



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

**"ANÁLISIS DEL CRÉDITO PRODUCTIVO Y SU INCIDENCIA EN
EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO PERÍODO 2020-2022."**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR:

ALEXANDER SANTIAGO ALVARO MELENA

Riobamba – Ecuador

2023



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

**"ANÁLISIS DEL CRÉDITO PRODUCTIVO Y SU INCIDENCIA EN
EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS
SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO PERÍODO 2020-2022."**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADO EN FINANZAS

AUTOR: ALEXANDER SANTIAGO ALVARO MELENA

DIRECTOR: ING. EMILIO FERNANDO SANTILLÁN VILLAGÓMEZ

Riobamba – Ecuador

2023

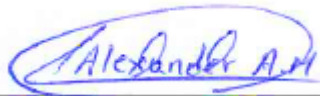
©2023, Alexander Santiago Alvaro Melena

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, Alexander Santiago Alvaro Melena, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

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

Riobamba, 05 de diciembre de 2023



Alexander Santiago Alvaro Melena

C.I: 0605059310

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

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, "**ANÁLISIS DEL CRÉDITO PRODUCTIVO Y SU INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE VIDA DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO PERÍODO 2020-2022 ."**, realizado por el señor: **ALEXANDER SANTIAGO ALVARO MELENA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Katherin Alejandra Carrera Silva PRESIDENTA DEL TRIBUNAL		2023-12-05
Ing. Emilio Fernando Santillán Villagómez DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-05
Ing. Jorge Luis Chafra Granda ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-12-05

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a la virgen María Inmaculada, mis padres y mi familia. A la virgen por guiarme y bendecir mi camino en mi etapa estudiantil, a mis padres por ser mi motor fundamental quienes a lo largo de mi vida fueron y serán mi mayor ejemplo a seguir ya que siempre velaron por mi bienestar, a mi familia de manera especial a mi esposa Cristina Moreno y mi hijo Elián Alvaro por ser mi inspiración en el cumplimiento de mis sueños y metas quienes estuvieron conmigo depositando su confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad es por ello de mis logros y del quien soy ahora. Por eso amarlos infinitamente.

Alexander

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento sincero a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en especial a la Escuela de Finanzas, por brindarme la oportunidad de ser y formar parte de tan distinguida profesión. Al Ing. Emilio Fernando Santillán Villagómez y al Ing. Jorge Luis Chafra Granda, quienes guiaron e impartieron sus conocimientos para que sea posible el desarrollo del presente trabajo de titulación. Y en especial a mi esposa, hijo, mis padres, hermanas, compañeros, maestros y personas que me apoyaron de una u otra manera para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

Alexander

TABLA 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	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.1.1. <i>Delimitación del problema</i>	3
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. <i>Sistematización del problema</i>.....	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. <i>General</i>	4
1.3.2. <i>Específicos</i>	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. <i>Justificación teórica</i>	5
1.4.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.4.3. <i>Justificación práctica</i>	6
1.5. Idea a defender	6
1.5.1. <i>Definición de variables</i>	6
1.6. Operacionalización de las Variables	7

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL	9
2.1. Antecedentes de investigación.....	9
2.1.1. <i>Antecedentes y tendencias teóricas del crédito productivo</i>	11
2.2. Referencias teóricas	13
2.2.1. <i>Cooperativas de ahorro y crédito</i>	13
2.2.2. <i>Crédito</i>	13
2.2.2.1. <i>Importancia del crédito</i>.....	13

2.2.2.2.	<i>Ventajas de los créditos</i>	13
2.2.3.	<i>Evaluación del impacto de un crédito otorgado</i>	14
2.2.4.	<i>Segmentación de la cartera de crédito</i>	14
2.2.5.	<i>Cartera de Crédito</i>	15
2.2.5.1.	<i>Políticas de cartera</i>	15
2.2.5.2.	<i>Clasificación de la cartera de crédito</i>	15
2.2.5.3.	<i>Cartera Vencida</i>	15
2.2.5.4.	<i>Cartera Vigente</i>	16
2.2.6.	<i>Crédito Productivo</i>	16
2.2.7.	<i>Diferencia entre Crédito productivo y Microcrédito</i>	17
2.2.8.	<i>Riesgo crediticio</i>	17
2.2.8.1.	<i>Evaluación del riesgo crediticio</i>	18
2.2.9.	<i>Calificación de riesgo de crédito</i>	18
2.2.10.	<i>Gestión del Riesgo de Crédito</i>	19
2.2.10.1.	<i>Proceso en la Gestión de Riesgos de Crédito</i>	19
2.2.10.2.	<i>Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”</i>	20
2.2.11.	<i>Morosidad</i>	21
2.2.11.1.	<i>Índice de morosidad</i>	21
2.2.11.2.	<i>Reducción de los índices de morosidad</i>	22
2.2.11.3.	<i>Cartera de créditos</i>	22
2.2.12.	<i>Indicadores Financieros</i>	23
2.2.13.	<i>Cliente</i>	24
2.2.14.	<i>Satisfacción del cliente y partes interesadas</i>	24
2.2.14.1.	<i>Elementos que conforman la Satisfacción del cliente</i>	25
2.2.14.2.	<i>Importancia de Satisfacción del cliente</i>	25
2.2.14.3.	<i>Medición de Satisfacción del cliente</i>	25
2.2.14.4.	<i>Evaluación de Satisfacción del cliente</i>	25
2.2.14.5.	<i>Satisfacción y mejora del servicio a la atención al cliente</i>	26
2.2.15.	<i>Modelo</i>	27
2.2.15.1.	<i>Importancia de modelo</i>	27
2.2.16.	<i>Gestión Financiera</i>	27
2.2.17.	<i>Modelo de gestión Financiera</i>	28
2.2.17.1.	<i>Fases del modelo de gestión financiero</i>	28

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	29
----	---------------------------------	----

3.1.	Enfoque de investigación	29
3.1.1.	<i>Enfoque mixto</i>	29
3.2.	Nivel de investigación	29
3.2.1.	<i>Descriptivo</i>	29
3.3.	Diseño de investigación	30
3.4.	Tipo de estudio - investigación	30
3.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	30
3.4.2.	<i>Investigación documental</i>	30
3.5.	Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra	31
3.5.1.	<i>Población</i>	31
3.5.2.	<i>Muestra</i>	31
3.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	32
3.6.1.	<i>Métodos</i>	32
3.6.1.1.	<i>Explicativo</i>	32
3.6.1.2.	<i>Inductivo</i>	33
3.6.1.3.	<i>Deductivo</i>	33
3.6.1.4.	<i>Analítico</i>	33
3.6.2.	<i>Técnicas</i>	34
3.6.2.1.	<i>Encuesta</i>	34
3.6.2.2.	<i>Entrevista</i>	34
3.6.2.3.	<i>Observación</i>	34
3.6.3.	<i>Instrumentos</i>	35
3.6.3.1.	<i>Cuestionario</i>	35

