5. **Riesgo de liquidez:** Es la contingencia de pérdida que se manifiesta por la incapacidad de la institución para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones y que determine la necesidad de conseguir recursos alternativos o de realizar activos en condiciones desfavorables, asumiendo un alto costo financiero o una elevada tasa de descuento, incurriendo en pérdidas de valorización.

Los problemas de liquidez pueden expresarse de varias maneras: la reducción de los niveles de captación u otros pasivos financieros, el retiro acelerado de depósitos por parte del público o el aumento de activos no líquidos (prestamos) mediante la ausencia de ofertas o elevación de los tipos de interés.

6. **Riesgo operativo:** Es la posibilidad de sufrir pérdidas como consecuencia de falta en los procedimientos o controles de parte de la institución sobre las transacciones realizadas además del impacto por causa externas (errores operativos de los sistemas informáticos) o como resultado de error o fraude humano. Este tipo de riesgo actualmente ha tomado gran importancia al ser un problema ajeno al negocio de intermediación financiera.
7. **Riesgo legal:** Es la probabilidad de que una institución del sistema financiero sufra pérdidas directas o indirectas; que sus activos se encuentren expuestos a situaciones de mayor vulnerabilidad de que sus pasivos y contingentes puedan verse incrementados más allá de los niveles esperados o de que el desarrollo de sus operaciones pueda ser afectado negativamente debido a un error, negligencia, impericia, imprudencia o dolo que deriven de la inobservancia, incorrecta o inoportuna aplicación de disposiciones legales o normativas así como de instrucciones de carácter general o particular emanadas de los organismos de control dentro de sus respectivas competencias.
8. **Riesgo de reputación:** Es la posibilidad de afectación del prestigio de una institución del sistema financiero por cualquier evento externo, fallas internas hechas públicas, al estar involucrada en transacciones o relaciones con negocios ilícitos que puedan generar pérdidas y ocasionar un deterioro en la situación de la entidad.

El objetivo es controlar cualquier tipo de efecto negativo derivado de un problema de riesgo financiero, las instituciones deben contar con políticas, estrategias, herramientas y límites que definan procesos y procedimientos para la correcta administración integral del riesgo.

2.2.21 Elementos del riesgo de crédito



Ilustración 5-2: Elementos del Riesgo de Crédito

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Todo crédito con lleva un riesgo crediticio y es ahí donde las instituciones financieras deben actuar de manera estratégica y con la habilidad para enfrentar estas circunstancias y poder gestionar de la mejor forma el riesgo.

2.2.22 Tipos de riesgo de crédito

Después de la crisis financiera actual, de la que todavía se evidencian efectos negativos, el sistema financiero se vio en la necesidad de diferenciar 4 tipos de riesgo de crédito:

2.2.23 Sociedades Financieras

Las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo son instituciones que tienen la capacidad de efectuar todas las operaciones de un banco a excepción de conceder créditos en

cuenta corriente. Estas instituciones se caracterizan por participar en proyectos de inversión en sectores productivos e invertir en compañías de esta.

2.2.24 Sector Cooperativo

Es en conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. (SEPS, 2018, pág. 8)

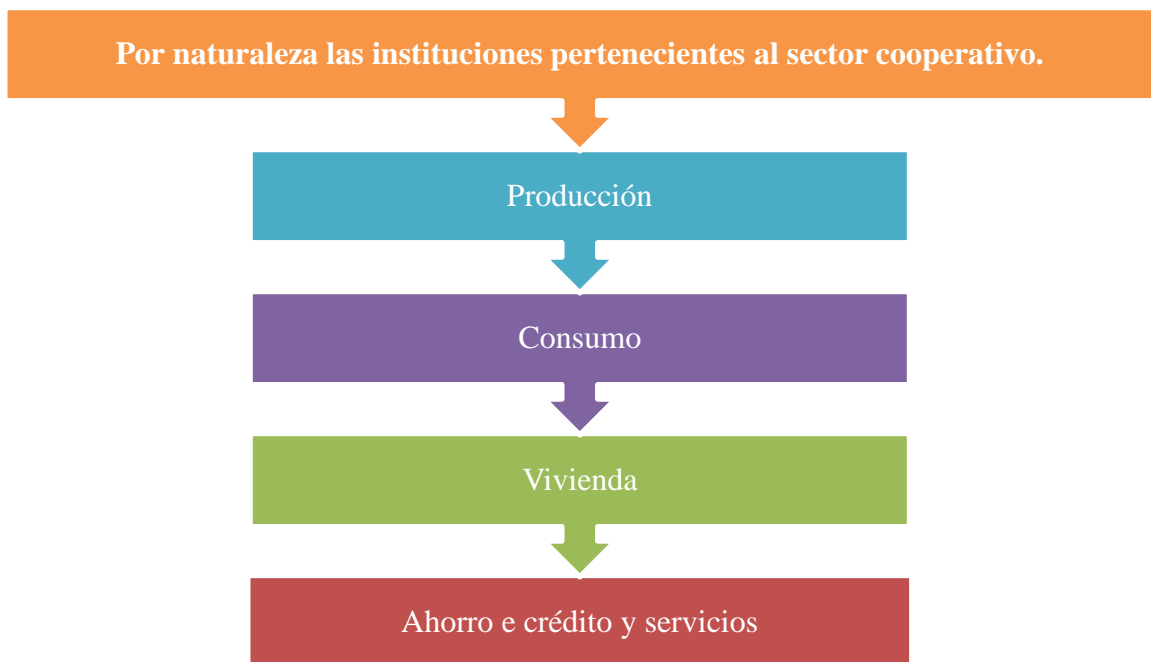


Ilustración 6-2: Sector cooperativo
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.25 Definición de Cooperativismos

El cooperativismo es una rama de la Economía Popular y Solidaria en el cual un grupo de personas se unen para, juntos y organizados, negociar sus necesidades de fondos para así generar bienestar con una filosofía administrativa democrática.

2.2.26 El cooperativismo

Es un movimiento que surgió a fines del siglo XIX en Europa y se define como la asociación de personas que se unen en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales culturales mediante una empresa que es de propiedad colectiva y de gestión democrática.

2.2.27 Origen del Cooperativismo en Ecuador

El Estado ecuatoriano intervino directamente para incentivar el desarrollo de las cooperativas a partir de 1937 año en el cual se dictó la primera ley de Cooperativas (Decreto Supremo 10 del 30 de noviembre de 1937 y fue publicado en el Registro Oficial N° 8131 del 1ro. De diciembre); el respectivo Reglamento se expidió un año más tarde.

Se proporcionaban 2 tipos de cooperativas las de producción y las de crédito. De esa manera se intentaba impulsar el modelo cooperativo como un instrumento para corregir la desigualdad de socioeconómicas.

2.2.28 Importancia del cooperativismo en el Ecuador

El sistema cooperativo en el Ecuador es uno de los sectores más importantes dentro de su economía. De acuerdo a cifras de la SEPS en la actualidad se estima que existen 906 Cooperativas. De las mencionadas, 39 corresponden a Cooperativas de ahorro y crédito o de segmento 4, a marzo del 2016, dichas entidades hasta el 2012 estuvieron reguladas por la Superintendencia de Bancos.

Continuando con el informe presentado por Zabala y Maldonado (2016), las COAC's a marzo del 2014, presentaron activos USD 4.684 millones, reflejando un crecimiento del 13% comparado con marzo de 2013 y un 38% contrastado con marzo de 2012. Los créditos otorgados fueron destinados en un 4% al sector comercial, el 53% consumo, 7% vivienda y 37% microcrédito.

2.2.29 Definición de Cooperativas de Ahorro y crédito

(Corrales, 2013, pág. 8), Las cooperativas de Ahorro y Crédito son sociedades de derecho privado formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro; tienen por objeto planear y realizar actividades o trabajos en beneficio social y colectivo a través de una empresa manejada en común y formada con la contribución económica, intelectual y moral de sus socios.

Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades conformadas por personas que se han unido de forma voluntaria llamados socios para ejecutar actividades de intermediación financiera, se encuentran reguladas por la Superintendencia de Economía, Popular y Solidaria.

2.2.30 Valores de las cooperativas

Se denomina valores a las cualidades que caracterizan a una institución.



Ilustración 7-2: Valores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Respeto: Permite la aceptación de las demás personas y el reconocimiento de las virtudes que posee.

Honestidad: El trabajo que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Se basa en la sinceridad y justicia que crea confianza entre los socios y la institución.

Transparencia: Crea un ambiente de confianza por comunicar la realidad de las entidades financiera a todos los interesados.

Lealtad: Hace referencia al compromiso, confidencialidad y respeto de los directivos, funcionarios y socios de la entidad financiera.

Responsabilidad: El trabajo que realiza la entidad financiera es para satisfacer las necesidades de los socios ofreciendo productos y servicios de calidad.

Compromiso: Trabajar para alcanzar los objetivos de la entidad financiera, apoyando en las decisiones que se tomen para que la institución salga adelante.

2.2.31 Principios de las Cooperativas

Son valores, creencias y normas que certifican la vida de una organización, mediante la misión, visión, estrategias y objetivos que la organización se ha propuesto.

Los 7 principios cooperativistas son:



Ilustración 8-2: Principios de las Cooperativas
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

- **Ingreso libre y voluntario:** Las cooperativas son organizaciones abiertas para todas las personas que deseen formar partes de ellas sin realizar ningún tipo de exclusión.
- **Gestión democrática:** Las cooperativas son organismos democráticos debidos que los representantes hombre o mujeres son elegidos a tomar decisiones o definir políticas tienen igualdad de derecho y voto.
- **Participación económica:** Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la cooperativa.
- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizaciones de ayuda mutua controladas por sus miembros, si reciben inversión de otra entidad los dirigentes se aseguran de no perder el control democrático por parte de sus miembros y aseguran la autonomía.
- **Educación, formación e información:** Las cooperativas ofrecen capacitación constante para sus miembros de tal forma que se encuentran en desarrollo dichas instituciones.
- **Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven a sus miembros eficazmente trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- **Interés por la comunidad:** La cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

2.2.32 Alcance de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito realizan las siguientes actividades financieras establecidas en el Artículo 83, en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero las cuales son:

- a) Recibir depósitos a la vista y a plazo, bajo cualquier mecanismo o modalidad autorizada.
- b) Otorgar préstamos a sus socios.
- c) Conceder sobregiros ocasionales.
- d) Efectuar servicios de caja y tesorería.
- e) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de instituciones financieras nacionales o extranjeras.
- f) Recibir y conservar objetos muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores.
- g) Actuar como emisor de tarjetas de crédito y de débito.
- h) Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, así como por el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas o cualquier otro documento, de acuerdo con las normas y prácticas y usos nacionales e internacionales.
- i) Recibir préstamos de instituciones financieras y no financieras del país y del exterior.
- j) Emitir obligaciones con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia o adquirida, siempre que en este último caso, se originen en operaciones activas de crédito de otras instituciones financieras.
- k) Negociar títulos cambiarios o facturas que representen obligación de pago creados por ventas a crédito y anticipos de fondos con respaldo de los documentos referidos.
- l) Invertir preferentemente, en este orden, en el sector financiero popular y solidario, sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y de manera complementaria en el sistema financiero internacional.
- m) Efectuar inversiones en el capital social de cajas centrales.
- n) Cualquier otra actividad financiera autorizada expresamente por la Superintendencia.

Se observan las diferentes actividades financieras que realizan las cooperativas de ahorro y crédito, una de ellas es el otorgar préstamos y créditos a sus socios y es el momento en el que

surgen los riesgos de crédito, por ello necesitan establecer estrategias adecuadas de recaudación para mitigar este riesgo.

2.2.4.9 Clasificación de las Cooperativas Según Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.

La clasificación de las Cooperativas permite distribuirlas de la manera más táctica y esencial con una facilidad de que el usuario se incline por los diferentes servicios ofrecidos por cada entidad financiera, ya que existe diferentes cooperativas en la cual puedan ser captados por diferentes socios para cubrir con sus necesidades financieras.

La clasificación permite al usuario poder distinguir los diferentes servicios financieros que ofrece una entidad.

De acuerdo a la Ley de la Economía Popular y Solidaria, las cooperativas se dividen:

Según sus actividades financieras en las cuales pueden ser:

Producción

Crédito

Vivienda

Servicios

Consumo

Conforme a las múltiples definiciones que redacta el Reglamento General de la presente Ley. (LOEPS, 2012). Esto Permite identificar con una mayor claridad a las distintas Cooperativas de Ahorro y Crédito que existen en el País

Clasificación de las Cooperativas Según Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria

Art.-35.- Las cooperativas por su actividad económica pertenecen a uno de los siguientes grupos:

- Producción
- Crédito
- Vivienda
- Servicios

De conformidad con las definiciones que constaran en el Reglamento General de la presente ley.

Por la actividad de los socios en la cooperativa podrán ser de trabajo asociado de proveedores o de usuarios Según los socios que trabajen, comercialicen, consuman sus productos o usen sus servicios.

2.2.33 Clasificación del Sistema Económico Popular y Solidario

Debido a la gran demanda que existe en el sector cooperativista, el presidente de la República Rafael Correa, señala que las cooperativas de ahorro y crédito deberán calificarse mediante segmentos para que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tenga mayor control de las organizaciones generando políticas y regularizaciones.

Por este motivo en el Ecuador la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria clasifico a las cooperativas por segmentos: segmento 1 y segmento 2 denominadas pequeñas, segmento 3 medianas y segmento 4 grandes; que se detallan a continuación:

Tabla 1-2: Segmentación de acuerdo con el tipo y saldo de sus activos

Segmentación de acuerdo a sus activos	
Segmentos	Activos
1	Desde 80.000.000,00 en adelante
2	Desde 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Desde 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Desde 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00 Cajas de Ahorro Bancos Comunes Cajas Comunes

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.34 La segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.

De acuerdo a la segmentación la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Se encuentra en el segmento 2 como se puede observar en el gráfico.



119	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 2
120	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SARAGUROS	LOJA	SARAGURO	SEGMENTO 2
121	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO TUNGURAHUA LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 2
122	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUAN DE SALINAS	PICHINCHA	RUMIÑAHUI	SEGMENTO 2
123	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SOL DE LOS ANDES LTDA	CHIMBORAZO	RIOBAMBA	SEGMENTO 2
124	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TAWANTINSUYU LTDA.	TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 2
125	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PILAHUIN	COTOPAXI	SALCEDO	SEGMENTO 2
126	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO GUARUMAL DEL CENTRO LTDA.	GUAYAS	DAULE	SEGMENTO 2
127	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AGRICOLA JUNIN	MANABI	JUNIN	SEGMENTO 2
128	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 1 DE JULIO	TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 2
129	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL PARAISO MANGA DEL CURA LTDA.	MANABI	EL CARMEN	SEGMENTO 2
130	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FORTALEZA	IMBABURA	SAN MIGUEL DE URQUQUI	SEGMENTO 2
131	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENAS GALÁPAGOS	GALÁPAGOS	SANTA CRUZ	SEGMENTO 2
132	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUG CAUSAY LTDA	TUNGURAHUA	AMBATO	SEGMENTO 2
133	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MULTIENTREPRENSARIAL	AZUAY	CUENCA	SEGMENTO 2
134	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PALORA	MORONA SANTIAGO	PALORA	SEGMENTO 2
135	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERMES GABOR	COTOPAXI	PANGUA	SEGMENTO 2
136	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE PROFESORES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MANABI	MANABI	PORTOVIEJO	SEGMENTO 2
137	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO EL CAFETAL	LOS RÍOS	BABAHOYO	SEGMENTO 2
138	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORIDA	AZUAY	SANTA ISABEL	SEGMENTO 2
139	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CÁMARA DE COMERCIO DE GONZANAMÁ (CADECOG)	LOJA	GONZANAMA	SEGMENTO 2
TOTAL SEGMENTO 2				139

Ilustración 9-2: Segmentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.35 *Productos Financieros*

Las cooperativas de ahorro y crédito colocan ciertos productos y servicios a disposición de sus socios, resulta fundamental conocer la definición de un producto financiero (Vasconez, 2017).

Un producto financiero es un instrumento que una persona física o jurídica puede adquirir con el objetivo de ayudarlo a ahorrar o invertir. Los productos financieros, dependiendo de sus características, se puede ajustar al usuario en cuestión en cuanto al nivel de riesgo que conlleva asumirlo. Un producto financiero es habitual que lo ofrezca un banco o una institución financiera, aunque también pueden ofrecerlo proveedores de seguros, corredores de bolsa.

Los productos financieros son aquellos instrumentos que mantienen las personas para obtener por un lado rentabilidad y otro lado financiación de acuerdo al nivel de riesgo que cada persona esté dispuesta a asumir.

2.2.36 Tipos de productos financieros

Existen 3 tipos de productos financieros:

- 1. Los productos financieros de ahorro:** Sirven para tener el dinero en la institución financiera a cambio de una rentabilidad.
- 2. Los productos de inversión:** Son para colocar el dinero en productos de mayor riesgo para obtener mayor rendimiento.
- 3. Los productos de financiación:** Son para quienes desean realizar una compra pero no cuentan con el dinero suficiente para el pago.

Según la economía responsable (Responsable, 2018) señalan que:

- a) Productos Financieros de Ahorro:** Los productos de ahorro son aquellos en los que inviertes tu dinero con un riesgo muy bajo a cambio de una remuneración muy pequeña. Aunque bien es cierto que algo de dinero ganas y que nunca vas a perder con estos productos, si la inflación es alta puede que estés perdiendo poder adquisitivo anualmente. Los productos de ahorro más comunes son las cuentas remuneradas, planes de pensiones y depósitos.
- b) Productos Financieros de Inversión:** Son muy parecidos a los productos de ahorro solo que en este caso el riesgo es mayor puesto que no tienes una rentabilidad asegurada. En épocas de recesión y crisis puedes llegar a perder una parte importante de tu cartera de inversiones al igual que en épocas de bonanzas puedes llevarte un pellizco importante. Los productos de inversión más importantes son los fondos de inversión y las acciones.
- c) Productos Financieros de Financiación:** Los productos de financiación son aquellos que te permiten comprar productos o servicios porque te prestan un dinero que no tienes a cambio de pagar un interés. Los productos de financiación más usuales son las hipotecas que te permiten comprarte una casa, los préstamos que son financiaciones al consumo, las tarjetas de crédito e incluso los minicréditos.

Todas las entidades financieras ofrecen productos financieros de acuerdo a las necesidades de cada persona y las cooperativas de ahorro y crédito también participan en esto, su amplia gama de productos les permite mantenerse económicamente activas en el sistema, generar recursos.

2.2.37 Productos Financieros de Activo

Son aquellos fondos prestados por las instituciones financieras a sus socios, a cambio de una tasa de interés y la devolución del capital, dentro de estos productos los más conocidos indican, Según (Vasconez, 2017) son:

- **Préstamos:** Son operaciones donde la entidad financiera entrega a una persona una cantidad de dinero al comienzo de la transacción, con la condición de que el prestatario (deudor) devuelva el valor entregado por la institución financiera junto al interés pactado en un plazo determinado. El pago del préstamo se realizará mediante cuotas mensuales a lo largo del plazo determinado. Los intereses se cobran sobre el total del dinero prestado.
- **Líneas de crédito:** Es el dinero entregado a los socios mediante un límite fijado que la entidad financiera pone a disposición del socio, es decir, al cliente no se le entrega la cantidad total del crédito al inicio de la transacción, sino que el cliente podrá utilizar de acuerdo a las necesidades que tenga el mismo. El interés que cancela el socio es por el dinero que efectivamente haya dispuesto.

Estos productos financieros son otorgados por las instituciones financieras y cobran una tasa de interés activa, esta tasa siempre será mayor a la tasa que la institución paga, es decir, la tasa pasiva. Justamente, en estos productos es donde se presenta el riesgo crediticio, ya que existe el riesgo del impago de los socios en los préstamos o créditos que han solicitado.

2.2.38 Productos Financieros de Pasivo

Se presentan al momento que las personas depositan su dinero en las instituciones financieras con la apertura de una cuenta, en este grupo de productos se pueden encontrar los mencionados por (Vasconez, 2017, pág. 23).

- **Cuentas de ahorro:** Son depósitos a la vista, donde el cliente puede retirar su dinero en el momento que desee, sin presentar una justificación alguna. Las cuentas de ahorro pueden aperturar personas naturales o jurídicas con capacidad suficiente, personas nacionales o extranjeras, las cuentas pueden ser individuales o conjuntas.
- **Depósitos a plazo:** Son depósitos de dinero que generan una rentabilidad más alta que las de ahorro, el plazo se determina de acuerdo al criterio del socio. El socio deposita el dinero en la institución financiera con el compromiso de no hacer uso de este dinero durante el tiempo que determina la operación. El pago de los intereses podrá ser mensuales, trimestrales, semestrales o anuales.
- **Certificados de depósitos:** Son depósitos que tienen una rentabilidad en un determinado plazo. Este producto podrá ser utilizado como relación de base para el otorgamiento de créditos en las instituciones financieras.

Los productos de pasivo pagan a los socios una tasa de interés denominada como su nombre mismo lo indica, tasa pasiva, dependiendo del tipo de producto, del monto y del plazo en el que permanezca dentro de la cooperativa. Cabe resaltar, que cada cooperativa puede variar sus productos financieros, pero estarán basados y relacionados con los mencionados.

La diferencia que se da entre la tasa activa y la tasa pasiva se denomina spread financiero, es también conocido como la diferencia entre el precio de oferta y precio de demanda de un determinado valor, ahí es donde se da el margen de ganancia para las instituciones financieras.

2.2.39 Crédito

(Montes, 2020, pág. 5). Es un préstamo de dinero que una entidad otorga a su cliente con el compromiso de que, en el futuro devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa a las instituciones financieras por todo el tiempo que no tuvo ese dinero.

También se puede dar el concepto de otro autor, (Vasconez, 2017, pág. 9)

Un crédito es una operación de financiación donde una persona llamada ‘acreedor’ (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado ‘deudor’ quien a partir de ese momento prueba al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente pactado más una cantidad adicional, llamada intereses.

Un crédito es aquella operación financiera en la que una persona realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra, y ésta se compromete a su pago futuro incluyendo las condiciones de intereses que se hayan fijado entre las partes.

2.2.40 Tipos de créditos

Es importante conocer los tipos de créditos que se manejan en el sistema financiero nacional y estos pueden ser:

- a) **Créditos de consumo:** este tipo de crédito se caracteriza porque su destino no cuenta con fines específicos, es decir el ahorrista lo obtiene para cubrir necesidades personales, estos pueden ser:

Cuenta corriente abierta: Es cuando el cliente convierte a los productos o servicios como de su propiedad en el instante que realiza una transacción cuya anulación se da con el pago y entrega de la factura.

Cuenta a plazos: Se produce cuando el crédito de consumo es para largo plazo, de tal manera las instituciones solicitan un plazo anticipado, el mismo que puede resultar siendo un 20% por encima del contratado.