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	36
4.1.	Encuestas a los socios	36
4.2.	Entrevista dirigida al asesor de crédito	52
4.3.	Entrevista dirigida al jefe de agencia	54
4.4.	Discusión de resultados	56

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	57
5.1.	Estructura del modelo de gestión financiera	57
5.1.1.	<i>Fase 1: Descripción de la organización</i>	57

5.1.1.1.	<i>Descripción de la institución.</i>	57
5.1.2.	Fase 2: Estudio del contexto	59
5.1.2.1.	<i>Evaluación financiera con análisis vertical y horizontal.</i>	59
5.1.2.2.	<i>Análisis vertical del balance general.</i>	59
5.1.2.3.	<i>Análisis vertical del balance general.</i>	59
5.1.2.4.	<i>Estado de Pérdidas y Ganancias – Análisis Vertical.</i>	61
5.1.2.5.	<i>Activos.</i>	62
5.1.2.6.	<i>Pasivos.</i>	63
5.1.2.7.	<i>Análisis horizontal.</i>	64
5.1.2.8.	<i>Estado de Resultados – Análisis Horizontal.</i>	65
5.1.2.9.	<i>Razones financieras.</i>	66
5.1.2.10.	<i>Diagnóstico Situacional.</i>	71
5.1.2.11.	<i>Análisis FODA, MEFI, MEFE.</i>	72
5.1.2.12.	<i>Estrategias DOFA.</i>	75
5.1.3.	Fase3: Diseño del modelo de gestión	76
5.1.3.1.	<i>Diseño del modelo de gestión financiera.</i>	76
5.1.3.2.	<i>Propuesta del mapa de procesos.</i>	77
5.1.3.3.	<i>Procesos operativos.</i>	78
5.1.4.	Fase4: Formulación financiera.	88
5.1.4.1.	<i>Perspectiva financiera.</i>	88
5.1.4.2.	<i>Elaboración de políticas.</i>	90
5.1.5.	Mapa estratégico de la COAC.	91
5.1.5.1.	<i>Cuadro de Mando Integral de la COAC.</i>	92
CONCLUSIONES.		96
RECOMENDACIONES.		97
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Operacionalización Variable	7
Tabla 2-1:	Concepto de crédito según autores.....	11
Tabla 2-2:	Sub segmentos de crédito productivo	16
Tabla 2-3:	Otros tipos de crédito	17
Tabla 2-4:	Calificación de riesgo de crédito-SEPS	18
Tabla 2-5:	Proceso en la Gestión de Riesgos de Crédito.....	19
Tabla 2-6:	Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”	20
Tabla 7-2:	Indicadores de la cartera de créditos	23
Tabla 4-1:	Edad del encuestado.....	36
Tabla 4-2:	Género del encuestado	37
Tabla 4-3:	Nivel educativo	38
Tabla 4-4:	Atención brindada.....	39
Tabla 4-5:	Requisitos de crédito.....	40
Tabla 4-6:	Actividades a invertir el crédito.....	41
Tabla 4-7:	Monto solicitado	42
Tabla 4-8:	Mejora de situación económica.....	43
Tabla 4-9:	Atención de proceso de crédito.....	44
Tabla 4-10:	Sugerencia de atención	45
Tabla 4-11:	Requisitos de crédito.....	46
Tabla 4-12:	Tiempo de aprobación de crédito.....	47
Tabla 4-13:	Utilización de crédito.....	48
Tabla 4-14:	Crédito útil para actividades productivas.....	49
Tabla 4-15:	Nivel de satisfacción.....	50
Tabla 4-16:	Mejor calidad de vida.....	51
Tabla 5-1:	Filosofía corporativa	58
Tabla 5-2:	Análisis vertical balance general.....	59
Tabla 5-3:	Análisis vertical del estado de resultados	61
Tabla 5-4:	Fondos Disponibles.....	62
Tabla 5-5:	Cartera de créditos	62
Tabla 5-6:	Obligaciones con el público.....	63
Tabla 5-7:	Capital social.....	64
Tabla 5-8:	Análisis horizontal balance general	64
Tabla 5-9:	Análisis horizontal del estado de resultados	65
Tabla 5-10:	Razón Corriente	66

Tabla 5-11:	Prueba Ácida.....	66
Tabla 5-12:	Rentabilidad sobre Venta.....	67
Tabla 5-13:	Rentabilidad sobre Activos	67
Tabla 5-14:	Rentabilidad sobre patrimonio.....	67
Tabla 5-15:	Rendimiento sobre los activos	68
Tabla 5-16:	Índice de Morosidad	68
Tabla 5-17:	Cartera en Riesgo.....	68
Tabla 5-18:	Riesgo gestión financiera (Morosidad ampliada)	69
Tabla 5-19:	Calidad de Activos Morosidad Bruta Total	69
Tabla 5-20:	Provisión para Cuentas Incobrables.....	70
Tabla 5-21:	Endeudamiento	70
Tabla 5-22:	Índice de Desarrollo de nuevos Productos.....	70
Tabla 5-23:	Macro entorno.....	71
Tabla 5-24:	Análisis de las cuestiones internas y externas.....	71
Tabla 5-25:	Matriz FODA.....	72
Tabla 5-26:	Matriz de Evaluación de Factores Internos EFI.....	73
Tabla 5-27:	Matriz Evaluación de Factores Externos EFE	73
Tabla 5-28:	Diseño de estrategias.....	75
Tabla 5-29:	Diagrama de procesos del área de créditos (Promoción y precalificación)	78
Tabla 5-30:	Diagrama de procesos del área de crédito (Calificación del crédito).....	80
Tabla 5-31:	Diagrama de procesos del área de crédito (aprobación del crédito)	81
Tabla 5-32:	Diagrama de procesos del área de crédito (desembolso del crédito)	82
Tabla 5-33:	Diagrama de procesos del área de crédito (recuperación de cartera).....	83
Tabla 5-34:	Diagrama de procesos del área de caja (depósitos o retiros)	84
Tabla 5-35:	Diagrama de procesos del área de caja (pago de servicios)	85
Tabla 5-36:	Diagrama de procesos de la unidad de atención al cliente (apertura de cuentas)	86
Tabla 5-37:	Matriz de perspectiva financiera	88
Tabla 5-38:	Matriz de perspectiva de atención y servicio al cliente.....	88
Tabla 5-39:	Matriz de perspectiva de procesos	89
Tabla 5-40:	Matriz de perspectiva de aprendizaje y crecimiento	89
Tabla 5-41:	Cuadro de Mando Integral de la COAC.....	92