Cuenta revolving: Es aquella en la que no se define un número determinada de cuotas o pagos, en el que el vendedor otorga una línea de crédito y las compras no deben exceder un límite de crédito.

- b) **Créditos comerciales:** Son aquellos cuyo destino es la inversión en áreas de producción y comercialización de una empresa, con la finalidad de implementación o mejora que fortalezca la rentabilidad en un período de tiempo determinado.
- c) **Créditos productivos:** Es otorgados a personas naturales o jurídicas cuyas ventas superan \$100.000, que cuenten con un RUC otorgado por el SRI, se encuentren obligados a llevar contabilidad y donde su solicitud de endeudamiento sea requerida para mejorar o ampliar su negocio.
- d) **Crédito educativo:** Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos adecuados.
- e) **Crédito inmobiliario:** Es otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la construcción, reparación, remodelación y mejora de inmuebles propios; para la adquisición de terrenos destinados a la construcción de vivienda propia.
- f) **Microcrédito:** Su monto máximo es de \$20.000, y es adquirido por personas naturales o jurídicas cuyos ingresos son menores de \$100.000.
- g) **Microcrédito minorista:** Este tipo de crédito es solicitado por personas naturales o jurídicas cuyos ingresos por ventas no superan \$100.000, y su monto no podrá superar los \$3.000.

2.2.41 Políticas de crédito

La implantación de políticas de créditos surge de la conjunción de factores macro y micro económicos en medio de los que se desenvuelve el mercado y en el que confluyen la necesidad de vender y mantener una sana posición financiera.

Desde el punto de vista de marketing, al programar ventas, se analiza la participación en el mercado en base a la rentabilidad y posición en el mismo de cada línea de productos, la que, en una sana concepción de problemas, debe sostenerse en base a los recursos que genera desde los puntos de vista financiero, la estructura de flujo de fondos y del costo de capital que generara la operatoria constituye el factor clave.

2.2.42 Paralización comercial

(Sebastian, 2020, pág. 4). Establece que si una economía se paraliza por un fenómeno natural o de raíces sociales o políticas podrá afectar al crecimiento del plazo en el que el país se paraliza.

Es así que las empresas de los diferentes países buscan la forma de poder reactivar sus negocios implementando estrategias para el desarrollo del mismo, ya que al ser interrumpida su cadena de venta y comercialización sufren pérdidas económicas que han generado una caída en la situación financiera de muchas entidades del sector comercial.

2.2.43 Recesión Económica

(Ramírez H. R., 2019, pág. 5) , menciona que la recesión es la primera etapa del ciclo económico que da comienzo cuando un espectro amplio de indicadores económico va a la baja y termina en el momento que se llega al punto más bajo.

Es así que un país con una disminución de sus actividades económicas ingresa en un panorama en donde se ven afectada todas las fuentes de ingreso y por lo tanto se ve direccionada a una baja ya sea en sus inversiones o en la producción de sus bienes.

2.2.44 Desempleo

(Elordi, 2017, pág. 2) El desempleo, desocupación, cesantía o paro, en el mercado de trabajo, hace referencia a la situación del trabajador que carece de empleo y, por tanto, de salario. Por extensión es la parte de la población que estando en edad, condiciones y disposición de trabajar “población activa” carece de un puesto de trabajo.

Es por ello que dicho indicador permite conocer el porcentaje o cifra de personas que, con todas las condiciones de trabajar, pero debido a la situación financiera y económica de un país o de cualquier otro factor externo se ven excluidos y por ende carecen de un sueldo.

2.2.45 Cierre de empresas

(Salinas, 2018, pág. 5) Un ciclo de ventas complicado, ser superado por la competencia, enfrentar un cambio radical en la demanda de los clientes o bien, ser incapaz de ofrecer un producto o servicio en los términos que el mercado demanda son todas razones válidas para analizar si conviene bajar definitivamente la cortina.

Existen varios motivos por los cuales las empresas se ven en la necesidad de finalizar sus actividades económicas, debido a no contar con la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones, esto sucede porque la venta de sus productos o servicios disminuye y en muchas ocasiones incluso se acaba totalmente y ya no es posible sostener el negocio.

2.2.46 Análisis Financiero

(Cordova, 2016, pág. 7). Menciona que el análisis financiero es un diagnóstico integral que implica comparar el desempeño de la empresa con el de otras compañías dentro de la misma industria y evaluar las tendencias de la posición financiera de la empresa conforme transcurre el tiempo, de esta manera se puede detectar deficiencias para emprender acciones, y así mejorar el desempeño; también, se aprovecharan mejor los atributos de la compañía para que finalmente se incremente su valor.

El análisis financiero busca indagar sobre las propiedades y características de una compañía, saber sobre sus operaciones, actividades, entorno cercano y lejano, información sobre su desempeño pasado, con el fin de conocerla, entenderla e incluso predecir el comportamiento futuro (Puerta, Guardo, Vergara, Arrieta, & Huertas, Cardozo, 2018, pág. 3).

El análisis financiero es un proceso mediante el cual se determina el desempeño y posición de una empresa. Pretende evaluar cuatro aspectos principales:

ASPECTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE UNA INSTITUCION

Solvencia. Sirve al usuario para examinar la estructura de capital contable de la entidad en términos de la mezcla de sus recursos financieros y la habilidad de la entidad para satisfacer sus compromisos a largo plazo y sus obligaciones de inversión.

Rentabilidad. Sirve al usuario para evaluar la suficiencia de los recursos de la entidad, es decir, la capacidad para obtener ingresos.

Eficiencia operativa. Sirve al usuario general para evaluar los niveles de producción o rendimiento de recursos al ser generados por los activos utilizados por la entidad.

Riesgo financiero. Sirve al usuario para evaluar la posibilidad de que ocurra algún evento en el futuro que cambie las circunstancias actuales o esperadas.

Ilustración 10-2: 4 Aspectos principales del Análisis Financiero

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.47 Importancia del Análisis Financiero

El análisis financiero es importante para evaluación de la situación financiera de un negocio y su entorno, los contadores deben de estudiar e identificar los problemas y aplicar soluciones adecuados para resolverlas; no solo basta con elaborar los estados financieros, sino que se debe de proyectar al empresario nuevas metas (García, Segura, 2017, pág. 7).

2.2.48 Métodos del Análisis Financiero

(Nava Rosillón, 2017, pág. 5). Menciona que los métodos de Análisis Financiero se clasifican en dos grandes grupos:

- **Análisis Vertical:** el método de análisis vertical consiste en expresar en porcentajes las cifras de un estado financiero. Este tipo de análisis se aplica generalmente al balance general y al estado de resultados, y se le conoce también como análisis de porcentos integrales.
- **Análisis Horizontal:** Consiste en comparar estados financieros homogéneos en periodos consecutivos. Con éste podemos observar si los resultados financieros de una empresa

han sido positivos o negativos y también a identificar si los cambios que se han presentado merecen o no importancia para poder darles la atención pertinente (pág.13).

2.2.49 Estados Financieros

En los estados financieros es muy importante simplificar, reclasificar, comparar y medir la información para que sea más fácil interpretarla, por ejemplo, si tenemos cantidades de miles de millones hay que reducir la cifra a centena e identificar el procedimiento contable que se está utilizando para seguir con el mismo porque todo debe de tener un seguimiento y la información financiera debe de elaborarse de acuerdo a las NIF , para que los estados financieros sean válidos y además deben de presentarse bajo los términos de confiabilidad y relevancia (García, Segura, 2017, pág. 56).

2.2.50 Objetivos de los estados financieros

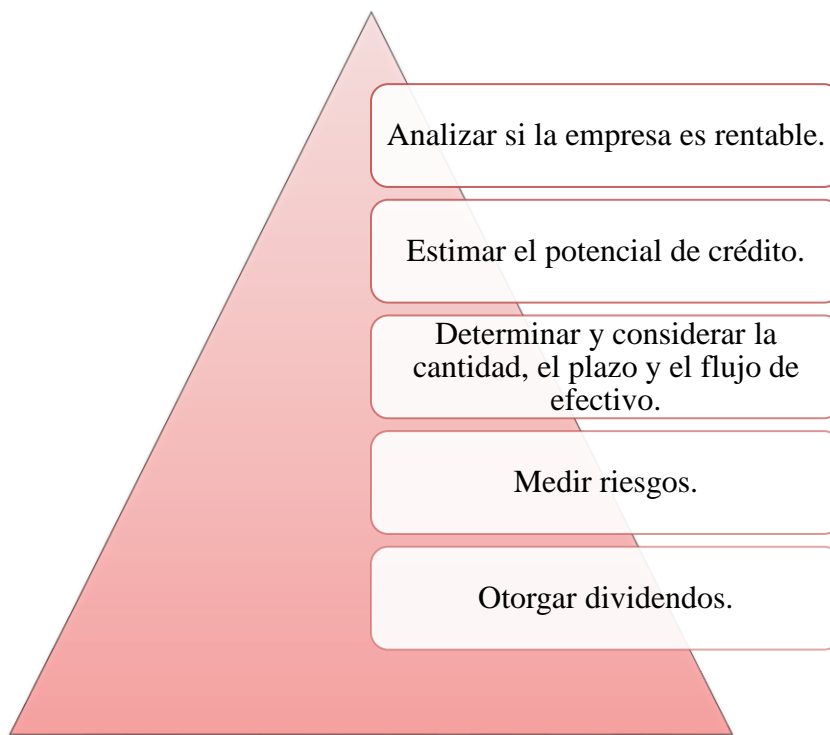


Ilustración 11-2: Objetivos de los Estados financieros
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.51 Los Estados Financieros básicos

(Elizalde, 2019, pág. 4) . Dentro de los cuatro estados financieros básicos están considerados los siguientes:

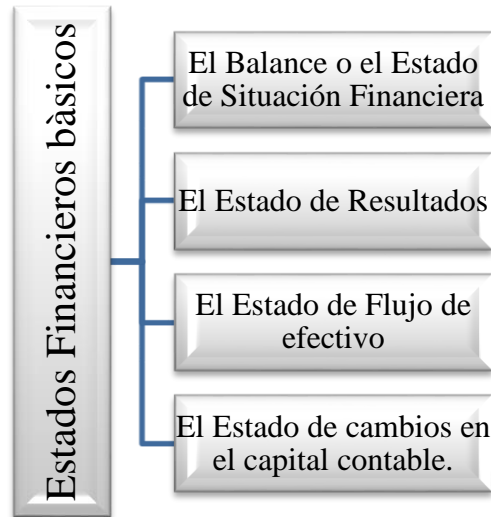


Ilustración 12-2: Objetivos de los Estados financieros
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

2.2.52 Elementos de los Estados Financieros

(Galvez, 2017, pág. 2) los elementos de los estados financieros son:

Activo. Un activo es la representación financiera de un recurso obtenido por el ente económico como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan a la empresa beneficios económicos futuros.

Pasivo. Un pasivo es la representación financiera de una obligación presente del ente económico, derivada de eventos pasados, en virtud de la cual se reconoce que en el futuro se deberá transferir recursos o proveer servicios a otros entes.

Patrimonio. El patrimonio es el valor residual de los activos del ente económico, después de deducir todos sus pasivos.

Ingresos. Los ingresos representan flujos de entrada de recursos, en forma de incrementos del activo o disminuciones del pasivo o una combinación de ambos, que generan incrementos en el

patrimonio, devengados por la venta de bienes, por la prestación de servicios o por la ejecución de otras actividades, realizadas durante un periodo, que no provienen de los aportes de capital.

Gastos. Los gastos representan flujos de salida de recursos, en forma de disminuciones del activo o incrementos del pasivo o una combinación de ambos, que generan disminuciones del patrimonio, incurridos en las actividades de administración, comercialización, investigación y financiación, realizadas durante un periodo, que no provienen de los retiros de capital o de utilidades o excedentes.

Ajuste monetario. El ajuste monetario representa la ganancia o pérdida obtenida por un ente económico como consecuencia de la exposición a la inflación de sus activos y pasivos monetarios, reconocida conforme a las disposiciones de este decreto.

Cuentas de orden contingentes. Las cuentas de orden contingentes reflejan hechos o circunstancias que pueden llegar a afectar la estructura financiera de un ente económico.

Cuentas de orden fiduciarias. Las cuentas de orden fiduciarias reflejan los activos, los pasivos, el patrimonio y las operaciones de otros entes que, por virtud de las normas legales o de un contrato, se encuentran bajo la administración del ente económico.

Cuentas de orden fiscales. Las cuentas de orden fiscales deben reflejar las diferencias de valor existentes entre las cifras incluidas en el balance y en el estado de resultados, y las utilizadas para la elaboración de las declaraciones tributarias, en forma tal que unas y otras puedan conciliarse.

Cuentas de orden de control. Las cuentas de orden de control son utilizadas por el ente económico para registrar operaciones realizadas con terceros, que por su naturaleza no afectan la situación financiera de aquel. Se usan también para ejercer control interno.

2.2.53 Indicadores Financieros

Liquidez

Estos indicadores surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes (Superintendencia de compañías valores y seguros, 2011).

- **Liquidez Corriente:** Este índice relaciona los activos corrientes frente a los pasivos de la misma naturaleza. Cuanto más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de efectuar sus pagos de corto plazo.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Prueba Ácida:** Se conoce también con el nombre de prueba del ácido o liquidez seca. Es un indicador más riguroso, el cual pretende verificar la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus existencias.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Solvencia

Los indicadores de endeudamiento o solvencia tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se trata de establecer también el riesgo que corren tales acreedores y los dueños de la compañía y la conveniencia o inconveniencia del endeudamiento.

- **Endeudamiento del Activo:** Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera. Cuando el índice es elevado indica que la empresa depende mucho de sus acreedores y que dispone de una limitada capacidad de endeudamiento, o lo que es lo mismo, se está descapitalizando y funciona con una estructura financiera más arriesgada.

$$\text{Endeudamiento del Activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$$

- **Endeudamiento Patrimonial:** Este indicador mide el grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo, ambos constituyen un compromiso para la empresa.

$$\text{Endeudamiento Patrimonial} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Endeudamiento del Activo Fijo:** El coeficiente resultante de esta relación indica la cantidad de unidades monetarias que se tiene de patrimonio por cada unidad invertida en

activos fijos. Si el cálculo de este indicador arroja un cociente igual o mayor a 1, significa que la totalidad del activo fijo se pudo haber financiado con el patrimonio de la empresa, sin necesidad de préstamos de terceros.

$$\text{Endeudamiento del Activo Fijo} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$$

- **Apalancamiento:** Se interpreta como el número de unidades monetarias de activos que se han conseguido por cada unidad monetaria de patrimonio. Es decir, determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros.

$$\text{Apalancamiento} = \frac{\text{Activo Total}}{\text{Patrimonio}}$$

- **Apalancamiento Financiero:** El apalancamiento financiero indica las ventajas o desventajas del endeudamiento con terceros y como éste contribuye a la rentabilidad del negocio, dada la particular estructura financiera de la empresa. Su análisis es fundamental para comprender los efectos de los gastos financieros en las utilidades.

$$\text{Apalancamiento Financiero} = \frac{\text{Utilidad antes de Impuesto}}{\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Utilidad antes del impuesto e Interes Activo Total}}}$$

Gestión: Estos indicadores tienen por objetivo medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos. De esta forma, miden el nivel de rotación de los componentes del activo; el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones; la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos Según la velocidad de recuperación de los valores aplicados en ellos y el peso de diversos gastos de la firma en relación con los ingresos generados por ventas.

- **Rotación de Cartera:** Muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un periodo determinado de tiempo, generalmente un año.

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

- **Rotación del Activo Fijo:** Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados. Señala también una eventual

insuficiencia en ventas; por ello, las ventas deben estar en proporción de lo invertido en la planta y en el equipo.

$$\text{Rotación del Activo Fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo Neto Tangible}}$$

- **Rotación de Ventas:** La eficiencia en la utilización del activo total se mide a través de esta relación que indica también el número de veces que, en un determinado nivel de ventas, se utilizan los activos.

$$\text{Rotación de Ventas} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

- **Período Medio de Cobranza:** Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa.

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- **Período Medio de Pago:** Indica el número de días que la empresa tarda en cubrir sus obligaciones de inventarios. El coeficiente adquiere mayor significado cuando se lo compara con los índices de liquidez y el período medio de cobranza.

$$\text{Período medio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas y Documentos por cobrar} \times 365}{\text{Ventas}}$$

- **Impacto de la Carga Financiera:** Su resultado indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas o ingresos de operación del mismo período, es decir, permite establecer la incidencia que tienen los gastos financieros sobre los ingresos de la empresa.

$$\text{Impacto de la Carga Financiera} = \frac{\text{Gasto Financiero}}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad: Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

- **Rentabilidad neta del activo (Dupont):** Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o patrimonio.

$$\text{Rentabilidad neta del activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}}$$

- **Margen Bruto:** Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

- **Margen Operacional:** La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar.

$$\text{Margen Operacional} = \frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$$

- **Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto):** Los índices de rentabilidad de ventas muestran la utilidad de la empresa por cada unidad de venta. Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes.

$$\text{Rentabilidad Neta de Ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Estrategias

(Basantes, 2017, pág. 5) La estrategia se enfoca al mejoramiento de la organización en la cual identifica actores, factores y acciones. Es donde se administra adecuadamente los recursos de una organización o institución.

Estrategia es una búsqueda deliberada de un plan de acción que cree y desarrolle una ventaja competitiva de la empresa. Para cualquier empresa, la búsqueda es un proceso insistente que comienza con el reconocimiento de donde está y qué tiene ahora. Sus competidores más peligrosos son los que más se le parecen.

La forma tradicional de definir una estrategia es analizar el entorno que rodea a la empresa, ya que lo que se pretende con ello es que sea competitiva.

Se suele utilizar un Análisis DAFO, que permite identificar internamente las debilidades y fortalezas de la empresa, así como las Amenazas y Oportunidades que ofrece el mercado en el que desarrolla su actividad. Este método de análisis está considerado como de gran valor por parte de las empresas y organizaciones que lo utilizan gracias a su sencillez y, a su vez, a la amplitud que abarca en su marco de análisis.

Característica de la estrategia

- La estrategia deberá tener prevista la creación o mantenimiento de una ventaja competitiva.
- La estrategia debe representar una respuesta adaptable al medio externo y a los cambios críticos que ocurren en él.
- La estrategia no deberá presentar metas y políticas inconsistentes entre sí.
- La estrategia no debe sobrepasar los recursos disponibles.

¿Cómo se plantea una Estrategia?

Se considera que para que una estrategia tenga éxito se puede plantear de la siguiente forma:

1. **Objetivos sencillos, coherentes y a largo plazo.** Los objetivos marcados han de tener estas características, entendiendo la coherencia como las posibilidades reales de la empresa para conseguirlos.

2. **Conocimiento profundo del entorno competitivo.** La empresa debe conocer las reglas del juego a la perfección, lo que le facilitará ventajas competitivas en caso de ser dinámica y saber mover a tiempo sus piezas.
3. **Valoración objetiva de los recursos.** La empresa, persona u organización cualquiera que aplique estos principios, debe considerar la autocrítica para competir.
4. **Implantación efectiva.** Una vez que hemos formulado la estrategia con los anteriores conceptos, toca implantarla con éxito para competir en un entorno tan dinámico como el habitual (Fernandez, 2018).

Planeación estratégica

Es una herramienta de gestión que permite establecer el que hacer y el camino que debe recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. Es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización.

Beneficios de la planeación estratégica

- Permite que su organización actúe de forma proactiva y no reactiva porque se plantea las preguntas antes de la ejecución: ¿qué somos? ¿qué deberíamos ser? ¿en dónde estamos? ¿hacia dónde vamos?
- Da a todo el equipo un sentido de dirección pues le permite comprender a cada miembro cómo sus labores cotidianas afectan los indicadores y contribuyen o no al cumplimiento de los objetivos.
- Incrementa la rentabilidad y la cuota de mercado del negocio pues coordina el entorno interno de las organizaciones con el entorno externo, los recursos financieros con recursos no financieros y los planes a corto plazo con los planes a largo plazo.
- Aumenta la permanencia del negocio pues analiza constantemente las oportunidades de negocio y busca los mercados no disputados.
- Aumenta la satisfacción laboral al dar sentido y propósito a cada individuo al permitirle entender la importancia de su trabajo para el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa.
- Establece una diferenciación y evita la coincidencia competitiva porque no se rige por una visión estructuralista en la que las reglas del mercado están definidas y son inamovibles, se basa más bien en una visión reconstruccionista en la que las fronteras del

mercado pueden ser redefinidas a partir de las acciones y las creencias de quienes participan en ellas.

- Permite tomar mejores decisiones pues las basa en la información, en el análisis y en la interrelación de los datos.
- Incrementa la eficiencia operacional pues ayuda a priorizar aquellas operaciones que son cruciales para el cumplimiento de los objetivos y permite identificar aquellas que no son indispensables.
- Permite que todas las decisiones estén alineadas con los objetivos pues los hace visibles y los mantiene presentes en todo momento: desde la operación hasta la retroalimentación, el seguimiento y la reestructuración.
- Reduce el tiempo y los recursos que se invierten en la corrección de decisiones erróneas pues estas últimas se sustentan en la medición y los datos producto de la actividad diaria.
- Facilita la distribución del tiempo y los recursos Según unas prioridades claramente establecidas con base en los objetivos estratégicos.
- Fomenta una mejor comunicación entre los miembros del equipo pues cada quien tiene claridad sobre cómo su trabajo afecta los indicadores y la retroalimentación se hace a partir de los datos.
- Da una base para establecer las responsabilidades individuales porque permite entender cuáles son los puntos en los que es necesario tomar acción y qué acción debe tomarse y hace imprescindible la retroalimentación constante.
- Ofrece un método operativo para enfrentar problemas y oportunidades lo que impide que se pierdan las oportunidades y evita que los problemas se conviertan en bolas de nieve.
- Fomenta una buena actitud hacia el cambio pues crea una cultura que comprende que la organización es afectada por múltiples fuerzas que hacen del cambio la mejor opción.
- Proporciona un alto grado de disciplina en la dirección de la organización por demandar reuniones periódicas y seguimiento riguroso de cada iniciativa.

Herramientas de planeación estratégica

Matriz DAFO/FODA

El análisis DAFO (o FODA) es una herramienta de gestión que facilita el proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implementación de acciones y medidas correctivas, y para el desarrollo de proyectos de mejora.

Esta técnica permitirá conformar un cuadro de la situación actual de una empresa u organización; permitiendo, de esta manera, obtener un diagnóstico preciso que permita tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados por tal organismo.

El término FODA es una sigla conformada por las primeras letras de las palabras:

1. Fortalezas
2. Oportunidades
3. Debilidades
4. Amenazas

El principal objetivo de la matriz FODA es identificar las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades que mayor impacto tienen sobre la Misión y la Visión de la organización y su desarrollo en el tiempo. Las oportunidades y amenazas obedecen a factores externos, mientras que las fortalezas y las debilidades obedecen a factores internos de la organización.

Una vez identificados los cuatro aspectos principales de la matriz FODA, se procede a la creación de la matriz, segmentándola en 4 cuadrantes.

El planteamiento de las estrategias de la organización, debe obedecer a la unión de los componentes de la matriz FODA de la siguiente forma.

Oportunidad

Es toda aquella necesidad o interés de los compradores que una empresa puede satisfacer de manera rentable. Existen tres fuentes principales de oportunidades de mercado. La primera es ofrecer algo que no abunda. La segunda es ofrecer un producto o servicio existente en un modo nuevo o superior. La tercera fuente suele conducir a un producto o servicio totalmente nuevo.

Las oportunidades son aquellos factores, positivos, que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué circunstancias mejoran la situación de la empresa?
- ¿Qué tendencias del mercado pueden favorecernos?
- ¿Existe una coyuntura en la economía del país?
- ¿Qué cambios de tecnología se están presentando en el mercado?

- ¿Qué cambios en la normatividad legal y/o política se están presentando?
- ¿Qué cambios en los patrones sociales y de estilos de vida se están presentando?

Es un desafío planteado por una tendencia o acontecimiento desfavorable que conducirá, si no se emprende una acción de marketing defensiva, a una disminución de las ventas o utilidades de la empresa.

Las amenazas son situaciones negativas, externas al programa o proyecto, que pueden atentar contra éste, por lo que, llegado al caso, puede ser necesario diseñar una estrategia adecuada para poder sortearlas.

Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ¿Qué obstáculos se enfrentan a la empresa?
- ¿Qué están haciendo los competidores?
- ¿Se tienen problemas de recursos de capital?
- ¿Puede alguna de las amenazas impedir totalmente la actividad de la empresa?

Fortaleza: Se refiere a todos los aspectos que hacen a la empresa superior en forma comparativa a la competencia directa. Las fortalezas se generan dentro de la compañía y son resultados de su organización. Un ejemplo puede ser la distribución o hasta el precio. Las fortalezas deben medirse en forma exclusiva con la competencia directa; los competidores indirectos no representan un verdadero punto de comparación, menos de que uno de sus productos este afectando directamente el consumo del nuestro.

Las fortalezas son todos aquellos elementos internos y positivos que diferencian al programa o proyecto de otros de igual clase. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ✓ ¿Qué ventajas hay en la empresa?
- ✓ ¿Qué hace la empresa mejor que cualquier otra?
- ✓ ¿A qué recursos de bajo coste o de manera única se tiene acceso?
- ✓ ¿Qué percibe la gente del mercado como una fortaleza?
- ✓ ¿Qué elementos facilitan obtener una venta?

Debilidad: Las debilidades se refieren, por el contrario, a todos aquellos elementos, recursos, habilidades y actitudes que la empresa ya tiene y que constituyen barreras para lograr la buena marcha de la organización. También se pueden clasificar: aspectos del servicio que se brinda, aspectos financieros, aspectos de mercado, aspectos organizacionales, aspectos de control.

Las debilidades son problemas internos, que, una vez identificados y desarrollando una adecuada estrategia, pueden y deben eliminarse. Algunas de las preguntas que se pueden realizar y que contribuyen en el desarrollo son:

- ✓ ¿Qué se puede evitar?
- ✓ ¿Que se debería mejorar?
- ✓ ¿Qué desventajas hay en la empresa?
- ✓ ¿Qué percibe la gente del mercado como una debilidad?
- ✓ ¿Qué factores reducen las ventas o el éxito del proyecto?

Gestión Estratégica

(Rivero, 2019, pág. 12) Es un proceso que se relaciona con la identificación y descripción de estrategias que los gerentes pueden usar para lograr un mejor rendimiento y ventaja competitiva para la empresa.

Además, la gestión estratégica es un proceso continuo que evalúa y controla el negocio y las industrias en las que participa una organización:

- ✓ Evalúa a sus competidores
- ✓ Establece objetivos y estrategias
- ✓ Reevalúa las estrategias regularmente para determinar cómo se han implementado y si tuvieron éxito.

Pasos para la gestión estratégica

Este es el proceso que debes llevar a cabo para la gestión estratégica:

1. Definir los niveles de intención estratégica del negocio:

- ✓ Establecer la visión
- ✓ Diseñar la misión
- ✓ Establecer objetivos

- ✓ Formular la estrategia

2. Realizar una evaluación ambiental y organizacional

- Considerando las estrategias
- Realizar un análisis estratégico
- Crear estrategias
- Preparar el plan estratégico

3. Implementación de la estrategia

- Poner las estrategias en práctica
- Desarrollar estructuras y sistemas

4. Gestionar la implementación conductual y funcional

- Evaluación estratégica y control
- Realizar evaluación
- Ejercer control
- Recrear estrategias

La gestión estratégica se trata de especificar la visión, misión y objetivos de la organización, evaluar el entorno, diseñar estrategias, evaluar y controlar.

Ventajas de la gestión estratégica

Estos son algunos de los beneficios de la gestión estratégica:

1. Ayuda a elegir la mejor alternativa: Ayuda a la organización a optar por las mejores opciones de estrategia considerando todos los posibles pros y contras del entorno de mercado.
2. Mejora la competencia de los empleados: Beneficia al personal de la organización a ejecutar sus funciones con una competencia que sirve para aumentar su eficiencia.
3. Conoces tus puntos fuertes y débiles: A través de un análisis FODA podrás conocer tus puntos fuertes, débiles, oportunidades y amenazas.

4. Mejoras en la planificación: La gestión estratégica beneficia a la organización para construir una planificación económica.
5. Formulación de recursos: La organización de los recursos adecuados sólo es posible cuando la dirección tiene un plan sistemático sobre qué, dónde y cómo deben utilizarse los recursos.
6. Estimular en la evaluación: Para asegurarse de que las estrategias y los planes de la organización son eficaces y eficientes, la Dirección Estratégica se convierte en un aspecto decisivo.
7. Facilita la comunicación: Para el cumplimiento de los objetivos, la Dirección Estratégica necesita contar con una comunicación y gobernanza adecuadas en todas las etapas de las operaciones.
8. Apoya para afrontar la competencia: La gestión estratégica ayuda a la organización a enfrentarse a la competencia de forma más productiva.

Herramientas para la gestión estratégica

(Castañeda S. S., 2018, pág. 4) Las herramientas para la gestión estratégica han cambiado con el tiempo, pero podemos hablar de 2 modelos más populares:

1.- Análisis FODA O DAFO

El análisis DAFO es un tipo de marco de gestión estratégica utilizado por las organizaciones para desarrollar y probar sus estrategias empresariales. Un análisis FODA identifica y compara los puntos fuertes y débiles de una organización con las oportunidades y amenazas externas de su entorno.

El análisis DAFO aclara los factores internos, externos y de otro tipo que pueden influir en las metas y objetivos de una organización.

El proceso ayuda a los directivos a determinar si los recursos y capacidades de la organización serán eficaces en el entorno competitivo en el que debe operar y a perfeccionar las estrategias necesarias para seguir teniendo éxito en ese entorno.

2.- Cuadro de mando integral

Un cuadro de mando integral es un sistema de gestión que transforma los objetivos estratégicos en un conjunto de metas de rendimiento que se miden, supervisan y modifican, si es necesario, para garantizar la consecución de los objetivos estratégicos.

El cuadro de mando se utiliza para evaluar el rendimiento de una organización. Incorpora el análisis financiero tradicional, que incluye medidas como el beneficio de explotación, el crecimiento de ventas y el rendimiento de la inversión.

También incluye el análisis de clientes, incluida su satisfacción y retención; el análisis interno, incluida la relación de los procesos empresariales con los objetivos estratégicos; y el análisis del aprendizaje y el crecimiento, incluida la satisfacción y retención de los empleados, así como el rendimiento de los servicios de información de una organización.

Gestión Financiera

(Fajardo, 2018, pág. 9) La gestión financiera involucra la administración de los recursos que posee la empresa, cuya responsabilidad se asigna a una persona conocida como gestor o contralor, el cual es el encargado de administrar financieramente la empresa, llevando un control adecuado de los ingresos y los egresos que concurre en la organización, teniendo como contraparte la maximización de los recursos económicos de la misma.

De allí que la gestión financiera se estructura bajo dos lineamientos que pueden ser:

- El análisis de la actual situación financiera de la empresa.
- Evaluación y formulación de decisiones sobre alternativas que permitan mejorar el futuro financiero de la empresa.

Es así como la función de las decisiones de la gestión financiera puede dividirse en tres áreas esenciales para la empresa como se muestra en la imagen 2, cabe recalcar que a veces dichas decisiones son tomadas por el tesorero o el contralor, quienes se reportan ante el director de finanzas, quien es el portavoz del presidente ejecutivo para la toma de decisiones.

Importancia de la gestión financiera

La importancia de la gestión financiera radica en la identificación de los aspectos financieros, tales como: la planificación estratégica con base a los análisis financieros, indicadores financieros como el punto de equilibrio, el tiempo de recuperación, el VAN y la TIR, además los pronósticos de ventas y la de gastos; y los aspectos económicos como la reducción del costo de capital, aumento de los ingresos y, por último, la reducción de los costos de operación de la empresa, los cuales demuestran las condiciones en que opera la empresa con base al nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad, facilitando la toma de decisiones al gestor financiero.

Objetivos de la gestión financiera

El objetivo esencial de la gestión financiera dentro de las entidades, es la maximización de la riqueza organizacional como efecto de la sinergia de todas las áreas funcionales de las organizaciones; esto se da por la consecuencia de la optimización de las decisiones, tales como las de administración, inversión, financiación y dividendos.

A continuación, se describe los objetivos más importantes de la gestión financiera:

- **Maximización de la Riqueza de los Accionistas:** Es el principal objetivo de la gestión financiera, debido a que todas acciones son enfocadas en obtener un rendimiento integral de la empresa, mediante la inversión a largo plazo en todas las áreas estratégicas de la organización, tales como excelencia en el talento humano, sistematización de los procesos, calidad en atención al usuario, producción de excelencia y control de costos adecuados, información financiera que cumpla la normativa contable con su respectivo análisis financiero.

Todos estos factores coordinados armónicamente, generan el incremento de las ganancias por cada acción, es decir el indicador utilidad por acción ordinaria; y una óptima posición financiera influye en una imagen corporativa saludable, lo cual maximiza la riqueza económica de la empresa y, por ende, de los accionistas.

- **Maximización de Utilidades de la Empresa:** Es un objetivo de corto y mediano plazo, en la cual los administradores de las organizaciones se enfocan en obtener mayores rendimientos en lapso de tiempo menor a un año. Lograr este objetivo por parte de la

empresa, en muchas circunstancias se contraponen a una visión futurista o de largo plazo, debido al enfoque de los empresarios, de requerir que sus inversiones retornen lo más pronto posible; al orientarse, tan solo en la obtención de utilidades rápidas, se pueden generar en el tiempo consecuencias negativas, que afectan el desarrollo de forma integral de la empresa, al no haber reinvertido las utilidades en mejorar la imagen corporativa de la misma. En síntesis, aquí prima como indicador las ganancias en relación a las ventas y activos; sin preocuparse de la excelencia en los procesos administrativos y la oferta de un producto o servicio que prevalezca a través del tiempo.

Funciones de la gestión financiera

Las funciones de la gestión financieras; las cuales recaen en el administrador financiero, también conocido como el gestor financiero, quien tiene como una de sus responsabilidades la asignación de los recursos financieros a los diferentes departamentos de la empresa, buscando así la mejor combinación posible de financiamiento para los activos circulantes y los activos fijos con relación a los objetivos de la organización. Dichas funciones se realizan todos los días y ocasionalmente, las cuales se pueden observar en la imagen (John M. Wachowicz, 2017, pág. 8).

Funciones de la Gestión Financiera

Metas de la Gestión Financiera

Una de las mayores metas de la gestión financiera es lograr maximizar el capital de la empresa o, en otras palabras, que las acciones de la empresa adquieran mayor poder adquisitivo en el mercado de valores. La maximización del valor actual de las acciones se debe a que los accionistas son propietarios residuales, lo que significa que los accionistas obtienen ingresos (utilidades), después de cada proceso contable de la empresa como son: el pago de salarios, el pago a proveedores entre otros. (Westerfield, 2017, pág. 9)

En relación al criterio de maximización del valor de las acciones de la empresa sostienen que hay que tener cuidado con esta meta, debido que es un error común, que los administradores financieros se esfuercen para hacer feliz a los accionistas, lo hacen a expensas de otros grupos de interés, tales como los clientes, empleados o proveedores. Ideología errónea por parte de algunos administradores financieros. Para la maximización de las riquezas de los accionistas, los administradores deben tener como prioridad satisfacer las demandas de esos grupos de interés.

Adicionalmente, los gestores financieros pudiesen plantearse o tener otro tipo de metas, tales como:

- Mitigar las dificultades financieras y la quiebra;
- Derrotar a la competencia;
- Maximización de las ventas o la participación en el mercado;
- Minimizar los costos; y
- Mantenimiento del crecimiento de las utilidades.

El rol del gestor financiero

La función básica que tiene el gestor financiero en la empresa, (Robles, 2017) es la de maximizar las ganancias de los accionistas, mediante las responsabilidades que él tiene hacia la empresa, entre las que se encuentran las siguientes:

- **Coordinar y Controlar las Operaciones:** se refiere a la organización que se debe tener con los diferentes departamentos de la empresa para tener resultados financieros eficientemente.
- **Confección de Presupuestos y Control:** función basada en la elaboración presupuestaria de la empresa junto con los directivos y responsables de cada departamento para la planificación de las estimaciones a corto y largo plazo de los recursos monetarios de la empresa.
- **Decisiones de Inversión y Financiamiento:** función en donde se realiza una evaluación de la empresa, en la cual se determinan los activos más productivos que tiene la organización y revisión de los indicadores financieros que demuestran donde se deben realizar las inversiones, para poder maximizar los recursos monetarios de la empresa y a su vez conocer, dónde se puede obtener financiamiento que genera menor costo financiero.
- **Administración del Efectivo y Cuentas por Cobrar:** función esencial en la empresa, debido que refleja el dinero que tiene la misma para su funcionamiento y, además, en las cuentas por cobrar se refleja todo el dinero en efectivo que tiene la empresa por cobrar a sus clientes.

Relación de la gestión financiera con otras disciplinas

1. Relación con la economía: como parte de la ciencia.

La relación que tiene la gestión financiera con la economía, es adherida, debido a que los gestores financieros deben entender la estructura económica como son: la micro y macroeconomía, porque los indicadores de la microeconomía se encuentran inmersos dentro de las empresas (consumidores, empresas, trabajadores, mercado), mientras que los indicadores de macroeconomía están presente en la realidad o situación de un país y, a su vez, debe estar atento a las fluctuaciones que se dan en la economía, ayudando así a la toma de decisiones de los gestores financieros para la maximización de riqueza de los accionistas. Además, deben tener muy en cuenta sobre las teorías económicas las cuales ayudarán a los gestores de la administración, en el control e inversión de la empresa, teorías tales como: la Teoría de la Riqueza de las Naciones, basadas en el mercantilismo dando origen a la división de trabajo y la libre competencia (Fajardo, 2018, pág. 23).

2. Relación con la contabilidad

La gestión financiera tiene una alta relación con la contabilidad, siendo esta una de las bases fundamentales de la administración financiera, por la cual se puede tener una idea de cómo está la empresa económica y financieramente, con base a los estados financieros de la entidad u organización, los cuales son utilizados por el gestor financiero junto con los ratios financieros para la toma de decisiones de inversión, administración y financiamiento de la empresa (Fajardo, 2018, pág. 7).

Por otro lado, también debemos hacer referencia a la NIC-1 en la cual se determina que los estados financieros son la representación estructural de la situación financiera y del rendimiento financiero que tiene una organización. Los cuales tienen como objetivos suministrar información, con base a la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una empresa, en la que dicha información, sea útil para la toma de decisiones económicas y financieras. Los estados financieros también exponen los resultados de la gestión ejecutada por los administradores con los recursos que les han sido otorgados. Para cumplimiento de este objetivo, los estados financieros proveerán información acerca de los siguientes elementos de una empresa:

- ✓ Activos
- ✓ Pasivos
- ✓ Patrimonio
- ✓ ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas.
- ✓ aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- ✓ flujos de efectivo.

Esta información, ayuda a los gestores financieros a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y a su vez al cálculo de las ratios financieras, los cuales se demuestran en el cuadro 1.

- **Indicadores de liquidez:** indicador que demuestra la capacidad que tiene una organización, cumplen con sus obligaciones a corto plazo. Por ejemplo, dentro del ratio circulante si el resultado es mayor que \$1, significa que la empresa tiene liquidez y, por ende, puede cubrir con sus obligaciones a corto plazo.
- **Indicadores de endeudamiento:** mide el nivel de deuda que tiene la empresa a corto y largo plazo. Por ejemplo, se recomienda que el endeudamiento no exceda el 70 %, con base en la inversión en el activo.
- **Indicadores de rentabilidad:** indicador que demuestra la rentabilidad o utilidad con base a las ventas, de algunos activos y del capital contable de la empresa. Por ejemplo, en el indicador de razón de margen de utilidad bruta si los resultados salen menores que a los años pasados el gestor financiero decide mejorar en el proceso de comercialización en sus ventas para de una u otra manera poder elevar las utilidades de la organización.
- **Indicadores de gestión:** demuestra la eficiencia con la que se están utilizando los activos para la generación de las ventas.

3. Relación con la administración

Al hablar de la administración no solamente estamos hablando de la planificación, organización, dirección, coordinación, control y evaluación de las operaciones generales de la empresa o simplemente se suele pensarse en las decisiones relativas al personal. Pero existen dos puntos esenciales que tiene la administración con relación a las finanzas son:

- **La planeación estratégica:** que da lugar a las actividades más importantes de la administración, la cual no se puede lograr sin considerar su influencia en el bienestar financiero general de la organización.
- **Las decisiones relacionadas con el personal:** relacionada a establecer el pago de los salarios, o simplemente contratar un nuevo personal, deben estar en función a las decisiones financieras que aseguren los fondos necesarios para que estén disponible para dichas acciones.

Por estas razones, los directivos deben tener al menos una noción general de los términos de la administración financiera para la toma de decisiones infundadas en dichas terminologías. Y, por otro lado, la administración financiera, se basa en la optimización de los recursos financieros, logrando así maximizar las utilidades a largo plazo, aumentando el capital contable de las organizaciones.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de investigación

El enfoque de investigación fue mixto porque se recogió información tanto cualitativa como cuantitativa.

Según (Medina, 2007, pág. 8) La investigación cualitativa: Una característica fundamental del método cualitativo es que concibe lo social como una realidad construida que se genera a través de articulaciones con distintas dimensiones sociales, es decir, por una diversidad cultural sistematizada, cuyas propiedades son muy diferentes a las de las leyes naturales. La investigación cuantitativa consiste en contrastar hipótesis desde el punto de vista probabilístico y, en caso de ser aceptadas y demostradas en circunstancias distintas, a partir de ellas elaborar teorías generales.

En lo que se refiere a cualitativo se recopiló información a través de la observación y los procesos que tiene el área de crédito que a su vez se analizara como objeto de estudio. En el cuantitativo se estudiará la información numérica teniendo como base los estados de situación financiera (balance general, estados de resultados) de la cooperativa.

3.2 Nivel de investigación

El nivel de investigación será exploratorio porque se obtendrá información mediante el contacto directo del Gerente de la cooperativa Ing. Klever Capuz y los trabajadores en especial la contadora quien proporcionará información de los estados de situación financiera, los cuales permitirá saber las falencias que posee la cooperativa.

3.3 Diseño de investigación

3.2.1 *Según la manipulación o no de la variable independiente*

El diseño de la investigación es no experimental ya que se analizará la situación actual de la Cooperativa sin manipular información para de esa manera realizar el análisis respectivo y poder dar a conocer las cifras exactas del riesgo de crédito que tiene la cooperativa ante el COVID 19 y para que tomen las mejores decisiones.

3.2.2 *Según las intervenciones en el trabajo de campo (transversal, longitudinal)*

El diseño de la investigación es transversal porque se va plantear estrategias para poder mitigar el impacto financiero ante el COVID 19 en la cartera crediticia lo cual permitirá tener una mejor liquidez.

3.3 Tipo de Estudio

(Hidalgo, 1996, pág. 5). La investigación documental es la búsqueda de una respuesta especial a partir de la indagación en documentos.

La investigación Documental se utilizará dentro de la Cooperativa para observar y analizar sus estados financieros y a su vez el posicionamiento y situación real de la cooperativa en la cartera crediticia ante el COVID 19.

Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio.

Al utilizar la investigación de campo se recopilará información desde la fuente primaria, en este caso directamente con el Gerente Ing. Klever Capuz para conocer la situación real de la cooperativa y los problemas que le ha dificultado obtener mejores crecimientos de liquidez y solvencia. Además, el tipo de investigación será transversal ya que el uso de datos e información será limitado de un periodo de tiempo en este caso del 2022.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

Para (Tamayo, 2012), Una población es cualquier grupo de elementos; los elementos son las unidades individuales que componen la población. Entonces la población se refiere a un grupo finito, el universo se refiere a sucesos que no tienen límite, infinitos.

En la presente investigación la población está conformada por 3 empleados que forman parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pirhuín Ltda. Ya que conocen el funcionamiento de la misma y brindaran información necesaria y oportuna para la investigación. Tomando en cuenta que el

universo de la investigación es pequeño se aplicará a todos los integrantes en su totalidad, por lo cual no será necesario aplicar la fórmula estadística.

El personal de la cooperativa está constituido por:

Tabla 1-3: Personal de la cooperativa de ahorro y crédito Pilahuin Ltda.

Dignidades	Numero
Gerente	1
Jefe de crédito	1
Cajas	1
TOTAL	3

Fuente: Cooperativa de ahorro y crédito Pilahuin Ltda, 2021.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Debido a que el tamaño presenta una considerada población no es necesaria el cálculo de la muestra, por lo tanto, la investigación se realizara con la población total.

Muestra

Para (Tamayo, 2012, pág. 96).El muestreo es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población, a partir de la observación de una parte o subconjunto de la población, denominada muestra.

La fórmula de la muestra.

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

Dónde:

N= Es el tamaño de la muestra (Total de la población)

q= Desviación estándar de la población que generalmente suele utilizarse un valor de 0,5.

Z= Es el valor obtenido mediante niveles de confianza, es un valor constante que si no tiene su valor se le toma en relación con el 95% de confianza equivale a 1,96.

e=Es el margen de error que generalmente cuando no se tiene su valor este queda a criterio del investigador que será el =5 %.

p= Proporción esperada, en este caso 50% (Probabilidad a favor).

3.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

Método de investigación

Inductivo: La inducción es aquella que va de los hechos particulares a afirmaciones de carácter general.