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Edad del encuestado	36
Ilustración 4-2:	Género del encuestado	37
Ilustración 4-5:	Requisitos de crédito	40
Ilustración 4-6:	Actividades a invertir el crédito	41
Ilustración 4-7:	Monto solicitado.....	42
Ilustración 4-8:	Mejora de situación económica.....	43
Ilustración 4-9:	Atención de proceso de crédito	44
Ilustración 4-10:	Sugerencia de atención.....	45
Ilustración 4-11:	Requisitos de crédito	46
Ilustración 4-12:	Tiempo de aprobación de crédito	47
Ilustración 4-13:	Utilización de crédito	48
Ilustración 4-14:	Crédito útil para actividades productivas	49
Ilustración 4-15:	Nivel de satisfacción	50
Ilustración 4-16:	Mejor calidad de vida.....	51
Ilustración 5-1:	Fases de modelos de gestión financiera	57
Ilustración 5-2:	Organigrama de la COAC Riobamba.....	58
Ilustración 5-3:	Mapa de procesos actual Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.....	76
Ilustración 5-4:	Mapa de procesos	77
Ilustración 5-5:	Mapa estratégico de la COAC.....	91

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CRONOGRAMA

RESUMEN

El análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022, la investigación se realizó debido que existe una débil gestión de cobranzas por parte de los ejecutivos de crédito lo que genera que las actividades relacionadas a esta área no se desarrollen de forma eficiente. La presente se desarrolló con el objetivo de formular estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de los socios en la colocación del crédito productivo. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó instrumentos como las encuestas a los socios, entrevista al asesor de crédito, jefe de agencia, un análisis financiero y un diagnóstico de la situación actual mediante la matriz FODA, donde se pudo determinar que existe limitados recursos y capacidades entre áreas de trabajo, poco interés en nuevas estrategias que fortalezcan el cambio, insuficiente manejo en el control de créditos, escaso control en el otorgamiento de créditos. Para lo cual se desarrolló estrategias de mejora las que ayudan fomentar un adecuado manejo administrativo mediante la implementación de procesos, procedimientos, políticas que permita maximizar la rentabilidad de la organización los que hacen énfasis en el desarrollo de una adecuada colocación de créditos de forma técnica para lo cual se debe desarrollar un análisis del desempeño del personal y cumplir con las actividades planificadas para brindar los productos y servicios de calidad al socio y poder mejorar la rentabilidad de la cooperativa.

Palabras clave: <COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO>, <ANÁLISIS DEL CRÉDITO PRODUCTIVO>, <GESTIÓN DE COBRANZAS>, <DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO>, <COLOCACIÓN DEL CRÉDITO >, <CONTROL DE CRÉDITOS>, <RECUPERACIÓN DE CARTERA>.



ABSTRACT

The analysis of productive credit and its impact on improving the quality of life of members of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano period 2020-2022, the research was conducted because there is a weak collection management by credit executives which generates that the activities related to this area are not developed efficiently. This research was developed with the objective of formulating strategies to improve the quality of life of the members in the placement of productive credit. The research used both a quantitative and qualitative methodology, and applied instruments such as partner surveys, interviews with the credit advisor, agency manager, a financial analysis and a diagnosis of the current situation through the SWOT matrix, where it was determined that there are limited resources and capabilities between work areas, little interest in new strategies to strengthen the change, insufficient management in credit control, and little control in the granting of credit. For which improvement strategies were developed to help promote proper administrative management through the implementation of processes, procedures, policies to maximize the profitability of the organization which emphasize the development of an adequate placement of credits in a technical way for which it should develop an analysis of staff performance and comply with the planned activities to provide quality products and services to the member and to improve the profitability of the cooperative.

Key words: <SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE>, <PRODUCTIVE CREDIT ANALYSIS>, <COLLECTION MANAGEMENT>, < STRATEGIC ANALYSIS>, <CREDIT PLACEMENT>, <CREDIT CONTROL>, < PORTFOLIO RECOVERY>.



Lic. Viviana Vanessa Yanez Valle, Msc.

C.I:0201571411

INTRODUCCIÓN

El análisis del crédito productivo se basa en analizar cada uno de las actividades tanto administrativas como financiero para poder brindar un producto financiero de calidad satisfaciendo a los socios y clientes para ello se debe hacer que se cumpla cada uno de los procesos establecidos en base a estrategias directas en si todas estas cavidades en cumplir roles específicos con proceso que ayuden a cumplir las estrategias planteadas por la organización para la presente investigación se desarrolla en cinco capítulos que se presenta a continuación:

Capítulo I Planteamiento del problema se conoce directo en cada uno de los problemas que se presentan en la colocación y satisfacción de créditos a los socios y clientes actividades dentro de la cooperativa en la otorgación del crédito productivo en si todas estas actividades deben cumplir objetivos de la investigación que ayudan analizar cada uno de los pasos para aplicar un correcto crédito y satisfacción en la colocación de créditos.

Capítulo II Marco teórico hace énfasis en el desarrollo de cada análisis realizado por parte de los autores siendo guía en todas las fases y procesos de la colocación del crédito productivo en si todas estas hacen énfasis al desarrollo del proceso de construcción del análisis de crédito planteando estrategias de mejora para la organización financiera.

Capítulo III. Marco metodológico se hace relación en si cada uno de los métodos técnicas e instrumentos directos que ayuden a cumplir de una forma correcta de la investigación en si todas estas actividades del proceso investigativo.

Capítulo IV Discusión de resultados en si todas estas actividades hace un análisis directo del resultado de las encuestas donde cada uno hace referencia en donde dan una opinión técnicamente de los resultados por parte de los involucrados haciendo referencia de los problemas encontrados.

Capítulo V Marco propositivo se analiza las estrategias directas para mejorar los problemas encontrados en si todas estas deben ser analizados de forma correcta ya que dichas actividades cumplen procesos de desarrollo de cada uno de las actividades administrativas y financieras en si toda estas cumplen importantes el desarrollo económico y satisfacción del cliente en la colocación del crédito productivo mediante procesos que canalizan información real y relevante para una mejor toma de decisiones.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En todo el mundo, los préstamos o créditos son una herramienta de penetración en el mercado para muchas instituciones financieras, ya que les permite estimular la economía al facilitar el flujo de dinero a través de diversas actividades financieras. En Ecuador, el sector financiero crece a pasos agigantados y la oferta del gobierno incentiva a los usuarios a buscar constantemente fuentes de financiamiento, ya sea estableciendo nuevas entidades comerciales, crédito al consumo o comprando bienes (Erazo, Narváez, & Ordóñez, 2020).

Las instituciones del sector de economía populares y solidarias del país están en muchos casos expuestas a riesgos financieros que pueden derivar en crisis económicas y, peor aún, en el cierre de sus operaciones por el mal uso de los métodos de microcrédito. Además, otro riesgo potencial es la inestabilidad económica del país, lo que lleva al incumplimiento de los compromisos adquiridos con estas instituciones. Si bien el Sector de economía Populares y Solidarias cuenta con disposiciones y normas sobre segmentación de la cartera de crédito, muchas de ellas no se aplican adecuadamente, lo que genera los riesgos antes mencionados (CORDES, 2018).