Deductivo: Es aquel que parte de verdades previamente establecidas como principio general para luego aplicarlo a casos individuales y comprobar así su validez.

La deducción o conclusión va de los principios generales ya conocidos a lo particular; recurriendo para ello a la aplicación, comprobación y demostración.

Análítico: El análisis consiste en la desmembración de un todo, en sus elementos para observar su naturaleza, peculiaridades, relaciones, etc. Es la observación y examen minuciosos de un hecho en particular.

De acuerdo a lo expuesto, se utilizará el método de investigación de inducción y deducción, que se considera como un procedimiento de inferencia, el mismo que se basa en la lógica para emitir un razonamiento.

3.6 Técnicas e instrumentos de la investigación

(Peñuelas, 2008, pág. 12). Las técnicas constituyen el conjunto de mecanismos, medios o recursos dirigidos a recolectar, conservar, analizar y transmitir los datos de los fenómenos sobre los cuales se investiga. Por consiguiente, las técnicas son procedimientos o recursos fundamentales de recolección de información, de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento.

En la presente investigación se utilizará las técnicas de la encuesta y la entrevista.

Encuesta

Define a la encuesta como “la recopilación de datos dentro de un tema de opinión específico, mediante el uso de formularios aplicados sobre una muestra de unidades de población, diseñados con preguntas precisas para solicitar las opiniones de los encuestados y así obtener respuestas confiables.”

CAPÍTULO IV

4 MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Entrevista

Entrevista dirigida a la Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.

1. ¿Qué tipo de crédito considera usted que es el más solicitado por los socios y en cual existe más incumplimiento de pago por parte del socio?

Micro Crédito

2. ¿Qué medios utilizo la Cooperativa para el retorno de sus clientes durante la pandemia?

Implementar medidas de bioseguridad, bajo normas del ministerio de salud.

3. ¿Realizaron concesiones o refinanciamiento durante los primeros meses de la pandemia?

Se realizó aplazamiento de 3 meses a los créditos, para solventar en la reactivación económica.

4. ¿Qué porcentaje considera que se ha reducido en la colocación de créditos en tiempos de pandemia?

En un 50%

5. ¿Qué tipo de estrategias ha implementado para captar nuevos socios durante la pandemia por COVID-19?

- Publicidad en los barrios de las provincias.
- Publicidad en deportes.
- Créditos a tasas de interés más bajos.

6. ¿Qué herramientas cree usted que son necesarias para que la cooperativa supere los retos o mejore la competitividad post pandemia?

Implementamos nuevas ideas y estrategias que ayude a mejorar la estabilidad económica y también ayudamos a los socios a reactivarse su actividad.

7. ¿Qué sector económico considera que ha sido el más afectado por pandemia?

Los sectores más afectados son el comercio mayorista y minorista; las actividades comunitarias sociales y personales; hoteles y restaurantes; actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler, y las manufacturas.

8. ¿Cuál fue el porcentaje de morosidad que tuvo la cooperativa antes, durante y después la pandemia de COVID-19 con respecto al % de la SEPS?

- ✓ El porcentaje de la morosidad de la cooperativa antes 18%
- ✓ El porcentaje de la morosidad de la cooperativa durante la pandemia 30%
- ✓ El porcentaje de la morosidad de la cooperativa después la pandemia 10%

9. ¿Qué tipo de efecto ha tenido la colocación de créditos ante las medidas restrictivas por la pandemia adoptadas por el COE y el gobierno?

Las colocaciones del crédito fueron bajas a medida que el COE no nos permitía salir de los hogares.

10. ¿La Cooperativa dispone de estrategias para minimizar los riesgos crediticios en los actuales momentos? ¿Cuáles son?

- ✓ Verificar la situación actual del socio
- ✓ Enviar recordatorios a los socios de los créditos activos que mantienen.

11. ¿Cree usted que la liquidez que mantiene la Cooperativa es la adecuada?

Por el momento la liquidez de la cooperativa sobre pasa a lo establecido al indicador de la SEPS, por lo cual se ha realizado inversiones en otras instituciones.

4.1.2 Análisis e Interpretación de Resultados

Resultado de las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.

Tabla 1-4: Sexo

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	3	100%
Masculino	0	0%
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

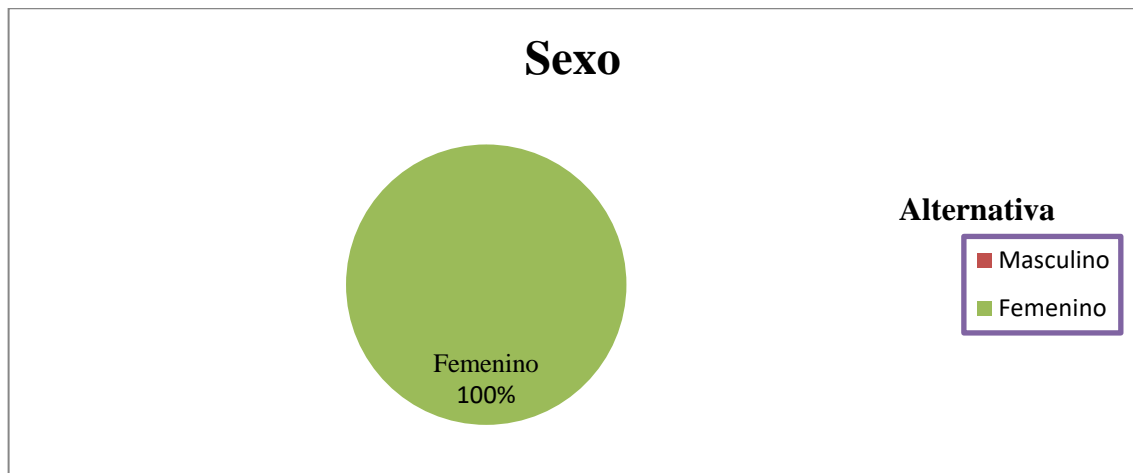


Ilustración 1-4: Sexo

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

Al observar el gráfico podemos determinar que Según las encuestas realizadas al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. El 100% es de sexo femenino.

Tabla 2-4: Nivel de instrucción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Primaria		
Secundaria		
Superior	3	100%
Ninguna		
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

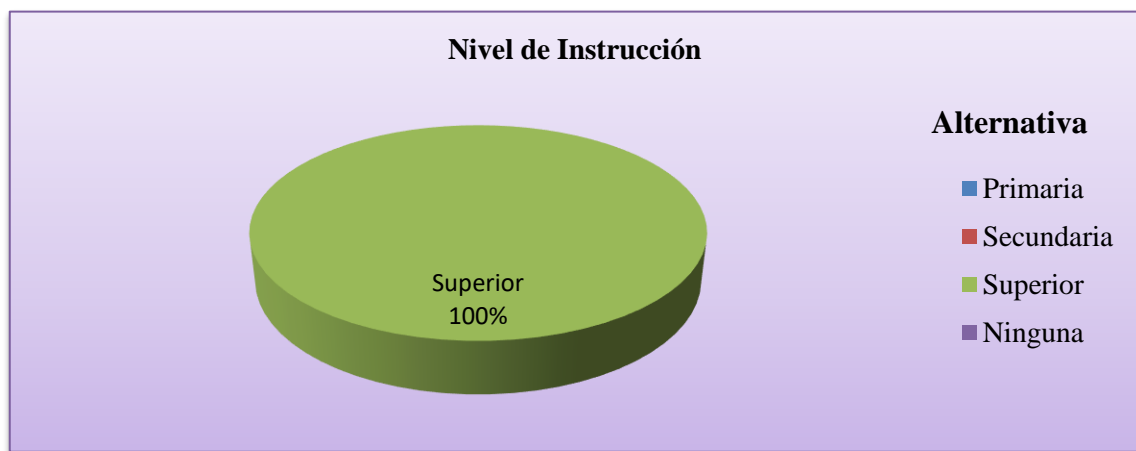


Ilustración 2-4: Nivel de instrucción

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

Mediante la aplicación de las encuestas se pudo detectar que el 100% de encuestados tiene el nivel de instrucción superior eso quiere decir que el personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Tiene el título de tercer nivel.

Tabla 3-4: Que tiempo trabaja usted en la institución

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1 año	1	0,33
2 años		
3 años		
4 años	1	0,33
O mas	1	0,33
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

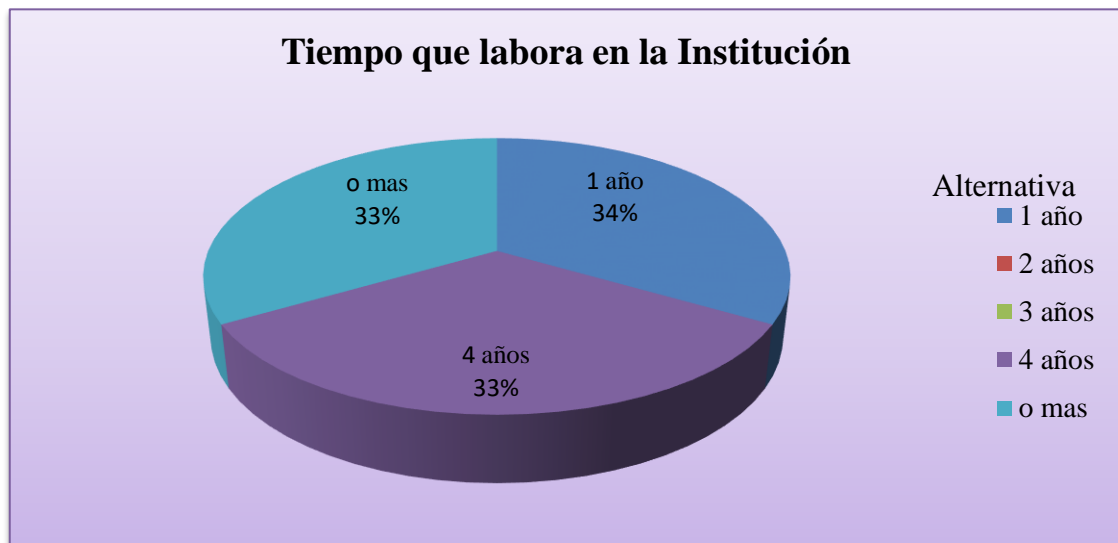


Ilustración 3-4: Que tiempo trabaja usted en la institución

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

Los colaboradores que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. La mayoría de ellos vienen trabajando más de 5 años que representa el 33% es por ello que tienen conocimiento de los productos financieros que ofrece la institución de igual forma el personal que labora de 1 a 4 años lo cual representa el 34% y 33% ya que cuenta con el personal adecuado y más por su nivel de experiencia que llevan laborando dentro de la institución.

Tabla 4-4: Usted cree que el COVID- 19 afecto al pago de los créditos.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	3	100%
NO		
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

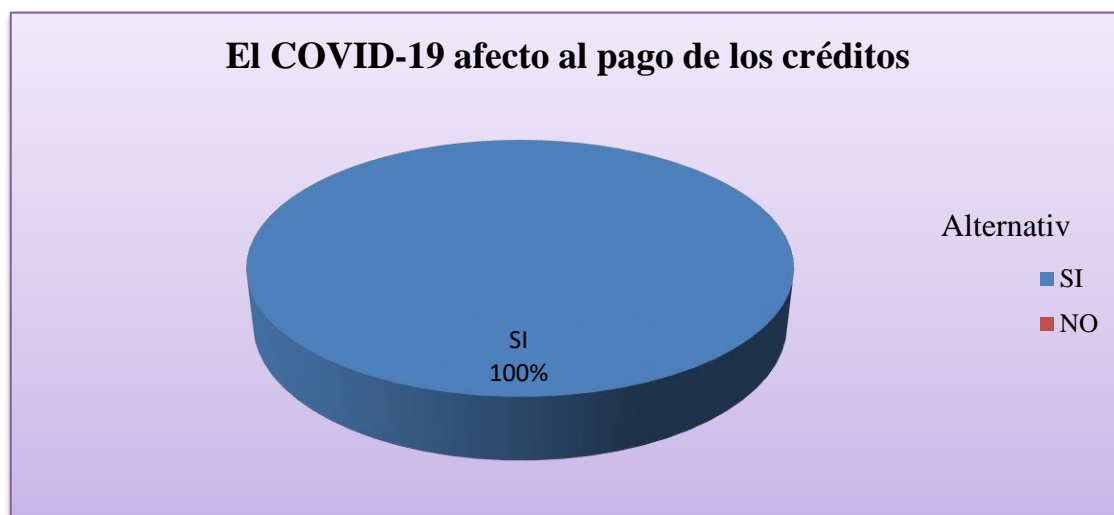


Ilustración 4-4: Usted cree que el COVID- 19 afecto al pago de los créditos.

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

Del total de los encuestados el 100% considera que el COVID-19 afecto al pago de los créditos ya que durante la pandemia hubo muchos socios que no pudieron solventar sus pagos o deudas debido a que el país ingreso en un confinamiento.

Tabla 5-4: ¿Qué tipo de créditos otorga con frecuencia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Créditos de consumo		
Créditos para vivienda		
Microcréditos	3	100%
Créditos comerciales o productivos		
Créditos institucionales		
Otros		
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.



Ilustración 5-4: Tipo de créditos

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

El 100% de los encuestados menciona que la institución otorga con frecuencia Microcréditos para pequeños emprendimientos o pequeños negocios lo cual permite generar ingresos por dichas actividades y cumplir con sus sueños de tener su propio negocio.

4. De los siguientes ítems cual considera sea el motivo principal que ha incidido en el incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio. Escoja en un orden que usted cree que afecto. En una escala de 1 a 5 donde 5 es el ítem que más afecto.

Tabla 6-4: Incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Incremento de Empleo		
Incremento de Fuentes de Trabajo		
Sobre endeudamiento	3(5-4)	100%
Bajo nivel de ventas en el negocio		
Inmigración (Personas extranjeras)		
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

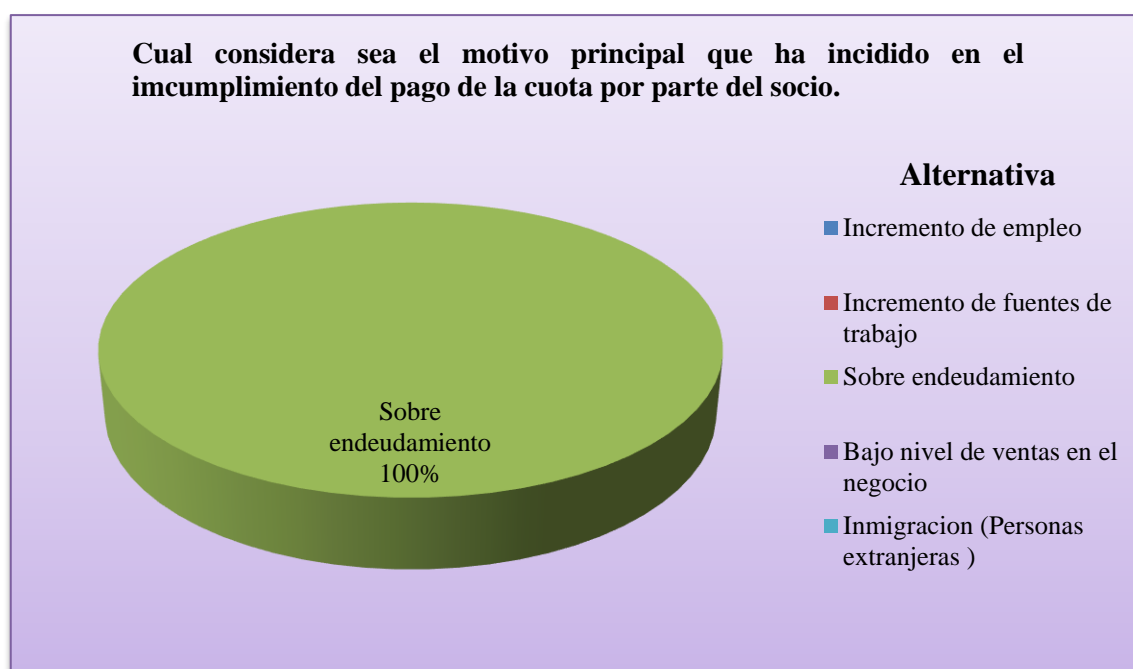


Ilustración 6-4: Incumplimiento del pago de la cuota por parte del socio

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a los ítems el principal motivo que ha incidido en el incumplimiento del pago por parte del socio es el sobre endeudamiento que representa el 100%, en la cual lo califican de 5 a 4 ya que muchos socios tuvieron que renovar el crédito para poder solventar esa deuda por pagar.

5. ¿Cuáles fueron los procesos correspondientes para las notificaciones al socio previo al vencimiento del pago de crédito, durante la pandemia?

Tabla 7-4: Procesos correspondientes para las notificaciones al socio

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Notificaciones escritas	1	0,25
Notificaciones jurídicas legales	1	0,25
Llamadas telefónicas	2	0,50
Visitas domiciliarias		
Otra		
Total	4	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

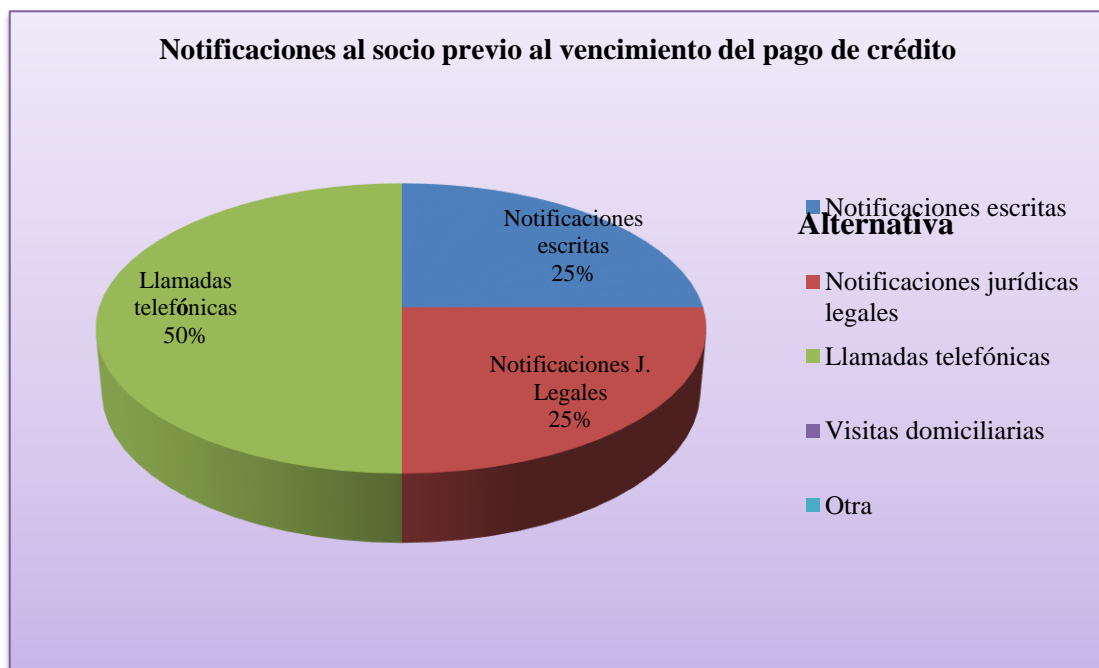


Ilustración 7-4: Procesos correspondientes para las notificaciones al socio

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.. 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

El 50% menciona que se hizo las notificaciones al socio previo al vencimiento del pago de crédito mediante llamadas telefónicas mientras que el 25% manifiesta que se hizo las notificaciones escritas y notificaciones jurídicas legales durante la pandemia.

6. ¿Cuál fue la ayuda que se le dio a los clientes que tiene dificultades financieras a causa de la pandemia?

Tabla 8-4: Dificultades financieras a causa de la pandemia

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Renovación de crédito	3	100%
Meses de gracia		
Disminución de tasa de interés		
Alivios financieros		
¿Otro cuál?		
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

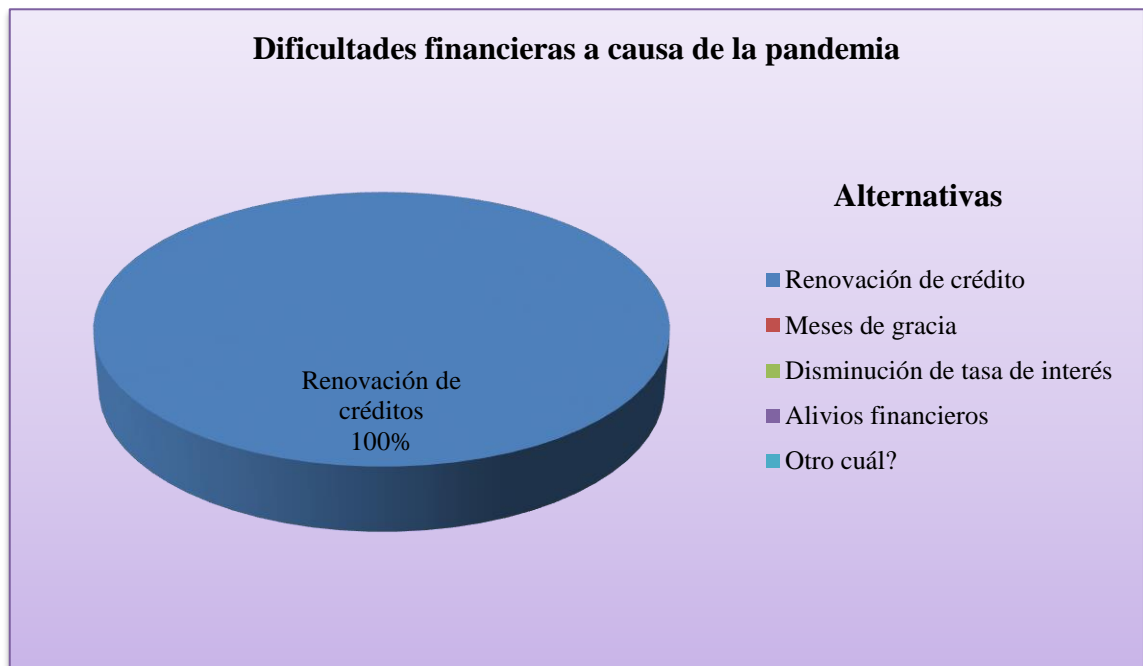


Ilustración 8-4: Dificultades financieras a causa de la pandemia

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

El 100% del personal de la institución menciona que la ayuda que se les dio a los clientes que tiene dificultades financieras a causa de la pandemia fue con la renovación del crédito lo cual permitió solventar sus deudas y pagar sus cuotas sin la tasa de interés en mora.

7. ¿Qué estrategias financieras se han adoptado para abordar la crisis de la institución?

Tabla 9-4: Estrategias financieras

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Solicitar financiamiento en instituciones Financieras Publicas a largo plazo.	2	0,67
Solicitar financiamiento a proveedores.	1	0,33
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

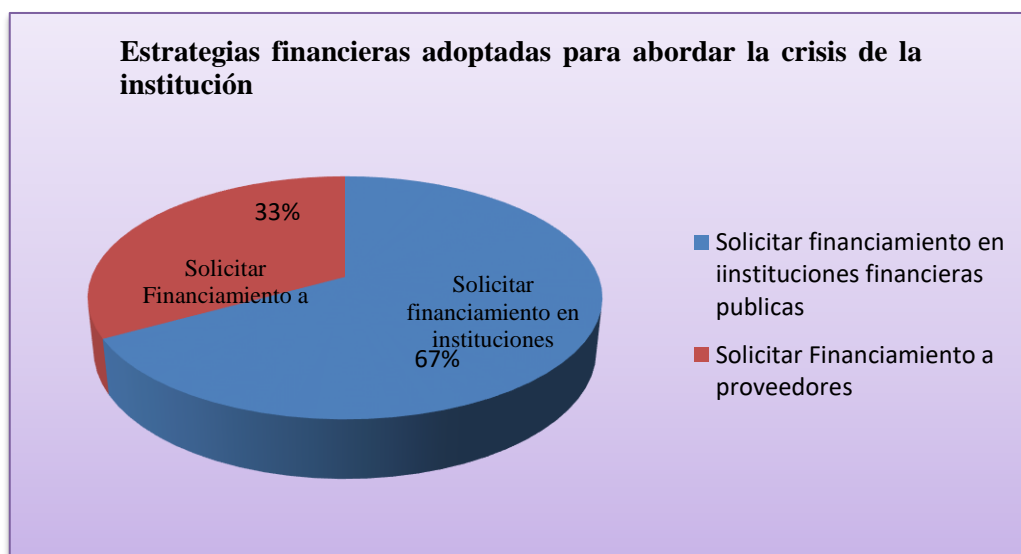


Ilustración 9-4: Estrategias financieras

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

El 67% menciona que las estrategias que utilizaron para abordar las crisis de la institución fue solicitar financiamiento en instituciones financieras públicas a largo plazo, mientras que el 33% manifiesta que debían solicitar financiamiento a proveedores además la cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin cuenta con 3000 socios en la Agencia Guaranda.

10. ¿Considera positiva la medida de alivio financiero que planteo el Gobierno central, a través de los diferimientos de créditos?

Tabla 10-4: Alivio financiero

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	2	0,67
NO	1	0,33
Total	3	100%

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

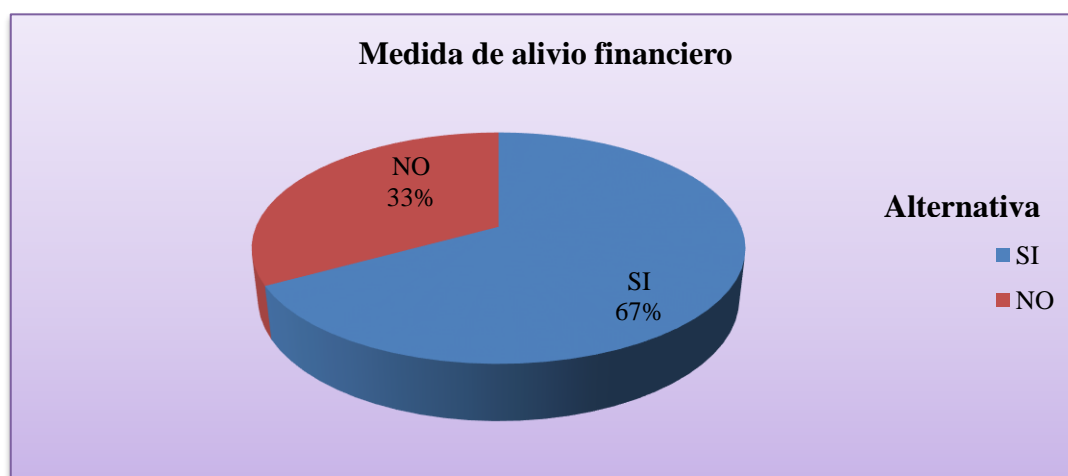


Ilustración 10-4: Alivio financiero

Fuente: Encuesta realizada al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada el 67% le ve favorable a las medidas que planteo el gobierno central para los diferimientos y mientras que el 33% no lo ve muy beneficio porque solo se les dio 3 meses de gracia lo cual se les cobro el interés más el capital y lo único que no se le cobro fue el interés de mora.

CAPÍTULO V

5 MARCO PROPOSITIVO

5.1 Propuesta

5.1.1 Título de la Propuesta

Proponer Estrategias de Gestión Financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

5.1.2 Estructura de la propuesta

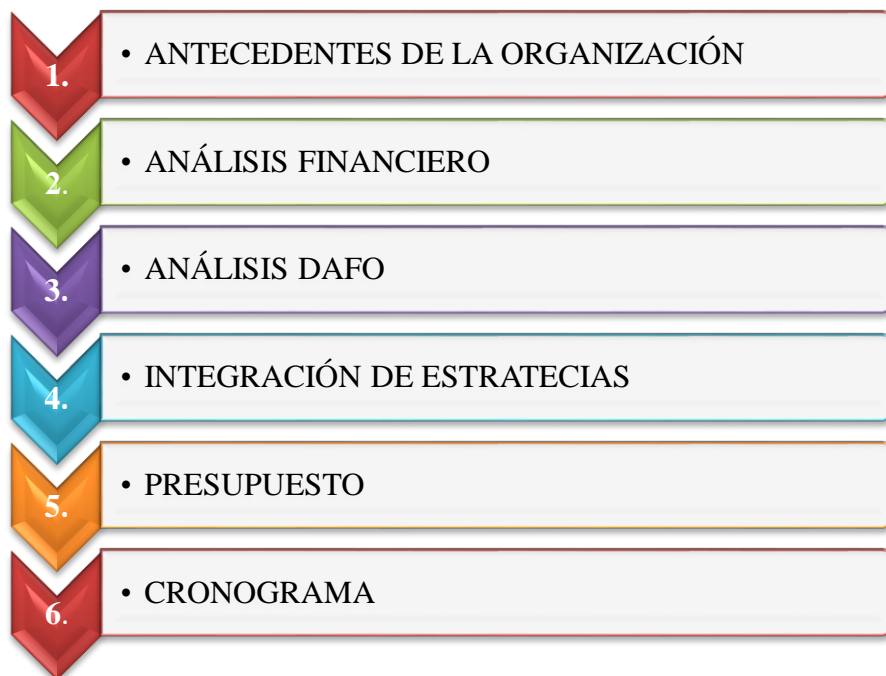


Ilustración 1-5: Estructura
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.1.2.1 Descripción de la Propuesta del Modelo Financiero

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Presentan la necesidad de conocer la situación actual de la institución; es por eso que se propondrá estrategias de gestión y financieras con gráficos eficientes de los principales indicadores como son de Liquidez, Solvencia, Gestión, Rentabilidad y Morosidad de este modo se podrá conocer la situación actual de la institución.

Justificación de la propuesta

La propuesta es importante para la institución quienes necesitan conocer la situación financiera de la institución y en eso les ayudará las estrategias de gestión y financieras, a partir de los valores de las cuentas existentes en los estados financieros; así podrá calcular el indicador financiero y conocer el nivel de cumplimiento o deficiencia de este modo las cooperativas podrán instaurar medidas para mejorar la liquidez y por ende la situación de toda la institución.

Esta propuesta ayudara a analizar e interpretar de forma detallada los indicadores financieros y así ante eventualidades pueda estar preparado de mejor manera para enfrentarse sin poner en riesgo su estabilidad económica y financiera.

5.1.2.2 Objetivo de la Propuesta

Objetivo General

- Implementar Estrategias de Gestión y Financiera en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., con la finalidad de contribuir en la toma de decisiones.

Objetivo Especifico

- Diagnosticar la situación actual de la Cooperativa mediante un análisis FODA.
- Proponer Estrategias mediante indicadores financieros de Gestión y Financiera.

5.2 Desarrollo de la propuesta

5.2.1 Antecedentes de la organización

5.2.1.1 Datos de la organización

PROVINCIA: Bolívar

CANTÓN: Guaranda

RUC: 0591712470001

RAZÓN SOCIAL : Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.

REPRESENTANTE LEGAL : Ing. Capuz Bocitario Segundo Klever

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL: Microcréditos

DIRECCIÓN: Calle Azuay y Convención de 1884

TELÉFONO: (03) 2550933

EMAIL: coophocrepilahuin@hotmail.com

5.2.1.2 Macro localización

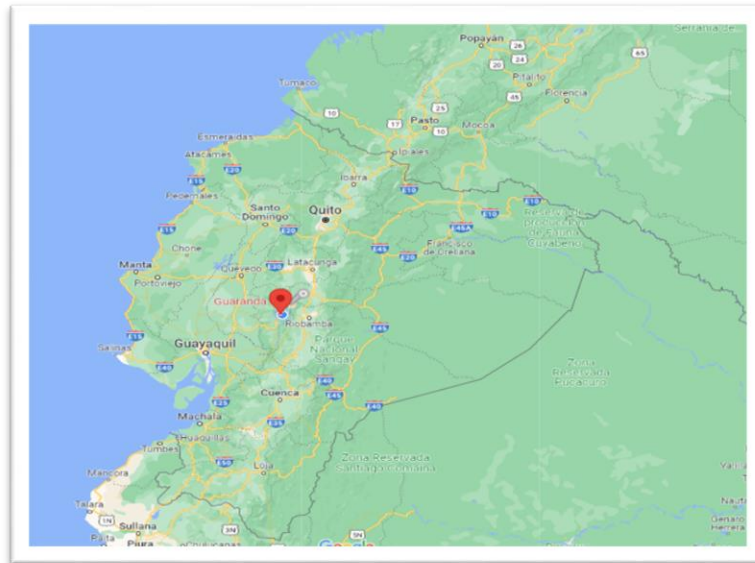


Ilustración 2-5: Macro localización

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.1.3 Micro localización

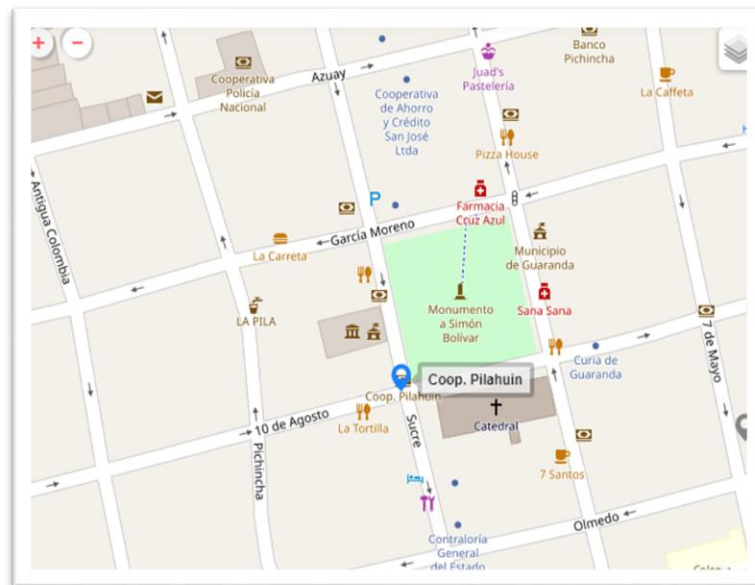


Ilustración 3-5: Micro localización

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.1.4 Reseña histórica de la organización

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Es una entidad del sistema financiero que se encuentra en el segmento 2 y es controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, se constituye por iniciativa de un grupo de 15 jóvenes indígenas y emprendedores moradores de la Parroquia Pilahuin, del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua, para fomentar e incentivar el ahorro encausado en el cooperativismo, consientes que el mismo es parte fundamental para el desarrollo sustentable, el progreso y adelanto económico de la Provincia y del País. Con el Objetivo de fomentar el desarrollo de las actividades productivas y socio económicas, mediante la prestación de servicio financiero en las zonas más necesitadas, promoviendo los valores culturales y apoyando en la construcción de una sociedad justa y sostenible.

5.2.1.5 Filosofía Organizacional

Misión

Fomentar el desarrollo de la producción, servicio, y comercio a través de servicio, y comercio a través de servicios financiero orientados a la colectividad, promoviendo y respetando los valores culturales con responsabilidad social.

Visión

Ser reconocido por la colectividad y el sistema financiero como una Cooperativa líder sólida y solvente, en la Prestación de Servicios Financieros, con este fin desarrollando actividades sociales y Financieras, eficientes competitivas y de calidad, integrando pueblos y culturas.

Valores

Los Valores de una organización pueden ser considerados como las políticas directrices más importantes ya que tienen como propósito normar, encausar el desempeño de sus funcionarios, y constituyen el patrón de actuación que guía el proceso de toma de decisiones.

Los valores establecen la filosofía de la organización al representar claramente sus creencias, actitudes, tradiciones y su personalidad.

Tabla 1-5: Valores Centrales

Valores Actuales	Valores Propuestos
Seguridad	Responsabilidad
Transparencia	Solidaridad
Solidaridad	Transparencia
Confianza	Confianza
Rentabilidad	Respeto
Lealtad	Puntualidad
	Identidad

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
 Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.1.6 *Servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.*

Esta institución es regulada por la Superintendencia de Economía Popular Solidaria (SEPS) la cooperativa se encuentra en el segmento 2, los productos que oferta la Cooperativa son los siguientes.



Ilustración 4-5: Servicios

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
 Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. de la agencia Guaranda son clientes dedicados a la agricultura, ganadería, pequeños negocios y emprendimientos, hasta el día de hoy la institución cuenta con 3000 socios activos.

5.2.1.7 Estructura Organizacional

Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda.

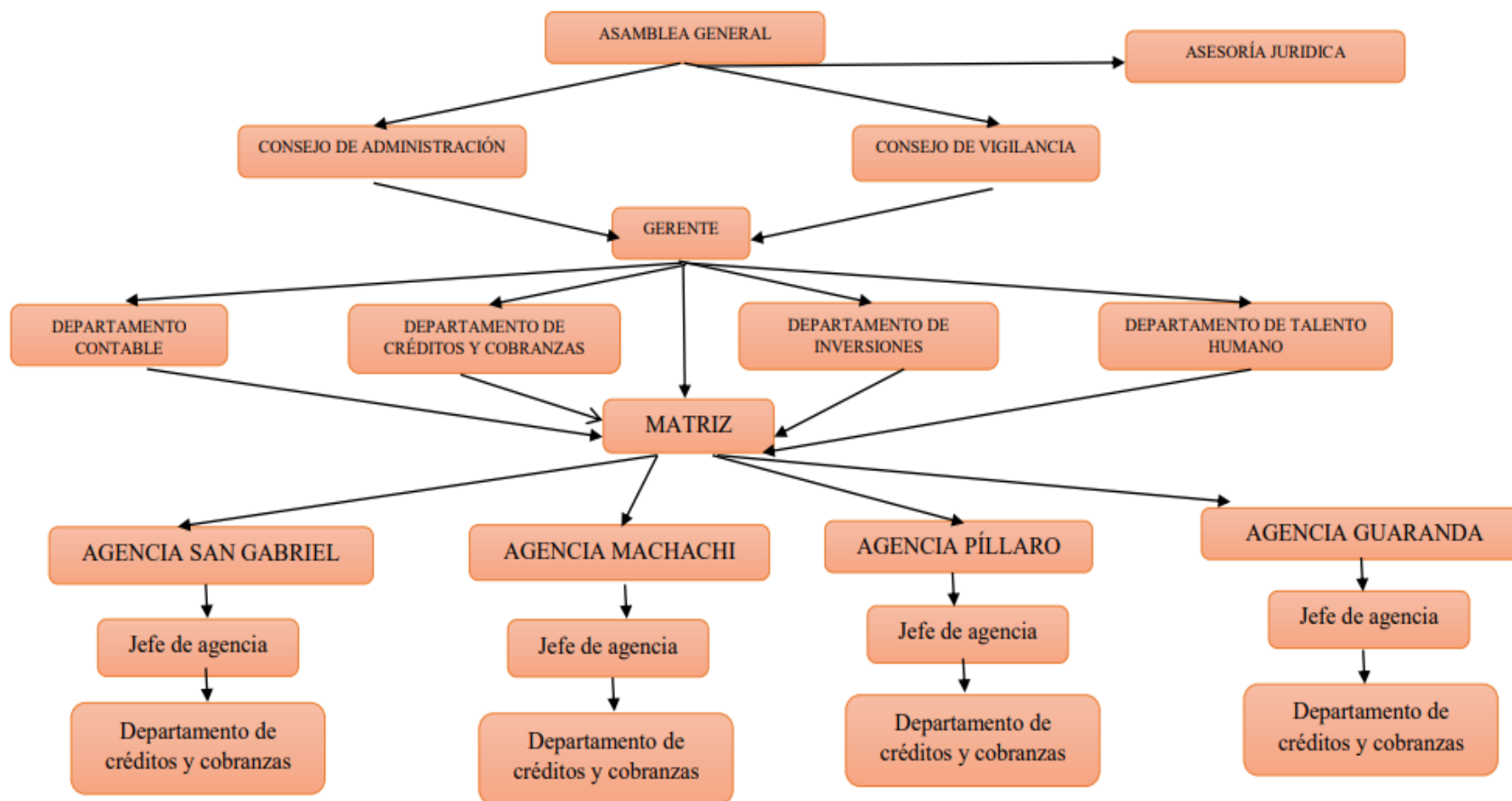


Ilustración 5-5: Organigrama

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.


Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.2 Análisis financiero

A continuación, se presenta los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. Lo cual permite diagnosticar la situación económica y financiera de la institución.

5.2.2.1 Análisis Vertical

Tabla 2-5: Análisis Vertical

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2018 AL 2021										
Tipo	Código	Cuenta	Año 2018	% R.	Año 2019	% R.	Año 2020	% R.	Año 2021	% R.
ACTIVO	11	Fondos disponibles	69.962,68	5%	868.671,58	16%	1.260.689,48	21%	1.190.844,75	19%
	13	Inversiones	0,00	0%	234.458,70	4%	300.119,70	5%	341.893,41	5%
	14	Cartera de crédito	704.759,87	54%	4.058.526,61	74%	3.907.803,38	66%	4.311.298,99	67%
	16	Cuentas por cobrar	18.564,91	1%	109.134,75	2%	215.034,80	4%	207.093,83	3%
Total activo			1.316.819,11	100%	5.506.839,27	100%	5.908.718,09	100%	6.397.640,23	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis de Vertical del Activo

Los Activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., agencia Guaranda del año 2019, se pudo observar de la siguiente manera en las cuentas que se agrupan a fondos disponibles con un 16% y un valor de \$868.671,58, donde podemos decir que los Activos Disponibles no tiene crecimiento de una mejor manera, ya que esto se debe al confinamiento que paso el país por el COVID 19. Como podemos observar que los activos del año 2020 en comparación del año 2019 dentro de la cuenta fondos disponibles ,la cuenta representa un aumento del 21% con un valor de \$1.260.689,48,esto es debido a que existió colocación de capital en la institución y mientras en el año 2021, Se puede observar de la siguiente manera las cuentas de fondos disponibles con un 19% y un valor de \$1.190.844,75,donde podemos decir que no tiene crecimiento de una mejor manera , ya que esto se debe a muchos factores.

Otra de las cuentas esta la cartera de créditos con un 74% en el año 2019 con un valor de \$4.058.526,61, esto significa que la cooperativa cumple con su rol en el mercado financiero mientras en el año 2020 la cartera de crédito representa el 66% con un valor de \$3.907.803,38 y en el año 2021 es del 67% con un valor de \$ 4.311.298,99, en lo cual se puede observar que existe una disminución en el año 2020 en comparación con el año 2019 y disminuyo en un 8% esto es debido a que tuvieron que renovar créditos.

Las cuentas por cobrar tienen un 2% con un valor de \$109.134,75 en el año 2019, donde se puede concretar que los asesores de crédito están teniendo falencias ya que no se ha podido realizar los cobros respectivos esto también puede ser por la pandemia que hubo a nivel mundial. y en el año 2020 representa un 4% con un valor de \$215.034,80 mientras que en el año 2021 es del 3% con un valor de \$207.093,83.

La cuenta propiedades y equipo representa un 3% con un valor de \$190.434,09 en el año 2019, se observa que la cooperativa no ha crecido en activos fijos ya que mantienen un nivel equilibrado, mientras tanto en el año 2020 representa el 3% con un valor de \$190.434,09 y en el año 2021 tiene el \$196.104,09.

Por último, tenemos otros activos con un 1% y un valor de \$45.613,54 en el año 2019, donde la entidad no tiene una cantidad significado que podría utilizarlo a favor del crecimiento financiero. Y el año 2020 representa el 1% y un valor de 34.636,64 mientras en el 2021 tiene el 2% con un valor de \$150.405,16

Interpretación


Una vez realizado el análisis pertinente se puede decir que la Cooperativa brinda microcréditos a los pequeños emprendedores les da el apoyo necesario y facilidades para poder cumplir a cabalidad sus objetivos y metas trazadas contribuyendo de esta manera a la generación de empleo y por ende a mejorar la calidad de vida de las personas.

Además, la cooperativa dispone del dinero suficiente en el caso que determinado socio desee efectuar retiros de los recursos que fueron depositados o a su vez como respuesta a una solicitud de crédito esto demuestra que la cooperativa posee solvencia y los depositantes están seguros de que su dinero estará resguardado en esta institución confiable.

Es importante la verificación de cuentas desde el año 2018 puesto que fue un año de una supuesta estabilidad, sin embargo, la revisión de cifras muestra lo contrario, la crisis no inicia por temas de pandemia. Más bien se pudo verificar que en el año 2019 la cooperativa reporta un mayor nivel en la actividad financiera, un incremento en su nivel de activos que incrementa sus carteras de captación y colocación siendo sus cuentas por cobrar estables en función de cada producto.

Por otra parte, en una comparación del año 2020 y el año 2018 se puede observar un mayor incremento en los fondos disponibles, lo que representa el Capital de Trabajo con el que opera la organización. Además, se ve un incremento en el nivel de inversiones por lo que se puede observar que existió un incremento en el volumen de captación lo que refleja la confianza de los socios y existe una liquidez para poder ser colocada.