En la provincia de Chimborazo y la ciudad de Riobamba las Instituciones del Sector Financiero ofrecen a sus socios varios productos y servicios como son las actividades de crédito a pequeñas y medianas empresas dirigidas a las actividades de consumo, microcrédito e inmobiliario destinados a las familias de sus socios. La capacitación y administración de ahorros de sus socios les permite a las instituciones impulsar el ámbito de las microfinanzas mediante la otorgación de microcréditos flexibles pagaderos de acuerdo con los cronogramas adaptados a la capacidad de pago del socio en el corto, mediano y largo plazo, la población requiere de estas instituciones ya sea por la agilidad de los créditos como por las tasas competitivas.

En la ciudad de Riobamba existen actualmente 15 Instituciones del Sector Financiero, concentradas en grupos de ahorro y crédito, este crecimiento ha resultado en un aumento significativo en las transacciones financieras, permitiéndonos poner cantidades significativas de dinero en el mercado local el cual ayuda a los socios fomentar una economía que fortalezca la industria de la localidad o personal (Ordóñez, 2020).

Durante los 39 años de funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., se han establecido varias agencias u oficinas dentro y fuera de la provincia para comodidad de quienes deseen utilizar los diversos servicios que brinda la cooperativa, pero en especial para los socios que

ya pertenecen a la organización, facilitando así las tareas diarias que estos últimos tienen que realizar en la cooperativa (Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, 2022).

La institución financiera ha sido una fuente importante de financiamiento para sus socios, especialmente en lo que respecta a préstamos destinados a proyectos productivos que generen ingresos adicionales y mejoren sus condiciones de vida; el estudio pretende determinar si los préstamos de la cooperativa están cumpliendo su objetivo principal que es enfrentar la Crisis Económica y reactivar la economía, mediante la identificación de las fortalezas y debilidades de su modelo actual de financiamiento y la propuesta de recomendaciones para mejorar su efectividad en el apoyo al desarrollo económico y social de la comunidad.

En la actualidad se ve amenazado por una serie de factores internos y externos que afectan en forma directa e indirecta su desempeño y le obliga a tomar medidas para ser sostenibles en un mercado muy competitivo, sin embargo, en la actividad de intermediación como ya se mencionó ocasiona una serie de riesgos crediticios en los montos presentados en el año 2021 es de la cartera de crédito productiva asciende a 23954687,68 y en el 2022 fue de 20000000,00 dólares (Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda, 2022) siendo esto un monto elevado y para controlarlos, valorarlos adecuadamente

Es necesario contar con un eficiente análisis de calificación de los clientes para el otorgamiento de los créditos, constantemente registran inconvenientes especialmente en el cobro de los valores otorgados a sus socios, pues existe una débil gestión de cobranzas por parte de los ejecutivos de crédito lo que genera que las actividades relacionadas a esta área no se desarrollen de forma eficiente debido al incumplimiento de las políticas de crédito y los efectos que conllevan la aplicación errónea de las mismas para aprobar y conceder créditos a los clientes, así como también aquellas encaminadas a recuperar créditos vencidos es lo que ha motivado el interés de la presente investigación.

1.1.1. *Delimitación del problema*

El presente trabajo se desarrolla en el cantón Guano, provincia de Chimborazo enfocado en un análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la incidencia del crédito productivo en la eficiencia y eficacia de esta cartera y en la calidad de vida de los socios de la COAC Riobamba Ltda., para proporcionar una herramienta

que facilite el proceso de colocación y recuperación de cartera para mejorar la eficiencia y crecimiento de la cooperativa para satisfacer la demanda población con un servicio de calidad?

1.2.1. Sistematización del problema

¿Cuál es el nivel de riesgo crediticio que mantiene la cooperativa?

¿Qué herramientas; manuales y proceso utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. para la concesión de créditos?

¿De qué forma la aplicación de las políticas de crédito afectan a la eficacia de la gestión administrativa y financiera de la organización?

¿Cómo considerar las actividades de seguimiento en el riesgo crediticio por parte de la organización hacia los socios?

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Analizar el crédito productivo en cada uno de los procesos para el mejoramiento de la calidad de vida de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022.

1.3.2. Específicos

- Estructurar los fundamentos teóricos mediante soporte teórico bibliográfico por medio de la utilización de libros, revistas científicas, entre otros. que sirva de guía para el análisis del impacto de los créditos productivos.
- Efectuar el diagnóstico de la situación actual del crédito productivo de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano, a través de diferentes métodos, técnicas e instrumentos que permitan la verificación de los problemas institucionales.
- Formular estrategias para el mejoramiento de la calidad de vida de los socios en la colocación del crédito productivo mediante la implementación de procesos, procedimientos, políticas que permita maximizar la rentabilidad de la organización.

1.4. Justificación

1.4.1. *Justificación teórica*

El microcrédito es muy importante para el desarrollo económico de la sociedad, ya que, a través del microcrédito, las instituciones del sector público financiero y solidario facilitan el acceso de sus socios para la inversión: en vivienda, transporte, consumo, etc. Tienen problemas durante la recuperación porque muchos socios no tienen la capacidad de pago para cancelar los pequeños préstamos tomados.

Los préstamos son un medio de entrada y profundización en el mercado para muchas empresas e instituciones financieras y, por lo tanto, una fuente de mayor riesgo de pérdidas y daños financieros; de ahí las olas de incertidumbre ante la falta de personal o de asesoramiento adecuado para reducir los riesgos de mal crédito (Vélez, 2018).

La importancia de la presente investigación, el cual se basa en el análisis de riesgo crediticio para el otorgamiento de créditos productivos, ya que se conoce que una parte de los socios luego de realizar los créditos no alcanzan a cubrirlos, lo que hace necesario una mejor calificación de los clientes para no tener riesgos que deteriore el capital de operación de la Cooperativa y mejorará el otorgamiento de los créditos y de esta manera no existan contingencias en la Institución Financiera.

1.4.2. *Justificación metodológica*

La metodología se enfoca a la representación de las unidades de análisis o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos y las técnicas de análisis (Baena, 2014).

En esta etapa de la metodología se obtiene información de los niveles de la organización, desde la alta dirección hasta los operativos como una primera aproximación a la realidad, incluyendo el conocimiento de la base legal, antecedentes, organización, funcionamiento, atribuciones, responsabilidades, objetivos y la parte financiera (Crédito productivo). Esta información se utiliza para tomar decisiones preliminares para analizar el crédito productivo de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano el cual se llevará a cabo una investigación cuantitativa, a través de encuestas dirigidas a los socios de la organización que hayan recibido un crédito productivo en los últimos años. También se realizará un análisis de la información disponible en la base de datos de la

cooperativa, para obtener una visión general de los préstamos otorgados y su impacto en la economía local y satisfacción de los socios.

1.4.3. *Justificación práctica*

Uno de los elementos más difíciles de cuantificar es el desarrollo y progreso socioeconómico de las personas o grupos poblacionales, aspecto que no ha sido tratado en el contexto ecuatoriano vinculado a la otorgación de créditos productivos y la sostenibilidad del mismo para las personas que lo solicitan (Avellan, 2021).

La finalidad de este estudio de investigación será mejorar el escenario actual de la cooperativa debido que la satisfacción del socio en la otorgación de los créditos son elevados para poder dar el desarrollo de la cartera sana y mejorando los niveles de recuperación de cartera de forma que no afecte al socio mediante proceso, procedimientos y políticas que se centra en orientarse a las exigencias y necesidades del mercado financiero en el que se vincula la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano, para hacer frente a los bajos niveles de vida de sus socios, en este sentido debe adoptar adecuados procesos de otorgamiento de crédito productivos, para mitigar esta falencia con lo cual se aprovechen tanto los recursos económicos de la entidad como los de sus socios.

De la misma manera, es necesario generar un nuevo enfoque en los procesos de otorgamiento de crédito, para que de esta manera pueda incidir positivamente en el mejoramiento de la calidad de vida de sus socios generando correctamente beneficios mutuos

1.5. *Idea a defender*

La aplicación del análisis del crédito productivo ayudar a plantear estrategias que mejoren los procesos de otorgación de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. agencia Guano período 2020-2022, y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios

1.5.1. *Definición de variables*

Variable Independiente

Análisis del crédito productivo

Variable Dependiente

Morosidad

1.6. Operacionalización de las Variables

Tabla 1-1: Operacionalización Variable

OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS
<ul style="list-style-type: none"> Identificar el crédito destinado a cubrir necesidades del socio. Analizar el comportamiento del crédito otorgado por la COAC. Conocer las políticas que maneja la cooperativa en función de los resultados obtenidos. 	Variable Independiente: Análisis del crédito productivo	Análisis de las 5 C's de crédito	Carácter Antecedentes del socio Referencias Capacidad Fuente de ingresos Capital Bienes muebles e inmuebles. Colateral Garantías Condición Entorno económico	Como antecedentes del socio ¿Qué aspectos se toma en cuenta para entregar un crédito? ¿La cooperativa cuenta con un manual de créditos? ¿El solicitante tiene que presentar un certificado de la empresa o lugar de trabajo? ¿La cooperativa cuenta con un presupuesto para los créditos? ¿Planifica la cooperativa la cantidad de créditos que van a otorgar en el año? ¿Qué tipo de garantías respaldan un crédito mayor a \$2.000 dólares? ¿El prestamista toma en cuenta el entorno económico de la región o país antes de entregar un crédito?

		Seguimiento recuperación del crédito.	Capacidad Fuente de ingresos	¿Una vez entregado el crédito le dan el seguimiento necesario para el cobro del mismo? ¿Cada que tiempo se presentan los reportes de la colocación y recuperación de los créditos?
Conocer el porcentaje de la cartera en riesgo de mora para conocer la situación de la entidad financiera, para medir la eficiencia en el otorgamiento y cobro de la cartera sin afectar la integridad del socio	Variable Dependiente: Morosidad	Monitoreo de la Morosidad	Nivel de Morosidad Análisis del Índice de morosidad Incumplimiento del Crédito	¿Cuál es el Índice de Morosidad de los últimos años? ¿Con qué frecuencia analizan el Índice de Morosidad? ¿Qué medidas toma la cooperativa cuando un cliente incurre en morosidad?
		Recaudación	Cumplimiento de Créditos Tiempo de Recaudo Pagos Puntuales	¿De qué manera la cooperativa recauda sus créditos? ¿Qué tiempo la cooperativa otorga para cancelar los créditos? ¿Qué porcentaje de clientes realizan el pago de sus créditos puntualmente?
		Políticas	Flexibilidad Ocurrencia en Morosidad	¿Las políticas de la cooperativa son demasiado flexibles para clientes morosos? ¿A partir de que tiempo de incumplimiento del crédito se considera como cliente moroso?

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

CAPÍTULO II

2. MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes de investigación

Tesis 1

Tema: “Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad financiera Edyficar oficina especial-el Tambo”

Autoras: Pilar Epifanía Ticse Quispe

Año: 2015

Publicado por: Universidad Central de Perú

Objetivo

El desarrollo de la administración crediticia se fundamenta en objetivos generales y específicos con expectativas de alcanzar los objetivos institucionales (Ticse, 2015).

Conclusión

La empresa Financiera Edyficar Oficina Especial - El Tambo es una institución que cumple de forma correcta al colocación de créditos y busca siempre un manejo adecuado de sus inversiones y recuperación de crédito para poder mantener una cartera sana que ayude a satisfacer las expectativas del socio y cumplir el objetivo institucional (Ticse, 2015).

Tesis 2

Tema: Evaluación de resultados e impactos créditos Jóvenes

Autoras: María de los Ángeles Cuello & Yoana Laura Reggiani

Año: 2021

Publicado por: Pontifica Universidad Católica Argentina

Objetivo

Descubrir los resultados e impacto generados por la implementación del programa Crédito Joven durante el año 2018 en la ciudad de Parama (Cuello & Reggiani, 2021).

Conclusión

La relación favorable entre el crédito y los beneficios obtenidos a través del mismo. El 89% de los jóvenes manifiesta, a pesar de no haber insertad laboralmente, haber obtenido resultados positivos gracias al programa, siendo una minoría del 11% la que expresa no tener tales resultados, o no poder atribuirse exclusivamente al crédito Joven (Cuello & Reggiani, 2021).

Tesis 3

Tema: “Análisis de los microcréditos de la Cooperativa Nueva Huancavilca y el desarrollo local en la sostenibilidad microempresarial del cantón Jipijapa”

Autor: Carlos Enrique Vásquez Chancay

Año: 2021

Publicado por: Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”

Objetivo

Analizar cómo inciden los microcréditos que otorga la Cooperativa Nueva Huancavilca para el Desarrollo Local de la Sostenibilidad Microempresarial del cantón Jipijapa (Vásquez C. , 2021).

Conclusión

La Cooperativa Nueva Huancavilca, tiene un modelo de planificación del microcrédito, en donde principalmente existe una correcta utilización del microcrédito, con el fin de incentivar a los socios a que realicen una inversión en la productividad comercial, agrícola entre otras, además la cooperativa le otorga crédito a los socios para una mejor inversión de optimización de recursos, para así incrementar los ingresos de los socios, es decir, se confirmó la asociación existente entre el microcrédito y el desarrollo local como uno de los principales factores para la calidad de vida de los socios en el cantón Jipijapa (Vásquez C. , 2021).

Tesis 4

Tema: “Análisis de los créditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. en el cantón Riobamba y su incidencia en el impacto económico del sector productivo en el período 2018-2020.”