Tabla 3-5: Análisis vertical Estado de Situación financiera

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2018 AL 2021								
Tipo	Código	Cuenta	Año 2018	% R.	Año 2019	% R.	Año 2020	% R.	Año 2021	% R.
Pasivos	21	Obligaciones con el publico	979.618,26	97%	4.630.667,33	98%	5.040.861,84	98%	5.385.304,15	97%
	25	Cuentas por pagar	1.167,22	0,00%	21.357,73	0%	38.737,37	1%	34.317,55	1%
	26	Obligaciones Financieras	0,00	0,00%	76.225,85	2%	54.504,43	1%	33.804,96	1%
	29	Otros pasivos	31.878,01	3%	0,00	0%	0,00	0%	106.856,09	2%
Total, Pasivos			1.012.663,49	100%	4.728.250,91	100	5.134.103,64	100	5.560.282,75	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis Vertical del Pasivo

Las cuentas del pasivo representa una comparación significativa ,donde la cuenta obligaciones con el público para el año 2019 tiene un monto de \$4.630.667,33,mientras que en el año 2020 se incrementó a \$ 5.040.861,84 lo cual representa el 98% ,eso se debe a que la entidad ha mostrado confianza con sus socios lo cual ha aumentado la credibilidad colocando sus ingresos mientras que en el año 2021 tiene un monto de \$5.385.304,15 lo cual representa el 97% eso quiere decir que hubo una disminución del 1% en el año 2021, donde podemos decir que las cuentas que no han tenido movimiento en un largo lapso de tiempo así como los depósitos a plazo desde 1 hasta más de 360 días estos corresponden a aquellos valores colocados en pólizas de acumulación.


Otros de las cuentas son las obligaciones financieras lo cual representa el 2% con un valor de \$76.225,85 en el 2019, mientras en el año 2020 tiene un valor de \$54.504,43 y en el 2021 fue de \$33.804,96 lo cual fue representa el 1% del total de los pasivos en dichas cuentas se incluyen beneficios sociales que por ley le corresponden a los trabajadores que estén pendientes de pago así con las respectivas retenciones de los impuestos que no hayan sido pagadas también representan en su totalidad los prestamos pendientes de pago a entidades financieras del sector público.

El resto del pasivo está representado por las cuentas por pagar tiene una participación del \$21.357,73 en el 2019 mientras en el 2020 es del \$38.737,37 y el 2021 tiene un valor de \$34.317,55.

Interpretación

El análisis que se realizó nos demuestra que la cooperativa cumple con el pago de sus obligaciones de pago a cabalidad entre las cuales incluyen las remuneraciones y beneficios sociales que por ley les corresponden a los trabajadores que estén pendientes de pago además de las receptivas retenciones de los impuestos que aún no hayan sido pagadas.

Tabla 4-5: Análisis vertical

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2018 AL 2021										
Tipo	Código	Cuenta	Año 2018	% R.	Año 2019	% R.	Año 2020	% R.	Año 2021	% R.
Patrimonio	31	Capital Social	114.543,51	38%	448.395,41	58%	403.081,84	52%	385.767,16	48%
	33	Reservas	65.050,37	21%	330.192,95	43%	367.890,04	48%	413.119,92	52%
	26	Otros aportes patrimoniales	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
	36	Resultados	124.561,74	41%	-2.544,81	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Total, del Patrimonio			304.155,62	100%	776.043,55	100%	770.971,88	100%	798.887,08	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis Vertical del Patrimonio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda. De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis efectuado al patrimonio del año 2019 se puede observar que la cuenta más representativa de este grupo es el capital social con un 58% mientras que en el año 2020 fue del 52% en lo cual podemos ver que hubo una disminución del 6% en comparación con el año 2019, en el año 2021 representa el 48% lo que se puede ver una disminución del 4% esto es debido a muchos factores que tuvo que pasar el país,

Las reservas están representadas por las reservas especiales, estos son valores establecidos por la cooperativa para futuras capitalizaciones en cambio la reserva legal es retenido de las utilidades por la disposición legal para solventar contingencias patrimoniales en lo cual representa el 43% en el año 2019 mientras en el año 2020 fue del 48% y en el 2021 del 52%.

Interpretación

Con los datos arrojados podemos identificar un fondo que se encuentra a disposición de la asamblea de representantes en el caso de que surjan imprevistos que necesiten de pago inmediato, así como también un fondo destinado para futuras capitalizaciones lo cual garantiza que la cooperativa podrá cubrir sus deudas y ser solvente.

Tabla 5-5: Análisis vertical de gastos

<p style="text-align: center;">COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DE LOS GASTOS AÑO 2019 AL 2021</p>									
CODIGO	CUENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019			AÑO 2020	AÑO 2021		
4	GASTOS	47744.273	950.696,02			819.990,98	847.369,52		
41	INTERESES CAUSADOS	21574.1785	43%	431.483,57	45%	496.188,24	61%	460.325,92	54%
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	21291.054	425821.08			491.127,41	456150.31		
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	283.1245	5662.49			5.060,83	4175.61		
44	PROVISIONES	8102.314	16%	160710.7	17%	6.000,00	1%	36871.98	4%
4402	CARTERA DE CREDITOS	8022.314	160446.28			6.000,00	36871.98		
4403	CUENTAS POR COBRAR	80	74.88			,00	,00		
45	GASTOS DE OPERACIÓN	18067.7805	36.40%	358.501,75	38%	316.376,20	39%	350171.62	41%
4501	GASTOS DE PERSONAL	9486.976	20%	189739.52	21%	171.505,09	15%	154226.65	18%
4502	HONORARIOS	1604.2855	3%	32085.71	4%	19.565,19	2.32%	26586.92	3%
4503	SERVICIOS VARIOS	6153.2035	13%	123064.07	5%	104.093,61	11%	111548.83	13%
4504	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS	115.62	0.24%	2312.4	0%	15.050,41	5%	47616.91	6%
4506	AMORTIZACIONES	156.32	0.33%	272,54	0.45%			133.22	0%
4507	OTROS GASTOS	551.3755	1%	11027.51	0.01159941	6.161,90	0.04%	10059.09	1%
	TOTAL DE GASTOS	47744.273	950696.02			819.990,98	847369.52		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis Vertical de los Gastos

El año 2018 la Cooperativa registra valores mínimos que no reflejan una actividad importante pese a que la economía aparentemente tenía estabilidad sin embargo fue el año 2019 donde su incremento en la actividad fue realmente importante. Luego de analizar el estados de resultados del año 2019 se muestra que la mayor concentración de los gastos se encuentra en aquellos gastos que generan la operación de la cooperativa con un 38% ,esto se debe a que esta cuenta se agrupan el valor de las remuneraciones, beneficios y aportes que por ley deben tener los empleados que ya han sido pagados además que representan el pago a los abogados por procesos realizados ,cuando las deudas a la cooperativa no han sido canceladas luego de los avisos respectivos.


También están los desembolsos por concepto de encomiendas, servicios bancarios, judiciales entre otros. Así como también la recuperación de cartera que los abogados entregan en su informe además tenemos a los intereses causados con un 45% y finalmente las provisiones con un 17%.

El estados de resultados del año 2020 se puede ver que la mayor concentración de los gastos se encuentra en aquellos gastos por concepto de interés causados con un 61% aquí se encuentran los pagos realizados a los socios ya sean en efectivo o acreditación a cuenta del interés que generan los diferentes montos de cada socio o por aquellos depósitos que se encuentran en la póliza a plazo fijo dicho interés se acreditan o pagan mensualmente .Otra de la cuenta importante dentro de los gastos son aquellos desembolsos efectuados por la operación misma de la actividades de la cooperativa con un 39% y las provisiones que representa el 1%. Mientras que en el año 2021 se puede observar que la concentración de los gastos se encuentra en la cuenta de intereses causados que representa el 54% son incluidos todas las remuneraciones más beneficios que les corresponde por ley al personal de la cooperativa. También se puede ver que los gastos de operación representan el 41% esto es por concepto de encomiendas, servicios bancarios, judiciales entre otros, así como también tenemos a las provisiones que representa el 41%.

Interpretación

De acuerdo al análisis se deduce que la cooperativa efectúa el pago de los beneficios a sus empleados y además brinda un apoyo para que el personal se capacite en las distintas áreas además las provisiones se disminuyen en relación al año anterior lo que significa un riesgo para la recuperación de la cartera y disminución de las utilidades.

Tabla 6-5: Análisis vertical Ingresos

		COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2019 AL 2021								
		Tipo	Código	Cuenta	Año 2018	% R.	Año 2019	% R.	Año 2020	% R.
Ingresos	51	Intereses y descuentos ganados	\$ 848,095.93	93%	892.732,56	94%	795.148,97	97%	838.150,60	95%
	54	Ingresos por servicios	\$ 56,772.86	5%	59.760,90	6%	27.674,53	3%	38.192,33	4%
	55	Otros ingresos operacionales	\$ 1,074.83	-	742,37	0,00%	0,00	0,00%	679,51	0,00%
	56	Otros ingresos	\$ 1,056.53	0,12%	5,00	0,002%	292,31	0,00%	3.514,44	0,00%
Total			\$ 905,925.32	1,00%	953.240,83	100%	823.115,81	100%	880.536,88	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis Vertical Ingresos

Al analizar el estado de resultados del año 2019 ,2020 ,2021 se muestra que la mayor concentración de los ingresos está en los intereses y descuentos ganados ya que presenta el 97% en el año 2020 mientras que en el año 2019 es del 94% y el año 2021 es del 95% incluyendo aquellos intereses que generan las carteras de crédito y aquellos intereses por concepto de morar por pagos impuntuales.


Otra cuenta perteneciente a este rubro son los ingresos por servicios con un 6% en el año 2019 ,en el año 2020 es del 3% y en el año 2021 del 4% estos son los valores obtenidos por concepto de tarifas establecidas por los servicios financieros así como la reposen de las libretas de ahorros y aquellos pagos de luz, bono de desarrollo humano entre otros.

Interpretación

Según los datos obtenidos se encontró que se han efectuado inversiones y que los intereses de los títulos valores que la cooperativa ha realizado con el fin de obtener una utilidad sobre aquel dinero que los depositantes no necesitan en ese momento y esto ha generado incremento de los intereses y descuentos en un 6% mejorando las utilidades y oportunidades de inversión. En comparación con el año 2020 y 2021.

5.2.2.2 *Análisis Horizontal*

Tabla 7-5: Análisis horizontal

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑO 2019 AL 2021												
Tipo	Código	Cuenta	2018	Variación absoluta	Variación relativa	2019	Variación absoluta	Variación relativa	2020	Variación absoluta	Variación relativa	2021
ACTIVO	11	Fondos disponibles	69.962,68	-798.708,90	1142	868.671,58	-392.017,90	0,45	1.260.689,48	69.844,73	0,06	1.190.844,75
	14	Cartera de crédito	704.759,87	-3.353.766,74	476	4.058.526,61	150.723,23	-0,04	3.907.803,38	-403.495,61	-0,10	4.311.298,99
	16	Cuentas por cobrar	18.564,91	-90.569,84	488	109.134,75	-105.900,05	0,97	215.034,80	7.940,97	0,04	207.093,83
	17	Propiedades y equipos	9.235,79	-181.198,30	1962	190.434,09	0,00	0,00	190.434,09	-5.670,00	-0,03	196.104,09
	18	Otros activos	514.295,86	468.682,32	-91	45.613,54	10.976,90	-0,24	34.636,64	-115.768,52	-3,34	150.405,16
TOTAL, ACTIVO			1.316.819,11	-3.955.561,46	300	5.272.380,57	-336.217,82	-0,06	5.608.598,39	-447.148,43	-0,08	6.055.746,82
PASIVO	21	Obligaciones con el público	979.618,26	-3.651.049,07	373	4.630.667,33	-410.194,51	0,09	5.040.861,84	-344.442,31	-0,07	5.385.304,15
	25	Cuentas por pagar	1.167,22	-3.651.049,07	1730	21.357,73	-17.379,64	0,81	38.737,37	4.419,82	0,11	34.317,55

	26	Obligaciones financieras		-76.225,85	0,00	76.225,85	21.721,42	-0,28	54.504,43	20.699,47	0,38	33.804,96
	29	Otros pasivos	31.878,01	31.878,01	0,00	0,00	-	0,00	0,00	-106.856,09	0,00	106.856,09
TOTAL, PASIVO			1.012.663,49	-3.715.587,42	367	4.728.250,91	-405.852,73	-0,09	5.134.103,64	-426.179,11	-0,08	5.560.282,75
PATRIMONIO	31	Capital social	114.543,51	-333.851,90	291	448.395,41	45.313,57	-0,10	403.081,84	17.314,68	0,04	385.767,16
	33	Reservas	65.050,37	-265.142,58	-43	330.192,95	-37.697,09	0,11	367.890,04	-45.229,88	0,12	413.119,92
	36	Resultados del ejercicio	124.561,74	127.106,55	-102	-2.544,81	-2.544,81	-1,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL			304.155,62	-471.887,93	155	776.043,55	5.071,67	0,01	770.971,88	-27.915,20	-0,04	798.887,08

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis Horizontal del Balance General del Estado de Situación Financiera

Para el análisis de este cuadro se obtuvo la variación absoluta y porcentual de la comparación de tres años consecutivos para poder visualizar si existió un incremento o decremento de cada una de las cuentas.

El total de los activos a diciembre de 2019 es de \$5.272.380,57 mientras que para el 2020 se mantiene a \$5.608.598,39 y para diciembre de 2021 se sitúa en \$ 6.055.746,82 lo que denota un incremento en el último año.

En la estructura financiera los pasivos representan una cantidad de \$4.728.250,91 en 2019, \$ 5.134.103,64 en 2020 y \$ 5.560.282,75 para 2021 con una disminución del -0,09 y -0,08.


El patrimonio refleja un valor de \$ 776.043,55 para el 2019, \$ 770.971,88 en 2020 y para el 2021 suma \$798.887,08 con variación porcentuales de 0,01 y -0,04.

La cooperativa cuenta con fondos disponibles lo cual representa el 45% 0,06% con respecto a la variación relativa.

La disminución en el elemento de activos es de -0,06 y -0,08 de 2019 a 2021 mencionado se dan principalmente por su giro de operación es decir por la cartera de créditos es de \$4.058.526,61 en 2019 mientras que en el 2020 es de \$3.907.803,38 y 2021 es de \$4.311.298,99, También se dan decrecimientos debido a que los socios de la cooperativa no pudieron realizar créditos debido a la pandemia ya que todos fueron perjudicados y no pudieron cubrir su deuda debido al confinamiento que hubo en el país.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis horizontal efectuado al patrimonio se evidencia que fue \$776.043,55 en 2019 mientras que en el 2020 es de \$-27.915,20 lo que disminuye su patrimonio debió a la pandemia y en el 2021 es de \$798.887,08.

Tabla 8-5: Análisis horizontal gastos - ingresos

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. ANÁLISIS HORIZONTAL DE GASTOS-INGRESOS AÑO 2019 AL 2021												
Tipo	Código	Cuenta	2018	Variación absoluta	Variación relativa	2019	Variación absoluta	Variación relativa	2020	Variación absoluta	Variación relativa	2021
Gastos	41	Intereses Causados	21574.1785	409,909.39	21	431.483,57	-64.704,67	15	496.188,24	35.862,32	-7	460.325,92
	44	Provisiones	21291.054	152,608.39	32	160.710,70	154.710,70	-96	6.000,00	-30.871,98	515	36.871,98
	45	Gastos de operación	283.1245	358501.75	10	358.501,75	42.125,55	-12	316.376,20	-33.795,42	11	350.171,62
Ingresos	5	Ingresos	8102.314	945138.516	11	953.240,83	130.125,02	-14	823.115,81	-57.421,07	7	880.536,88
	51	Intereses descuentos ganados	8022.314	884710.246	32	892.732,56	97.583,59	-12	795.148,97	-43.001,63	5	838.150,60
	54	Ingresos por servicios	80	59740.90	25	59.760,90	32.086,37	-116	27.674,53	-10.517,80	38	38.192,33
	55	Otros ingresos operacionales	18067.7805	17325.4105	-23	742,37	742,37	-100	0,00	-679,51	0,00	679,51
	56	Otros ingresos	9486.976	-9481.976	123	5,00	-287,31	5746	292,31	-3.222,13	1102	3.514,44

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis Horizontal de Gastos- Ingresos

El total de los ingresos a diciembre de 2019 fue de \$ 1.906.481,66 mientras que para el 2020 se mantiene a \$1.646.231,62 y para diciembre de 2021 se sitúa en \$ 1.761.073,76. Estos ingresos están en los intereses y descuentos ganados incluyendo aquellos intereses que generan las carteras de crédito.

Referente a gastos estos representan una cantidad de \$950.696,02 en 2019, \$ 8 18.564,44 en 2020 y \$847.369,52 para 2021 aquí se encuentran los pagos realizados a los socios ya sean en efectivo o acreditación de cuenta del interés que generan los diferentes montos de cada socio o por aquellos depósitos que se encuentran las pólizas a plazo fijo y también aquellos desembolsos efectuados por la misma actividad de la cooperativa.

5.2.3 Análisis de las cuentas en el tiempo del Covid-19 (Análisis vertical)

Tabla 9-5: Fondos Disponibles

CUENTAS	2018		AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
Fondos disponibles	69.962,68	5%	868.671,58	16%	1.260.689,48	20%	1.190.844,75	19%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

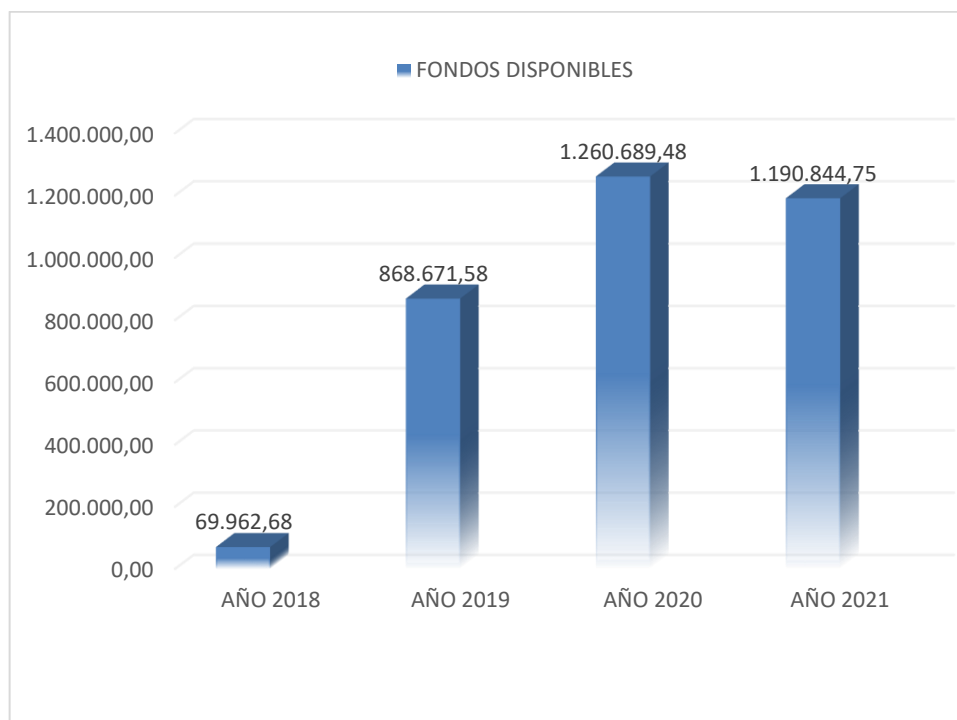


Ilustración 6-5: Fondos disponibles

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Análisis: si bien no existe un decrecimiento extremo, contar con los fondos disponibles para la actividad y giro de negocio de la institución se vuelve preocupante puesto que dependerán de la existencia de estos fondos las transacciones convertidas en otorgamientos de crédito que puedan brindarse al cliente; y por los cuales la institución obtiene una fuente de ingresos por el interés causado. Además, este nivel de Fondos debe reflejarse o ser un valor directamente proporcional al crecimiento pronosticado y no lo es, ya que en el segmento 1 la SEPS pronosticó un valor máximo del 7% y como mínimo un 5% anual y no se ha cumplido por motivos de pandemia y se posterga el crecimiento a los periodos futuros. Como se pudo observar el año 2018 representaba un valor mínimo en función o en el mínimo promedio de los años siguientes, por lo que se puede observar que no existió un punto de quiebre entre el año 2018 y 2021.

Tabla 10-5: Cuentas Por Cobrar

CUENTAS	2018		AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
	Valor	%	Valor	%	Valor	%	Valor	%
Cuentas por cobrar	18.564,91	1%	109134,75	2%	215034,8	4%	207093,83	3%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

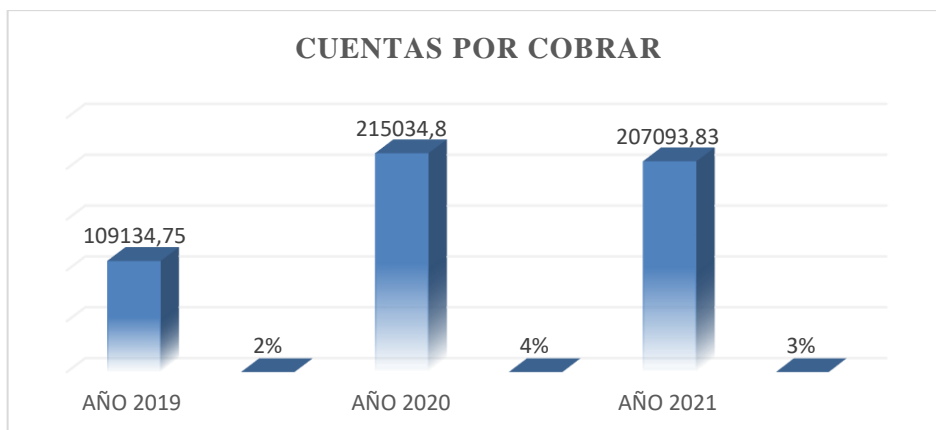


Ilustración 7-5: Cuentas por pagar 2018-2021

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Las cuentas por cobrar es uno de los rubros más importantes en el desenvolvimiento del giro de negocio de la Cooperativa, si bien para el año 2019 representó el 20% del valor total de los activos; para el año 2020 incrementó un 2%, siendo el promedio de crecimiento de esta cuenta en el segmento de 3.5%; por lo cual, es un rubro superior que debía ser atendido a la brevedad y mejorar el indicador para no comprometer el capital de trabajo. No obstante, una vez planteadas las acciones de las diferentes instituciones de control y con la reactivación económica luego de la pandemia se pudo recuperar los valores de esta cuenta y disminuir en una parte el riesgo por pérdida de estos valores. Además, que incrementa el valor a cuentas de reposición y cuentas por incobrables en los diferentes subcomponentes. Otro dato importante de esta cuenta es que refleja los intereses causados al vencimiento de los créditos concedidos y forma parte de la utilidad que se generará al menos al no contar a tiempo con la cartera colocada. Otro dato es que en el año 2018 que fue el punto de partida del análisis pre pandemia se puede observar un valor del 1% lo que significa que hubo mayor rotación en cobranzas y se gestionó de forma adecuada la cartera además que se contó con clientes con mayor estabilidad económica.

Tabla 11-5: Cuentas por Pagar

CUENTAS	AÑO 2018		AÑO 2019		AÑO 2020		AÑO 2021	
	Cuentas por pagar	1.167,22	0.001%	21357.73	0.25%	38737.37	1%	34317.55

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda, 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.