Autor: Asto Ocaña, William David

Año: 2022

Publicado por: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

Objetivo

Realizar un análisis de los créditos otorgados por la Cooperativa De Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. en el cantón Riobamba a través de indicadores estadísticos y herramientas financieras, para determinar la incidencia en el impacto económico del sector productivo (Asto, 2022).

Conclusión

Mediante el análisis de los créditos otorgados por La Cooperativa De Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., se logró verificar como inyectando recursos económicos mediante el crédito se puede promover al crecimiento de los sectores productivos del cantón incidiendo de una forma moderada positiva muy baja, y en donde se ha asentido su incidencia en el área impositiva mediante el comportamiento de la recaudación de impuestos, y en el área de empleo mediante los indicadores del INEC. (Asto, 2022).

2.1.1. Antecedentes y tendencias teóricas del crédito productivo

Si el sistema financiero está bien concebido, es eficiente y, además, cumple su función de intermediario financiero, entonces se puede proveer la acumulación de capital y estimular el desarrollo económico (Rivas, ., & Martínez, 2013).

Uno de los grandes problemas relacionados con la inclusión económica en los países subdesarrollados es el acceso al capital de trabajo. En esto influye directamente la inclusión financiera, elemento al cual no tienen acceso la gran mayoría de las personas de bajos ingresos y condiciones de vida precarias. Una de las alternativas para contribuir a la inclusión financiera de estas personas es acceder a los créditos, el microcrédito y la actividad informal (Ordoñez, 2016), y se muestra a continuación varios conceptos en la siguiente tabla:

Tabla 2-1: Concepto de crédito según autores

Concepto	Autor, año
Es una transacción de riesgo en la que el prestamista (acreedor) confía a cambio de una garantía del deudor, con la condición de que este cumplirá en el futuro con las obligaciones de pagar la cantidad de recursos recibidos.	(Ayala & Eskola, 2018)
Son formas de prestar dinero de una cooperativa a una persona natural o jurídica con el objetivo de que este solvente sus problemas	(Salazar, Arroyo, Ochoa, & Prado, 2018)

y con el pasar del tiempo este dinero sea devuelto con una carga o denominado interés a favor de la institución financiera.	
Operación financiera donde una entidad le confiere a otra una determinada cantidad de recursos financieros, con su correspondiente compromiso de devolución.	(Borbón, Castillo, & Rodríguez, 2019)

Fuente: Claudia Pandi (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Del análisis de estos conceptos emitidos por diferentes autores a nivel mundial se puede definir el crédito como la operación financiera que se realiza para asignar recursos a una organización o persona que los necesita para satisfacer una necesidad y que se compromete a devolver de manera íntegra es importante establecer las diferencias entre crédito y préstamo desde el punto de vista contable y financiero

Según (Asto, 2022) El Crédito o microcréditos de tipo empresarial para el desarrollo de actividades productivas, cuya función es la adquisición de capital de trabajo y la compra de insumos necesarios para el funcionamiento de la unidad productiva. Créditos otorgados para el desarrollo de actividades productivas, cuya finalidad es financiamiento para capital de trabajo. (Barreto, 2020)., Créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME que se destinan al desarrollo de actividades productivas como la agricultura, ganadería, pesca, u otra actividad que genere bienes para la sociedad (Ordoñez, 2016).

El crédito es vital para el financiamiento de proyectos a largo plazo para aquellas personas que tienen aspiraciones de desarrollar nuevos proyectos productivos, entre las principales ventajas del crédito productivo encontramos:

- La mayoría de las personas que deciden crear nuevas empresas no cuentan con recursos financieros suficientes para el desarrollo del proyecto y el crédito puede ser la alternativa más viable.
- Las empresas necesitan acudir a posibles fuentes financieras para el logro de recursos que les permita desarrollar inversiones.
- En algunos casos utilizar los fondos propios de la organización genera un incremento de capital ocioso en períodos del año por lo que se acuden a créditos comerciales o de corto plazo.

2.2. Referencias teóricas

2.2.1. Cooperativas de ahorro y crédito

Según (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria., 2014) Art. 34 establece que:

Son organizaciones de carácter económico solidario, ya que no poseen finalidad de lucro al ser sociedades de carácter privado autogestionadas que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de ámbito, social, cultural y económico de los integrantes y de la comunidad involucrada.

Una cooperativa es una asociación autónoma conformada por grupo de personas quienes buscan satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes, siendo acciones libres y voluntarias, pero manejada a través de una empresa de forma democrática y controlada (Alianza Cooperativa Internacional., 2014).

2.2.2. Crédito

"El crédito es la transferencia de valor presente, ya sea dinero, bienes o servicios, sobre una base segura a cambio de un valor de cambio en el futuro con intereses adicionales acordados" (Del Valle, 2012, pág. 7).

2.2.2.1. Importancia del crédito

El crédito es uno de los factores más importantes del desarrollo y por ende del desarrollo del país. Sin embargo, en países como Ecuador, el mercado crediticio es pequeño y volátil, lo que exacerba la vulnerabilidad preexistente de estos mercados. La presencia de estas deficiencias conduce a la tasa de estos recursos, lo que en el caso de Ecuador lleva a una tasa de crédito desequilibrada, lo que amplía la desigualdad, especialmente en el sector empresarial. Este sector es el más afectado porque las empresas necesitan préstamos para crecer (Pereira, 2010, pág. 3).

2.2.2.2. Ventajas de los créditos

Según (Montes de Oca, 2020) define las siguientes ventajas de los créditos:

- Permiten al deudor realizar inversiones o compras, pese a no contar con la liquidez suficiente en el presente. Sin embargo, quien recibe el crédito, en teoría, tiene la capacidad para devolver el crédito en el futuro, aunque sea, por partes.

- Es una forma de salir de una emergencia o de un apuro, ante lo cual se requiere de liquidez inmediata.
- Permiten a las personas efectuar importantes pagos, por ejemplo, para estudiar una maestría o adquirir un bien de alto costo. Este tipo de compras sería menos accesible si no existieran los créditos.
- Desde un punto de vista macroeconómico, permiten dinamizar el consumo hoy, lo cual también impulsa la actividad económica.

2.2.3. Evaluación del impacto de un crédito otorgado

Para (Libera, 2017), entiende por evaluación de impacto, “el análisis que tiene como objetivo determinar de manera más general si un programa produjo los efectos deseados en las personas, hogares e instituciones y si esos efectos son atribuibles a la intervención del programa”.

La evaluación de impacto investiga los cambios que provoca una intervención. Se puede emprender una evaluación de impacto en intervenciones a cualquier escala: un proyecto pequeño y local; un programa completo de fortalecimiento de sociedad civil; una secuencia de proyectos de administración de recursos naturales ejecutada en un área geográfica; o un conjunto de actividades concurrentes realizadas por diferentes organizaciones con el fin de mejorar la capacidad de una comunidad. Los resultados esperados de una intervención son una parte importante de una evaluación de impacto, pero también es importante investigar los resultados inesperados. (Rogers, 2018)

Una valoración muy bien adecuada puede dar a conocer los verdaderos impactos de los créditos otorgados, ya sean estos primarios o secundarios en la vida de los clientes, es por ello por lo que una correcta evaluación del impacto puede evidenciar si el efectivo otorgado a una persona está realmente ocasionando un impacto en la vida de los clientes.