Ilustración 8-5: Cuentas por pagar

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Las cuentas por pagar en la Cooperativa representan en el año 2019 el 0.25%, que es un valor mínimo frente al nivel de activos con los que cuenta la institución; además se toma en cuenta el valor referencial del segmento que es del 0.35% y estaba en un nivel eficaz. Por otra parte, en el año 2020, incrementa este valor al 1%, puesto que la condición económica de inactividad comercial no contribuyó a que se puedan generar más ingresos para cubrir sus cuentas por pagar. Es importante señalar que este rubro perteneciente a los pasivos está dado por cubrir sus obligaciones con empleados e impuestos, y no representa obligaciones con sus clientes. Por lo que los valores del año 2018 son mínimos teniendo en cuenta de que no generaron mayor actividad o compromisos con terceros.

Tabla 12-5: Inversiones

CUENTAS	2018	2019	2020	2021
INVERSIONES	0.00	234458.7	300119.70	341893.41
MANTENIDAS	0.00	234458.7	300119.7	0
HASTA SU VENCIMIENTO SFPS				

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

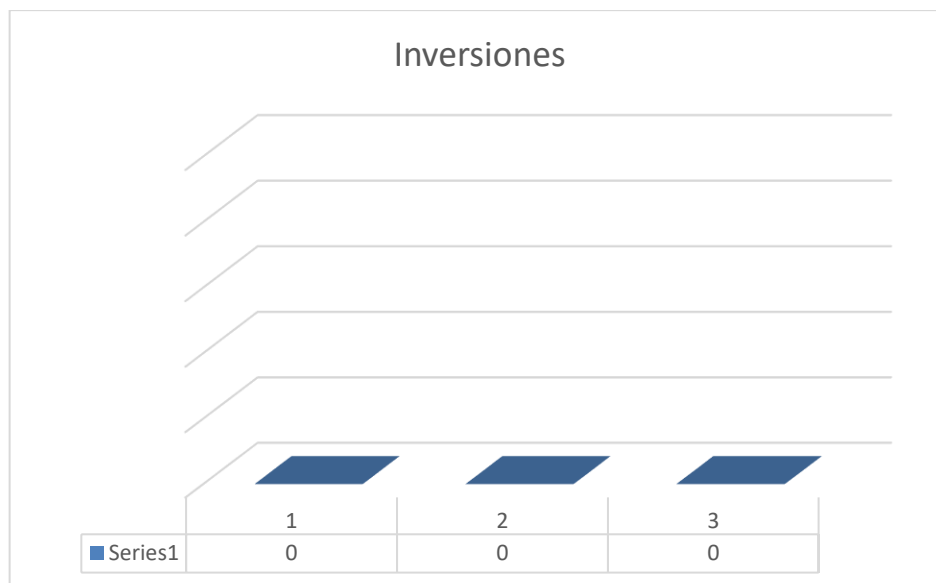


Ilustración 9-5: Inversiones

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Las inversiones realizadas en la institución pese a tener un periodo crítico de la economía nacional e internacional se logró una captación superior, del 35% por lo que se considera una captación eficiente y hace parte del indicador nacional donde los índices de liquidez por inversión incrementaron entre un 20% y un 42% en conjunto del sistema financiero tradicional y el sistema financiero popular y solidario.

Además de esto se puede observar que los socios tienen una percepción de seguridad en la institución para invertir en sus pólizas de inversión.

Tabla 13-5: Cartera De Créditos

Crédito	2018	2019	2020	2021
VIVIENDA	10166.88	396592.3	293913.45	
MICROEMPRESA	473103.16	2852400.52	2490004.32	3324628.71
PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-6000	-259978.92	-266018.01	-270645.61
TOTAL	704.759,87	4.058.526,61	3.907.803,38	4.311.298,99

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

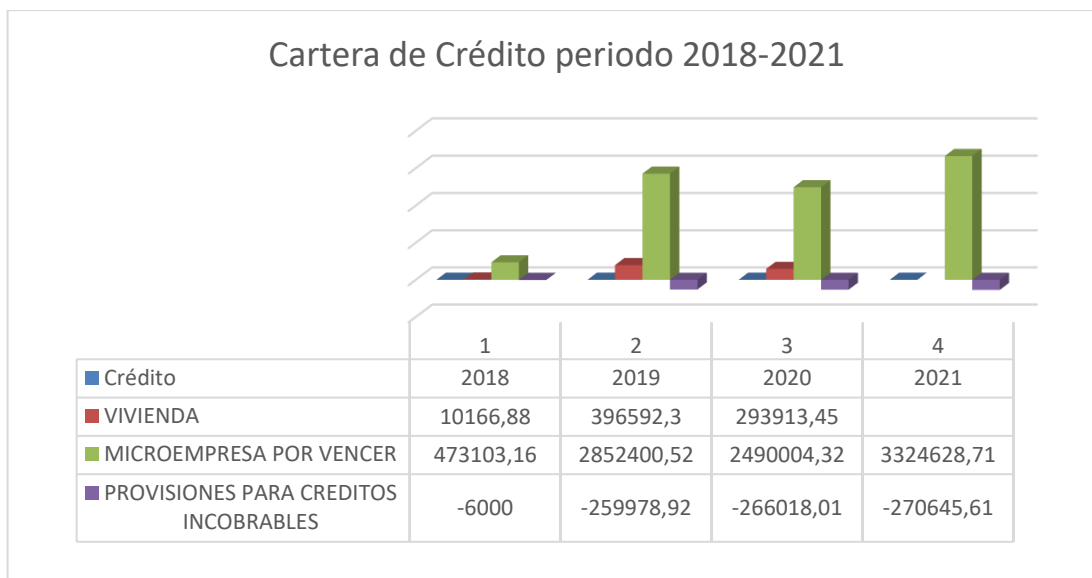


Ilustración 10-5: Cartera de crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Al analizar la cartera de captación que se obtuvo en la Cooperativa se puede deducir que existen valores disponibles para la realización y colocación de créditos. En el año 2019 existió una colocación del total generado por un 48% en el segmento de consumo; mientras que para el 2020 disminuyó a un 43%; sin embargo, a raíz de la crisis y la falta de generación de recursos o la pérdida de empleos se dio una disminución por este producto. Por otra parte, el microcrédito fue el producto que lidera la cartera de colocación de la institución, siendo coherente a la actividad de la misma, por cuanto son generadoras de micro proyectos y el impulso de emprendedores. Al mismo tiempo se puede observar que la colocación de créditos para vivienda fue reducida drásticamente y es un producto de temporada según los requerimientos y normativa nacional por parte de los estudios poblacionales.

Tabla 14-5: Cartera de crédito

Crédito	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
VIVIENDA	10166.88	1%	396592.3	10%	293913.45	8%		0%
MICROEMPRESA	473103.16	67%	2852400.52	70%	2490004.32	64%	3324628.71	77%
PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-6000	-1%	-259978.92	-6%	-266018.01	-7%	-270645.61	-6%
TOTAL	704759.87		4058526.61		3907803.38		4311298.99	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

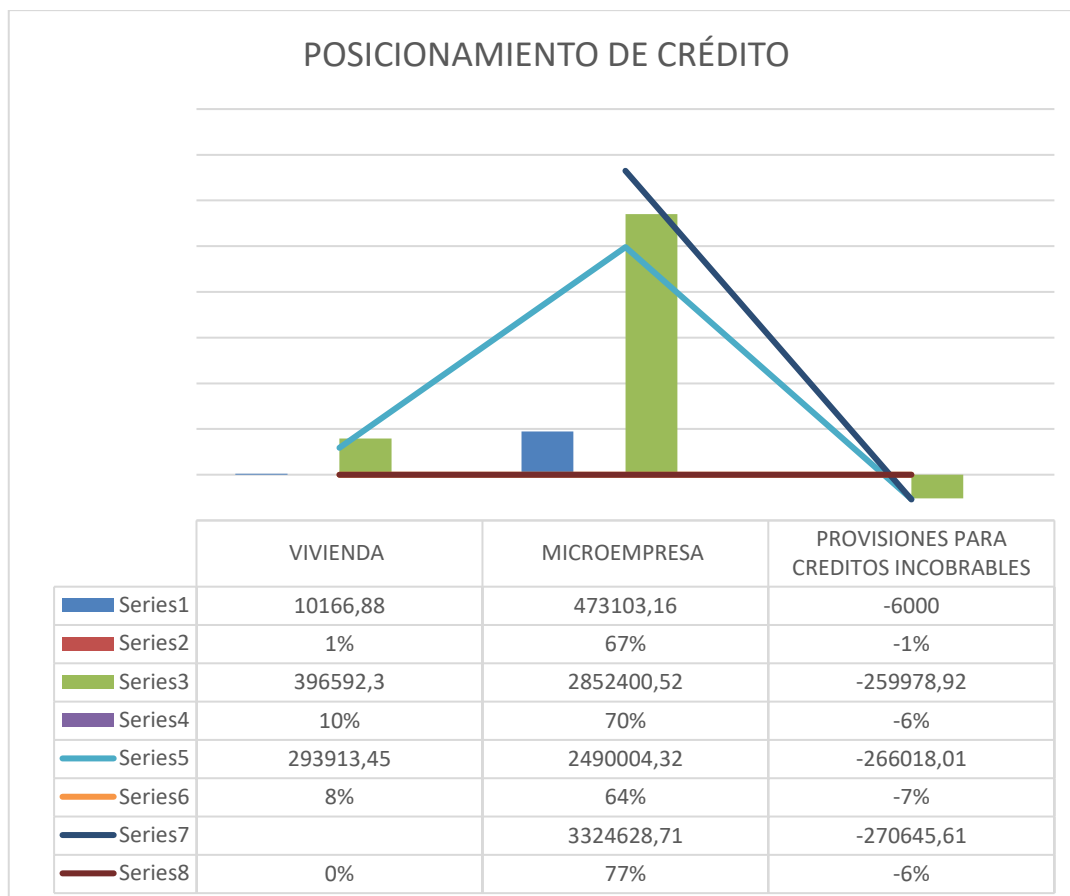


Ilustración 11-5: Posicionamiento del crédito

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Tabla 15-5: Morosidad del Crédito

INDICES DE MOROSIDAD	2018	2019	2020	2021
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA	0.79%	0.79%	1.90%	2.55%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	2.03%	3.03%	4.23%	7.93%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	2.42%	2.22%	3.67%	5.74%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

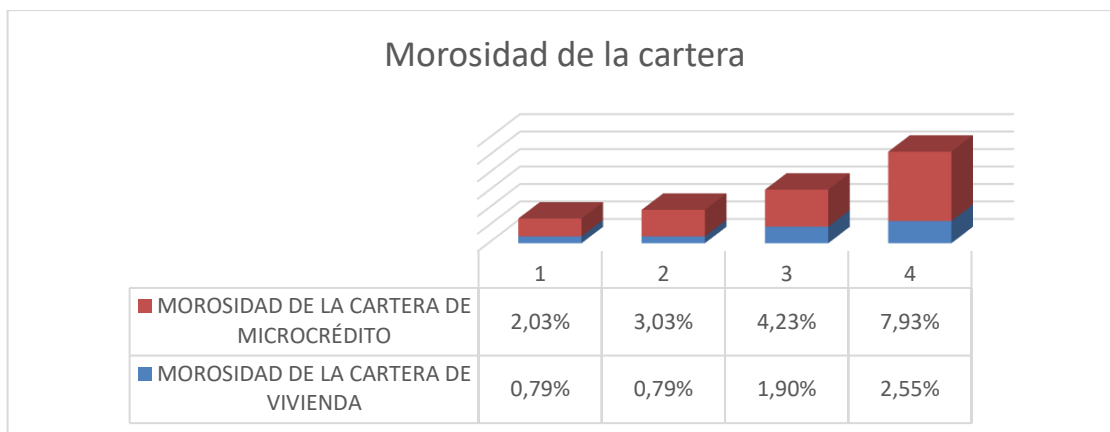


Ilustración 12-5: Morosidad de la cartera

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.3.1 Indicadores financieros

Tabla 16-5: Indicadores financieros

	2018	Referencia del Segmento	2019	Referencia del Segmento	2020	Referencia del Segmento	2021	Referencia del Segmento
SUFICIENCIA PATRIMONIAL								
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	120%	520%	540.37%	552.00%	356.61%	358.41%	253.70%	238.68%
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS								
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	2.09%	6.09%	3.09%	4.09%	1.35%	3.15%	6.48%	7.84%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	96.91%	99.91%	96.91%	97.91%	98.65%	100.45%	93.52%	92.16%
INDICES DE MOROSIDAD								
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	2.03%	4.03%	3.03%	4.03%	4.23%	6.03%	7.93%	2.66%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA								
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	2.42%	3.22%	2.22%	3.22%	3.67%	5.47%	5.74%	5.79%

COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA								
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCRÉDITO	198.22 %	205.22%	202.22 %	203.22%	174.87 %	176.67%	99.02%	162.53%
EFICIENCIA MICROECONOMICA								
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	5.32%	7.32%	4.32%	5.32%	4.07%	5.87%	6.48%	5.56%
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO	86.31%	92.31%	89.31%	90.31%	76.30%	78.10%	108.41 %	94.13%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1.53%	2.53%	1.53%	2.53%	1.87%	3.67%	3.10%	2.52%
RENTABILIDAD								
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO (ROE)	4.44%	9.44%	7.44%	8.44%	8.32%	10.12%	0.19%	3.69%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO (ROA)	0.14%	3.14%	1.14%	2.14%	0.75%	2.55%	0.03%	0.57%
LIQUIDEZ								
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	19.78%	25.78%	22.78%	23.78%	20.54%	26.25%	23.58%	24.44%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Interpretación: Como se puede observar los indicadores financieros presentados son propios de las entidades financieras populares y solidarias, cifras que reposan en los boletines financieros de la plataforma de la SESPS en los periodos 2019 a 2021; que indican y se puede deducir la salud financiera de la institución. En el caso de la capitalización que indica la actividad propia del giro del negocio de este tipo de organizaciones la entidad ha logrado una recuperación desde el año

2019 hasta el año 2021 pues cuenta con un 13%; siendo el referente un 15.38%. Partiendo de este indicador se puede analizar las carteras colocadas que cuentan con niveles por debajo de los indicadores en promedio del segmento; lo que significa que su gestión es buena, pero puede mejorarse y puede incluso mejorar su nivel colocación y recuperación de los recursos. En el caso de la morosidad por temas de pandemia el año 2020 es el año más crítico para la entidad al igual que para todo el segmento, pero posibilita la extensión de plazos lo que también incrementa un flujo mínimo pero constante de nuevos ingresos lo que significa que la entidad logrará al menos cubrir en algo las pérdidas ocasionadas.

El consolidado muestra los principales indicadores en los últimos cuatro años de operaciones, contemplando así un periodo de pre pandemia, pandemia y post pandemia, identificándose así que en el año 2018 la institución no contó con una adecuada gestión financiera los niveles fueron mínimos del referente por segmento y no existió una captación de recursos favorables que contribuya a la colocación plena. Por otra parte, la actividad mejora en época de pandemia y se fortalece en el giro de negocio; no obstante, la gestión de cobranza debe ser mejorada pero es parte de la gestión de la institución y no corresponde a factores externos únicamente aun que el alto riesgo por despidos o la falta de dinamismo en la economía puede afectar.

Tabla 17-5: Indicadores

	2018		2019		2020		2021	
	COOP PILAHUIN	SEPS	COOP PILAHUIN	SEPS	COOP PILAHUIN	SEPS	COOP PILAHUIN	SEPS
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO (ROE)	4.44%	9.44%	7.44%	8.44%	8.32%	10.12%	0.19%	3.69%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO (ROA)	0.14%	3.14%	1.14%	2.14%	0.75%	2.55%	0.03%	0.57%
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	19.78%	25.78%	22.78%	23.78%	20.54%	26.25%	23.58%	24.44%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.
Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

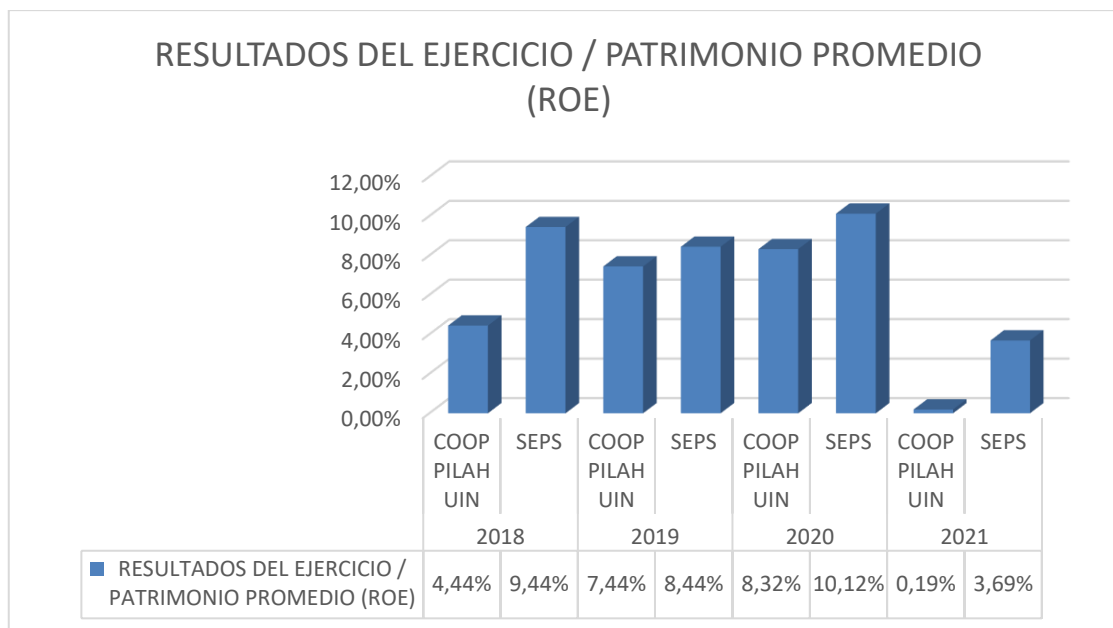


Ilustración 13-5: ROE

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

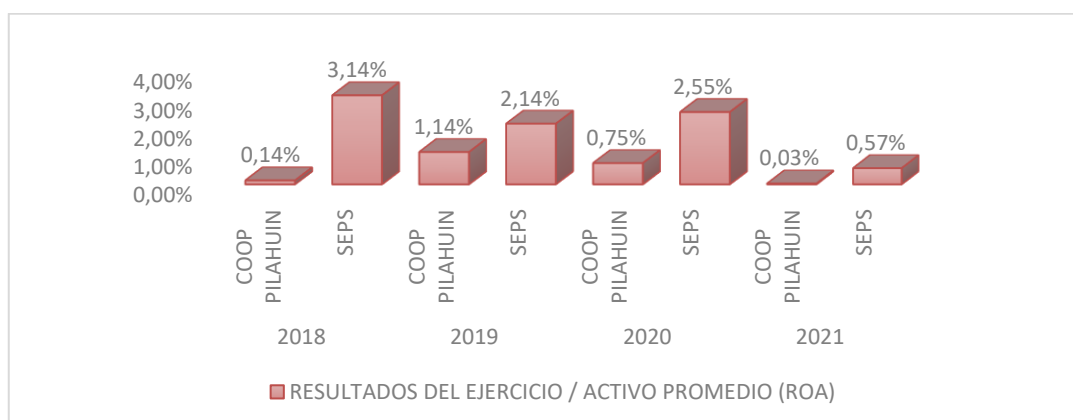


Ilustración 14-5: ROA

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.4 Matriz FODA

Tabla 18-5: FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1: Tasas de interés accesibles	O1: Alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas
F2: Alianzas estratégicas	O2: Proyectos de financiamiento n en segmentos de interés público
F3: Buen servicio al Cliente	O3: Diversificar su portafolio de servicios y productos

F4: Buena relación laboral	O4: Nuevos proveedores
F5: Buena reputación en el mercado.	O5: Expansión de la marca
F6: Liquidez equilibrada	
F7: Cumplimiento adecuado con el pasivo corriente	
DEBILIDADES	AMENAZAS
D1: Cartera vencida en segmentos microcrédito e inmobiliario	A1 Bajos niveles de empleabilidad
D2: No existe un plan estratégico desarrollado para la institución	A2 Cambio de las políticas tributarias
D3: Inexistencia de un análisis financiero periódico	A3 Pandemias
D4: Sistema de cobranza desactualizada	A4 Alta competencia en el mercado
D5: No existe un Plan de marketing	A5 Incapacidad de pago

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.5 Matriz DAFO

Tabla 19-5: Matriz DAFO

MATRIZ FODA		
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1: Alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas	A1 Bajos niveles de empleabilidad
	O2: Proyectos de financiamiento en segmentos de interés público	A2 Cambio de las políticas tributarias
	O3: Diversificar su portafolio de servicios y productos	A3 Pandemias
	O4: Nuevos convenios del sector FPS	A4 Alta competencia en el mercado
	O5: Expansión de la marca	A5 Incapacidad de pago
FORTALEZAS	F1: Tasas de interés accesibles	F3, A4, Implementar un sistema de control de calidad para los servicios que realiza la cooperativa
	F1, O1, Diseñar un plan de márketing para mejorar el posicionamiento de la cooperativa mediante la oferta de nuevos productos y servicios a la comunidad a partir de los lineamientos	

		generales y segmentos de crédito de interés público.	
	F2: Alianzas estratégicas	F4, O5 Establecer un código de ética que establezca el uso adecuado de los recursos, un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones y competencias laborales.	
	F3: Buen servicio al Cliente		
	F4: Buena relación laboral		
	F5: Buena reputación en el mercado.		
	F6: Liquidez equilibrada		
	F7: Cumplimiento adecuado con el pasivo corriente		
DEBILIDADES	D1: Cartera vencida en segmentos microcrédito e inmobiliario		D1, A5 Incluir políticas de mitigación de riesgos causados por la pandemia
	D2: No existe un plan estratégico desarrollado para la institución		
	D3: Inexistencia de un análisis financiero periódico	D3, O3 Aactualizar el manual de gestión de otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar el nivel de liquidez en la empresa.	

	D4: Sistema de cobranza desactualizada	D1, D6, O1, O3 Desarrollar el POA con controles periódicos bimensuales para mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.	D5, A2, A5 Proponer nuevos productos y servicios diseñados a economía actual de la población.
	D5: No existe un Plan de marketing		

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.6 Integración de estrategias

Una vez implementada la herramienta DAFO se puede delimitar las estrategias dadas para la Cooperativa Pilahuin Ltda.

ESTRATEGIA 1

F3, F6, O3 Actualizar las políticas de gestión en otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar el nivel de liquidez en la empresa.

ESTRATEGIA 2

D1, D6, O1, O3 Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA), según la normativa de la SEPS con controles periódicos mensuales para mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.