2.2.4. Segmentación de la cartera de crédito

La (Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera, 2015) es considerado como un organismo de control que se encarga del sector monetario y financiero misma que se encuentra sujeto a normativas vigentes del sistema financiero por tanto a partir de abril del año 2015 mencionan que será una ley en la cual están sujetas a su cumplimiento todos los sectores productivos.

2.2.5. Cartera de Crédito

Conforma un conjunto de documentos que respaldan los activos financieros a favor de terceros por lo tanto el que posea dicha documentación tiene el derecho sobre las obligaciones ya mencionadas (Andrade, 2015).

Se debe tomar en cuenta que una de las principales funciones de toda entidad financiera es establecer con mayor facilidad a través de la contabilidad la importancia de la cartera de crédito. Estas instituciones son evaluadas por el estado de su cartera de crédito y de esto depende su solidez (Banrural, 2017).

2.2.5.1. Políticas de cartera

La contabilidad de una organización del sistema popular y solidario se maneja de muchas formas, para lo cual se debe tener en cuenta su constante permanencia de cobro a sus clientes siempre y cuando no se torne acosador. Todas las instituciones están vigiladas por la Junta de Regulación Monetaria Financiera, la cual presenta modificaciones, nuevas resoluciones y normas a los que deben adaptadas por todas las instituciones para su correcto funcionamiento y cumplimiento (Andrade, 2015).

2.2.5.2. Clasificación de la cartera de crédito

La inversión comercial, de consumo, residencial, microempresarial, educativa y pública son las principales categorías para las instituciones financieras públicas y privadas, según la actividad de asignación de recursos. Dentro de los créditos de comerciales se incluyen los créditos participados que son una modalidad especial de operación crediticia caracterizada por la participación conjunta de un grupo de instituciones del sistema financiero, que ocurren en la concesión de un crédito que, por su elevada cuantía u otras características, precisa la colaboración de algunas instituciones (Andrade, 2015).

2.2.5.3. Cartera Vencida

Se considera como cartera vencida a los créditos que no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, el saldo no cancelado de los créditos será registrado como cartera vencida cuando:

- Se tenga conocimiento de que el socio es declarado en crisis financiera,
- Sus amortizaciones no hayan sido liquidadas en su totalidad en los términos pactados (Andrade, 2015).

2.2.5.4. . *Cartera Vigente*

Son los créditos que tienen sus amortizaciones de capital y el pago de sus intereses al día, conforme a los acuerdos establecidos entre el deudor y la organización financiera donde se realizó el crédito.

2.2.6. *Crédito Productivo*

Se otorga a personas físicas, jurídicas o naturales, que deben mantener registros durante al menos un año para financiar proyectos productivos, de los cuales al menos el 90% se destine a la compra de bienes de capital, la compra de bienes inmuebles, la construcción de infraestructura, y el desarrollo de instalaciones industriales y productivas que ayuden en la inversión productiva (Ríos, 2018).

Se contiene en este segmento el crédito directo concedido a favor de las personas jurídicas no poblaciones de la economía ecuatoriana para la adquisición de expediciones de bienes y servicios derivados por residentes. Para el Crédito Productivo se instituye los consecutivos sub segmentos de crédito:

Tabla 2-2: Sub segmentos de crédito productivo

Producto	Detalle
Productivo Corporativo,	Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 5,000.000.00.
Productivo Empresarial.	Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 1,000,000.00 y hasta USD 5,000,000.00.
Productivo PYMES.	Operaciones de crédito productivo otorgadas a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a personas jurídicas que registren ventas anuales superiores a USD 100,000.00 y hasta USD 1,000,000.00.

Fuente: (Ríos, 2018).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Entre otros créditos tenemos los siguientes:

Tabla 2-3: Otros tipos de crédito

Créditos	Detalle
Crédito comercial:	Producto destinado a satisfacer necesidades de recursos financieros para empresas, que incluye bienes, capital de trabajo, operaciones de la empresa, refinamiento de pasivos, entre otras actividades que se realizan de corto a mediano plazo.
Crédito de consumo:	Producto cuya finalidad es obtener recursos financieros para la compra de bienes de consumo o pago de servicios.
Crédito hipotecario o de vivienda:	Producto destinado a la adquisición, reparación, remodelación o mejoramiento de viviendas con plazos de pagos establecidos de 10 a 20 años.
Microcrédito:	Producto desarrollado con garantía solidaria para el financiamiento de actividades pequeñas de producción, comercialización y de servicios.

Fuente: (Ríos, 2018).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

El desarrollo del sector económico por medio del sistema financiero en áreas de contribuir a la transformación de la matriz productiva. Para ello el sistema financiero público ha generado un movimiento orientado al desarrollo económico y al incremento de la confianza de los clientes en la banca del estado.

2.2.7. Diferencia entre Crédito productivo y Microcrédito

El crédito productivo está destinado a apoyar actividades de manufacturera o a su vez a la expansión empresarial para poder financiar necesidades de inversión en producción de distintas empresas y estos son participes de los créditos financieros, mientras tanto que el microcrédito es un método de financiación que caracteriza en aprovisionar de pequeñas cantidades de capital para apoyar proyectos productivos de PYME en diversos sectores de la economía convirtiéndose en un mecanismo para financiar negocios formales e informales.

2.2.8. Riesgo crediticio

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2015) estipula lo siguiente:

El riesgo de crédito es la posibilidad de incidir en pérdidas, como derivación del incumplimiento de las necesidades por parte del deudor, en sistematizaciones de intermediación financiera.

2.2.8.1. Evaluación del riesgo crediticio

(Molina, 2016), manifiesta que el riesgo crediticio emite la probabilidad de que exista pérdidas; es decir, no se cumple los términos acordados en el contrato de otorgación de crédito generando un valor de sus activos.

Este procedimiento se refiere a la implementación de medidas que permitan conocer completamente al deudor actual y potencial, su capacidad de pago, garantías, contexto financiero del préstamo y las circunstancias externas al momento de su presentación. (Molina, 2016),.

2.2.9. Calificación de riesgo de crédito

Las calificaciones de riesgo de las cooperativas de crédito SEPS se establece a partir de sus carteras de préstamos y se codifican utilizando índices financieros, que luego se publican en su sitio web para que el público los entienda (Sociedad Calificadora de Valores., 2014).

Según la (Sociedad Calificadora de Valores., 2014) Existe un riesgo inherente en la capacidad de pago de un crédito o en el fracaso de un proyecto planeado, basado en una opinión. Sin embargo, muchas personas deciden asumir ese riesgo y establecer relaciones comerciales o contractuales a través de los servicios financieros disponibles.