ESTRATEGIA 3

F1, O1, F2, O2: Captación y fidelidad de socios para mejorar el posicionamiento de la cooperativa mediante la oferta de nuevos productos y servicios a la comunidad a partir de los lineamientos generales y segmentos de crédito de interés público.

ESTRATEGIA 4

F4, O5 Plan de capacitación del código de ética que establezca el uso adecuado de los recursos, un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones y competencias laborales.

ESTRATEGIA 5

D1, A5 Aplicar un análisis financiero a través de informes de seguimiento y cumplimiento en base a la misión y visión de la cooperativa para mejorar la toma de decisiones en la institución.

5.2.6.1 Actividades a desarrollarse

Tabla 20-5: Estrategia 1

ESTRATEGIA 1: Actualizar las políticas de gestión en otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar el nivel de liquidez en la empresa.		
Área: Crédito y Cobranza		
Responsable: Jefe de Crédito		
N°	Acciones	PRESUPUESTO
1	* Definir al equipo responsable de la realización de la actualización del manual actual	60.00
2	* Establecer el cronograma de trabajo	
3	* Actualizar el registro de la normativa actual e implementar los cambios por la nueva resolución de la SEPS para los procesos de otorgamiento y cobranza	
4	*Socializar el manual en la institución	
5	*Socialización con los socios los principales cambios	
6	* Evaluar los resultados obtenidos	
Total		\$60.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Tabla 21-5: Estrategia 2

ESTRATEGIA 2: Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA), según la normativa de la SEPS con controles periódicos mensuales para mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.		
Área:		
Responsable: Jefes departamentales		
N°	Acciones	PRESUPUESTO
1	* Identificar las variables del POA	50.00
2	* Establecer Según el devengamiento anual políticas de integración de cuentas	
3	* Diseñar las políticas integración y saldos cero.	
4	* Mantener un control periódico del devengamiento del presupuesto según lo planificado.	
5	*Cargar el POA en el sistema y plataforma a tiempo	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Tabla 22-5: Estrategia 3

ESTRATEGIA 3: Captación y fidelidad de socios para mejorar el posicionamiento de la cooperativa mediante la oferta de nuevos productos y servicios a la comunidad a partir de los lineamientos generales y segmentos de crédito de interés público.		
Área: financiera		
Responsable: Jefe de Captaciones		
Nº	Acciones	PRESUPUESTO
1	* Definir nuevos productos y servicios	640.00
2	* Establecer relaciones con la cartera de clientes	
3	* Destinar un presupuesto para publicidad de los servicios	
4	* Implementar las acciones de captaciones	
5	* Evaluar los resultados obtenidos	
Total		640.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Tabla 23-5: Estrategia 4

ESTRATEGIA 4: Plan de capacitación del código de ética que establezca el uso adecuado de los recursos, un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones y competencias laborales.		
Área: Cumplimiento		
Responsable: Jefe de Cumplimiento		
Nº	Acciones	PRESUPUESTO
1	* Definir al equipo responsable de la realización del código de ética (externo)	300.00
2	* Establecer el cronograma de trabajo	
3	* Reunión con los consejos respectivos (Administrativo y vigilancia)	
4	* Desarrollo del código de ética	
5	* Socialización del código de ética clientes internos y externos de la Cooperativa	
6	* Evaluar los resultados obtenidos	
Total		\$300.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Tabla 24-5: Estrategia 5

ESTRATEGIA 5: Aplicar un análisis financiero a través de informes de seguimiento y cumplimiento en base a la misión y visión de la cooperativa para mejorar la toma de decisiones en la institución.		
Área:		
Responsable: Jefe de cumplimiento		
N°	Acciones	PRESUPUESTO
1	* Establecer un cronograma de trabajo	50.00
2	* Proponer un esquema de análisis financiero según las cuentas utilizadas del sistema	
3	* Efectuar cambios sugeridos por la comisión	
4	* Socializar los resultados obtenidos	
5	* Establecer un diálogo de los resultados para definir acciones	
Total		\$50.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

5.2.7 Presupuesto Total

El siguiente presupuesto es un estimado para la ejecución de las estrategias propuestas para el desarrollo del plan financiero.

Tabla 25-5: Presupuesto

ESTRATEGIAS	Presupuesto	
Actualizar las políticas de gestión en otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar el nivel de liquidez en la empresa.	1	60.00
Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA), según la normativa de la SEPS con controles periódicos mensuales para mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.	2	50.00
Captación y fidelidad de socios para mejorar el posicionamiento de la cooperativa mediante la oferta de nuevos productos y servicios a la comunidad a partir de los lineamientos generales y segmentos de crédito de interés público.	3	640.00
Plan de capacitación del código de ética que establezca el uso adecuado de los recursos, un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones y competencias laborales	4	300.00
Aplicar un análisis financiero a través de informes de seguimiento y cumplimiento en base a la misión y visión de la cooperativa para mejorar la toma de decisiones en la institución.	5	50.00
Actualizar las políticas de gestión en otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar el nivel de liquidez en la empresa.	6	50.00
Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA), según la normativa de la SEPS con controles periódicos mensuales para mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.		1150.00

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

Teniendo así un valor total de \$ 1150,00.

5.2.8 Cronograma

Una vez planteadas las estrategias y su respectivo presupuesto se puede identificar un cronograma para su ejecución.

Esta ejecución será importante para poder observar y evaluar el cumplimiento y mejoramiento de los indicadores de la cooperativa.

Tabla 26-5: Cronograma

ESTRATEGIAS		AÑO 1	AÑO 2
Actualizar las políticas de gestión en otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar el nivel de liquidez en la empresa.	1	x	x
Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA), según la normativa de la SEPS con controles periódicos mensuales para mejorar el desempeño financiero de la cooperativa.	2	x	
Captación y fidelidad de socios para mejorar el posicionamiento de la cooperativa mediante la oferta de nuevos productos y servicios a la comunidad a partir de los lineamientos generales y segmentos de crédito de interés público.	3	x	x
Plan de capacitación del código de ética que establezca el uso adecuado de los recursos, un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento del personal en el ejercicio de sus funciones y competencias laborales	4	x	
Aplicar un análisis financiero a través de informes de seguimiento y cumplimiento en base a la misión y visión de la cooperativa para mejorar la toma de decisiones en la institución.	5	x	x
ESTRATEGIA	6	x	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda., 2022.

Realizado por: Tamami, Ximena, 2022.

CONCLUSIONES

En el desarrollo del marco teórico conceptual se pudo conocer las principales teorías y conceptos que contribuyeron a identificar las principales características de las variables de estudio y cómo lograr a través de su implementación lograr el objetivo específico de esta investigación, que fue identificar las estrategias necesarias para mejorar la toma de decisiones.

Analizando los factores internos, externos de la institución considerando sobre todo la información financiera a través de los estados económicos se pudo identificar la situación actual de la institución, así como sus principales características de funcionamiento y adquisición de su posicionamiento en el mercado financiero popular y solidario. Identificando así sus principales cuentas como los activos de amplia disponibilidad y sus carteras, principalmente aquellas que tienen un bajo rendimiento o incluso índices de vencimiento, mora, e incobrables.

A través del diagnóstico realizado se pudo observar las principales fortalezas de la organización, así como sus debilidades y amenazas pudiendo integrarlas a través de la matriz DAFO, con la cual se pudo obtener las estrategias reales y de cumplimiento al corto y mediano plazo que necesita la cooperativa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda para las futuras investigaciones del desempeño de la organización recurrir al documento técnico que constituye esta investigación, por cuanto es la recopilación bibliográfica de material académico y técnico que sirve para identificar de forma adecuada los factores del sistema financiero popular y solidario y las diferentes teorías que se usan en materia financiera.

Es importante que antes de la realización o puesta en marcha de cualquier estrategia para la organización se realice un análisis o diagnóstico de los factores internos, externos de la institución considerando sobre todo la información financiera a través de los estados económicos se pudo identificar la situación actual de la institución, así como sus principales características de funcionamiento y adquisición de su posicionamiento en el mercado financiero popular y solidario. Identificando así sus principales cuentas como los activos de amplia disponibilidad y sus carteras, principalmente aquellas que tienen un bajo rendimiento o incluso índices de vencimiento, mora, e incobrables.

Se recomienda a la institución, una vez realizado el diagnóstico de la institución, se pueda poner en marcha las estrategias diseñadas para la cooperativa con el fin de mejorar su desempeño, logrando contrarrestar o mitigar riesgos inherentes de sus operaciones, y riesgo por el uso inadecuado de sus recursos.

BIBLIOGRAFÍA

- A, A., & Briones, M. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta*. Dialnet. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*, 3(2), 947–964. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>
- Agudelo, A., Muñoz, C., & Valenzuela, C. (2020). *Gestión por procesos: base para el Sistema de Aseguramiento de Gestión por procesos: base para el Sistema de Aseguramiento de la Calidad en Unisalle*. Recuperado de: <https://doi.org/10.19052/ruls.vol1.iss86.6>
- Aldas, A. (2018). *Diseño de un modelo de gestión administrativo – financiero para la empresa skandinav s.a., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua*. Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8949/1/82T00875.pdf>
- Alexandres, D., & Moncayo, M. (2011). *Diseño de un modelo de gestión administrativa, financiera y comercial para la empresa Multifер distribuciones*. Recuperado de: <https://bitstream/37000/2045/3/T-UIDE-1176.pdf>
- Alvarado, Y., & Chirinos, J. (2021). *La planificación estratégica en el sistema de medición de gestión en la industria petrolera venezolana*. Venezuela: La Frenix.
- Arévalo, A. (2014). *Modelo De Gestión Administrativo Financiero para Pjm Corporación Cía. Ltda. de La ciudad de Esmeraldas*. Recuperado de: <https://bitstream/123456789/314/1/ANDRADE%20AREVALO%20ANDREA.pdf>
- ASFI. (2019). *Glosario de términos económico financieros*. Recuperado por: www.asfi.gob.bo
- Burdiles, P., Castro, M., & Simian, D. (2019). *Planificación y factibilidad de un proyecto de investigación clínica*. Toronto: Mc Writer.
- Business, S. (2021). *Microentorno de una empresa: definición y factores*. Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/microentorno-de-una-empresa-definicion-y-factores/>
- Calva, H. C. G., García, J. V., & Herrera, R. A. (2017). *Determinantes de la quiebra empresarial en las empresas ecuatorianas en el año 2016*. Quito: Mariscal.
- Cárdenas, E. (2021b). *Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de Transporte Pesado Jiménez & Cárdenas Transmollocanas S.A En La Ciudad La Joya De Los Sachas, Provincia De Orellana, Periodo 2019 – 2022*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14901/1/22T0628.pdf>
- Carlos, L., Juan, E., Cecilia, N., & Moreno, V. (2020). *Gestión financiera basada en la creación de valor para el sector microempresarial de servicios*. Recuperado de: <https://cosasdebes:saberdialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo>

- Castillo, G., & Banguera, D. (2018). *Evaluación estratégica desde una matriz FODA en la empresa aglomerados*. Recuperado de: <https://.php/es/article/view/720/pdf>
- Chang, M., Cisneros, M., García, N., Gómez, D., & Quiroga, L. (2019). *Diseño del proceso productivo de champú en barra artesanal*. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4282/PYT_Informe_Final_Proyecto_Champu.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. Lima: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2017). *Planeación estratégica fundamentos y aplicaciones*. Recuperado de: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63311696/3_-_Planeacion_Estrategica_-_Chiavenato_-_3ra_Ed_-_201620200514-123786-h2q2nk-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1651723328&Signature=UPp2Fdk5okYAbBHeXRAV41G6RAjN8xzJC6Jy92xn7Hu2nTS9AqjBrW9DOXrgAUyViNiz4~1-dyr4-4OqmWkaeukd2Ak1FOyaPScPe5AQ~pk~OR4jdFgcTmLWzZbgswY94Z32Svve8WdehGJ2az0cB0aZ0HILr3jXg4Qz1W5ER-Drj9wQPZxKU0orO9nuyCliXgcgVWSfRpsaBwYfgzG1XhOhtJILuzeHa4sU-IU7z3E0cKYhsJH7zF7bAAhy7kZrLYuncpdvnm~rgfbM~ThVeiurb4YGX5yJIqaiQPgsIGAK~nXapFm-utndBdhFv7MUGTgRRq6rR5I8H0h6pjVZvQ__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Recuperado de: [https://books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=C%3%B3rdoba,+M.+2012\).+Gesti%3%B3n+Financiera.+Bogot%3%A1:+ECOEdiciones.&ots=ir5qUBIkYb&sig=VVJK0Ov4ER1jyehRz7KwIwgVCqU#v=onepage&q&f=false](https://books?hl=es&lr=&id=cr80DgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=C%3%B3rdoba,+M.+2012).+Gesti%3%B3n+Financiera.+Bogot%3%A1:+ECOEdiciones.&ots=ir5qUBIkYb&sig=VVJK0Ov4ER1jyehRz7KwIwgVCqU#v=onepage&q&f=false)
- Eliana, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. (Tesis de Pregrado, Universidad Continental). Recuperado de: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Espinosa, G., & Xiomara, J. (2019). *Diagrama de flujo y su Relación con la vida cotidiana*. Recuperado de: http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf
- Fred, D. (2003). *Conceptos de administración estratégica*. Recuperado de: <https://maliaoceano.files.wordpress.com/2017/03/libro-fred-david-9a-edicion-con-estrategica-fred-david.pdf>
- IONOS. (2020). *Análisis PESTEL, el análisis del macroentorno*. Recuperado de: <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/analisis-pestel/>


- Jácome, I., Tinajero, M., & Suárez, I. (2018). La nueva administración del siglo XXI. *Polo Del Conocimiento*, 3(7), 612. Recuperado de: <https://doi.org/10.23857/PC.V3I7.576>
- Lavalle, A. (2017). *Análisis financiero*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/41183>
- Mackay, R., León, B., & Bedor, D. (2020). *El contexto de la economía mundial ante el Covid 19 y sus posibles efectos*. *Dialnet*, 5, 67–83. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554408>
- Mantilla, M., & Vargas, G. (2020). *Importancia de la planeación financiera como herramienta de gestión para la sostenibilidad y crecimiento empresarial de las pymes*. Recuperado de: <https://documentos.unilibre.edu.co/handle/10901/18492?show=full>
- Medina, D., Nogueira, D., Medina, A., Medina, Y., & el Assafiri, Y. (2018). *Modelo conceptual para la gestión del conocimiento mediante el observatorio*. *Redalyc.Org*, 3, 283–290. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360458817007>
- Peña, B. (2021). *Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 723–740. Recuperado de: <https://doi.org/10.19052/RVGLUZ.27.95.18>
- Peña, C. R. (2011). *La misión en la empresa*. Recuperado de: www.tesisenxarxa.net
- Pérez, J. (2018). *Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de transporte pesado Jiménez & Cárdenas Transmollocanas S.A en la ciudad la joya de los sachas, provincia de orellana, periodo 2019 – 2022*. (Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/14901/1/22T0628.pdf>
- Pilaguano, J., Arellano, M., & Vallejo, D. (2021). *Análisis del modelo de gestión financiera como herramienta para una adecuada toma de decisiones en las empresas privadas post- covid*. 630–647. Recuperado de: https://redib.org/Record/oai_articulo3358296-an%C3%A1lisis-del-modelo-de-gesti%C3%B3n-financiera-como-herramienta-para-una-adecuada-toma-de-decisiones-en-las-empresas-privadas-post-covid
- Ponce, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. *Psicología*, 12. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29212108>
- Quintana, P. (2020b). *Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas*. *Revista Enfoques*, 4(16), 272–283. Recuperado de: <https://doi.org/10.33996/REVISTAENFOQUES.V4I16.99>
- Reyes, A. (2012). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

- Román, J. (2017). *Estados financieros básicos 2017*. Recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=scomDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT24&dq=clasificacion+de+los+estados+financieros&ots=_RzrNVzg7u&sig=TtvVa9eLebBVKeQABm8MRAATsT4#v=onepage&q=clasificacion%20de%20los%20estados%20financieros&f=false
- Samaniego, H. (2019). *Un modelo para el control de inventarios utilizando dinámica de sistema*. *Revista Internacional de Administración*, 134–154. Recuperado de: <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.6.6>
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez, H. (2019). *Finanzas para no financieros*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(2), 669–671. Recuperado de: <https://doi.org/10.37960/REVISTA.V24I2.31514>
- Superintendencia de Compañías, V. Y. S. (2022). *Tabla de indicadores*. Recuperado de: https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Tarancón, H. (2007). *La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Thompson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland III, A. (2012). *Administración estratégica*. Recuperado de: [http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20\(2012\).pdf](http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/1.%20Peteraf,%20T%3B%20Strickland,%20G.%20(2012).pdf)
- Torres Hernández, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. Quito: Garcimex.
- Walter, D. (2020). *Macro ergonomía: Modelo sistémico organizacional*. *Ergonomía, Investigación y Desarrollo*, 2(3), 88–98. Recuperado de: <https://doi.org/10.29393/EID2-7MMWA10007>



ANEXOS

ANEXO A: BALANCE GENERAL

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUÍN LTDA. BALANCE GENERAL					
CODIGO	CUENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
1	ACTIVO	1.316.819,11	5.506.839,27	5.908.718,09	6.397.640,23
11	FONDOS DISPONIBLES	69.962,68	868.671,58	1.260.689,48	1.190.844,75
1101	CAJA	69.962,68	793.575,70	1.100.898,31	1.062.543,55
110105	EFFECTIVO	69.962,68	543.667,63	759.676,98	1.061.770,49
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES F.		73.475,25	159.261,24	128.151,20
13	INVERSIONES	185.236,87	234.458,70	300.119,70	341.893,41
1309	MANTENIDAS HASTA SU VENCIMIENTO SFPS.	215.236,87	234.458,70	300.119,70	0,00
14	CARTERA DE CREDITOS	704.759,87	4.058.526,61	3.907.803,38	4.311.298,99
1403	VIVIENDA	10.166,88	396.592,30	293.913,45	
1404	MICROEMPRESA	473.103,16	2.852.400,52	2.490.004,32	3.324.628,71
1603	PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES	-6.000,00	-259.978,92	-266.018,01	-270.645,61
16	CUENTAS POR COBRAR	18.564,91	109.134,75	215.034,80	207.093,83
1603	INTERES POR COBRAR DE CARTERA DE CREDITO	15.511,76	93.651,17	173.678,48	84.108,64
1614	PAGOS POR CUENTA DE CLIENTES	2.303,15	6.755,74	10.207,74	13.649,96
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	750,00	8.857,29	9.096,17	9.765,11

1699	(PROVISION PARA CUENTAS POR COBRAR)		-129,45	-129,45	-129,45
18	PROPIEDADES Y EQUIPOS	9.235,79	190.434,09	190.434,09	196.104,09
1805	MUEBLES ,ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	6.180,48	56.079,8	56.079,85	60.729,85
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	3.862,57	32.369,26	32.369,26	32.369,26
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	-2.471,66	-45.469,2	-45.469,25	-45.469,25
19	OTROS ACTIVOS	514.295,86	45.613,5	34.636,64	150.405,16
1904	GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS	4.955,57	16.290,9	5.314,08	2.123,45
1990	OTROS	856,93	56,98	56,98	56,98
	TOTAL DE ACTIVOS	1.316.819,11	5.506.839,27	5.908.718,09	6.397.640,23
2	PASIVOS	1.012.663,49	4.728.250,91	5.134.621,38	5.565.585,79
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	979.618,26	4.630.667,33	5.040.861,84	5.385.304,15
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	60.468,96	592.916,53	599.436,03	576.310,40
2103	DEPOSITOS A PLAZO	915.152,92	3.865.909,73	4.214.382,63	4.580.879,52
25	CUENTAS POR PAGAR	1.167,22	21.357,73	38.737,37	34.317,55
2501	INTERESES POR PAGAR		,00	,00	-9.347,63
2503	OBLIGACIONES PATRONALES	1.206,03	9.151,90	17.110,81	26.107,53
2504	RETENCIONES	-91,81	10.909,30	12.280,69	13.590,89
2505	CONTRIBUCIONES, IMPUESTOS Y MULTAS	53,00	1.296,53	9.345,87	4.099,33
2590	CUENTAS POR PAGAR VARIAS		,00	0,00	-29,00
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		76.225,85	54.504,43	33.804,96
29	OTROS PASIVOS	31.878,01	,00	0,00	106.856,09

	TOTAL PASIVOS	1.012.663,49	4.728.250,91	5.134.621,38	5.565.585,79
3	PATRIMONIO	304.155,62	776.043,55	770.971,88	798.887,08
31	CAPITAL SOCIAL	114.543,51	448.395,41	403.081,84	385.767,16
3103	APORTES DE SOCIOS	114.543,51	448.395,41	403.081,84	385.767,16
33	RESERVAS	65.050,37	330.192,95	367.890,04	413.119,92
3301	RESERVAS LEGALES	65.050,37	330.192,95	367.890,04	413.119,92
33010520	RESERVA ESPECIAL	,00	4.470,15	4.470,15	7.594,98
36	RESULTADOS	124.561,74	-2.544,81	0,00	0,00
3603	UTILIDAD DEL EJERCICIO	124.561,74	-2.544,81	0,00	0,00
	TOTAL DE PATRIMONIO	304.155,62	776.043,55	770.971,88	798.887,08

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuin Ltda, 2022.

Realizado por: Ximena Tamami, 2022.

ANEXO B: BALANCE DE RESULTADOS

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PILAHUIN LTDA. BALANCE GENERAL					
CODIGO	CUENTAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021
4	GASTOS	47744.273	950.696,02	819.990,98	847.369,52
41	INTERESES CAUSADOS	21574.1785	431.483,57	496.188,24	460.325,92
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	21291.054	425821.08	491.127,41	456.150,31
4103	OBLIGACIONES FINANCIERAS	283.1245	5662.49	5.060,83	4.175,61
44	PROVISIONES	8102.314	160710.7	6.000,00	36.871,98
4402	CARTERA DE CREDITOS	8022.314	160446.28	6.000,00	36.871,98
4403	CUENTAS POR COBRAR	80	74.88	,00	,00
45	GASTOS DE OPERACIÓN	18067.7805	358.501,75	316.376,20	350.171,62
4501	GASTOS DE PERSONAL	9486.976	189739.52	171.505,09	154.226,65
4502	HONORARIOS	1604.2855	32085.71	19.565,19	26.586,92
4503	SERVICIOS VARIOS	6153.2035	123064.07	104.093,61	111.548,83
4504	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS	115.62	2312.4	15.050,41	47.616,91
	DEPRESIACIONES	0	0	,00	,00
4506	AMORTIZACIONES	156.32	272,54		133,22
4507	OTROS GASTOS	551.3755	11027.51	6.161,90	10.059,09

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Pilahuín Ltda, 2022.



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 10 / 02 / 2023

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



0339-DBRA-UPT-2023