Tabla 2-4: Calificación de riesgo de crédito-SEPS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	Días de morosidad				
		Comercia l (CM)	Consumo o (NM)	Vivienda a (VD)	Microcrédito o (MD)	Crédito educativo o (EV)
A1	Créditos de riesgo normal categoría A-1	0	0	0	0	0
A2	Créditos de riesgo normal categoría A-1	1-15	1-8	1-30	1-8	1-15
A3	Créditos de riesgo normal categoría A-3	16-30	9-15	31-60	9-15	16-30
B1	Créditos con riesgo potencial categoría B-1	31-60	16-30	61-120	16-30	31-60
B2	Créditos con riesgo potencial categoría B-1	61-90	31-35	121-180	31-35	61-90

C1	Créditos deficientes categoría C-1	91-120	46-70	181-110	46-70	91-120
C2	Créditos deficientes categoría C-1	121-180	71-90	211-170	71-90	121-180
D	Créditos de dudoso recaudo categoría	181-360	91-120	271-350	91-120	181-360
E	Pérdidas categoría E	360	120	450	120	360

Fuente: Extraído de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

2.2.10. Gestión del Riesgo de Crédito

La organización está dispuesta a asumir en el desarrollo del negocio y los mecanismos de rangos de morosidad, con el fin de proteger los recursos propios y de terceros que se encuentran bajo su control y administración. Es un proceso importante que se lleva a cabo en las instituciones financieras para reducir los riesgos y controlar cualquier factor que pueda perjudicar al negocio. Es necesario conocer este proceso para poder emitir soluciones y comprender el motivo de la existencia de la morosidad, con el objetivo de proteger los recursos institucionales y de terceros (Lara, 2018).

El proceso de gestión de riesgos implica, en primer lugar, la identificación de los riesgos, en segundo lugar, su cuantificación y control mediante el establecimiento de límites de tolerancia al riesgo y, finalmente, la modificación de dichos riesgos a través de la reducción de la exposición al riesgo o la implementación de una cobertura (Lara, 2018).

Una adecuada política de crédito mantiene la estabilidad de la gestión, así se den cambios en la dirección o manejo de una empresa, a más de que sirve como una base referente para evaluar nuevas oportunidades de préstamos, con la seguridad de que se podrá mantener una exposición al riesgo en niveles bajos o aceptables (Lara, 2018).

2.2.10.1. Proceso en la Gestión de Riesgos de Crédito

Nos indica (Lara, 2018) Como se ha mencionado principalmente la gestión de riesgos está emparentada a la aplicación de políticas, ordenamientos para valorar, cuantificar el nivel de riesgo con el propósito de impedir pérdidas, para esto se instituye el sucesivo ciclo:

Tabla 2-5: Proceso en la Gestión de Riesgos de Crédito

Riesgo	Detalle
Identificar	Es un proceso continuo y se dirige a reconocer y entender los riesgos existentes en cada operación efectuada, así mismo, a aquellos que pueden surgir de iniciativas de negocios nuevos.

Medir	Una vez identificados los riesgos deben ser cuantificados o medidos con el objeto de determinar el cumplimiento de las políticas, los límites fijados y el impacto económico en la organización, permitiendo a la administración disponer los controles o correctivos necesarios.
Controlar/mitigar	Para la administración del riesgo las instituciones del sistema financiero implantarán un sistema de control que permita la verificación de la validez del cumplimiento de políticas, límites, procesos y procedimientos establecidos durante la ejecución de las operaciones de la entidad.
Monitorear	Todos los niveles de la organización, dentro de sus competencias, harán seguimientos sistemáticos de las exposiciones de riesgo y de los resultados de las acciones adoptadas, lo cual significa un monitoreo permanente a través de un sistema de información para cada tipo de riesgo, preparado para satisfacer las necesidades particulares de la organización

Fuente: (Lara, 2018).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

2.2.10.2. Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”

Según el (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007) indica que es la más conocida y manejada por las instituciones financieras para calcular el riesgo:

Tabla 2-6: Metodología para la medición del riesgo de crédito las 5 “C”

5 “C” de crédito	Detalle
Carácter (Carácter).	Se refiere a la honradez y en general a la integridad del prestatario. En el caso de personas jurídicas suele referirse a la integridad del equipo directivo. Como se trata de una variable cualitativa es de muy difícil medición, debiendo siempre estimarse a través de juicios subjetivos mediante contactos y entrevistas, de informes referenciales de otras entidades bancarias, de proveedores y de otros aspectos similares y vinculados.
Capacidad (Capacity).	Se refiere a la capacidad de generación de fondos para hacer frente a sus obligaciones contraídas. El pago y la declaración del impuesto a la renta es un elemento de análisis para las personas naturales; para

	el caso de personas jurídicas, los estados financieros son la base analítica con la que se mide este aspecto.
Capital (Capital).	Para el análisis, es sinónimo de patrimonio. Para el caso de personas naturales, el instrumento más idóneo de medición es la declaración juramentada de bienes y para las personas jurídicas se analiza el balance de situación valorándolo a precio de mercado o en su defecto solicitando la opinión de personas especializadas
Colateral (Collateral).	Es sin duda uno de los elementos indispensables para garantizar la recuperación de la obligación. La misma Ley General de Instituciones del Sistema Financiero exige mantener para todos los créditos las garantías suficientes que avalen la devolución del capital prestado más los intereses que devengara la operación
Condiciones (Conditions).	Se refiere a la situación del entorno del deudor que puede afectar a su capacidad de pago.

Fuente: (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2007)

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

2.2.11. Morosidad

“La morosidad crediticia representa las capacidades de crédito con nivel de incumplimiento ya sea por garantía o una mala calificación esto debido a que los prestamistas no cumplen con los pagos acordados en los tiempos especificados en el contrato” (López, 2018).

La morosidad es considerada como un riesgo más realizado con respecto a los futuros ingresos ya que el incumplimiento se convierte en una molestia eminente esto ante un impacto negativo de la economía (López, 2018).

Para (López R. , 2018) El incumplimiento se refiere a una escenario jurídica en la que una persona retrasa el cumplimiento de cualquier tipo de obligación y se considera que está en mora en el pago de una deuda pendiente.

2.2.11.1. Índice de morosidad

Según (López R. , 2018). El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito subyugada como igualdad de la cartera total. Es uno de los indicadores más manejados conforme al riesgo que se presenta.

2.2.11.2. *Reducción de los índices de morosidad*

Los expertos de crédito y caución subrayan que hay que mantenerse alerta y estar protegido frente al riesgo de impago. La morosidad causa una de cada cuatro quiebras empresariales por lo que es necesario dotarse del Seguro de Crédito, el cual permite batallar el retraso en los pagos, según determina (López R. , 2018).

2.2.11.3. *Cartera de créditos*

Es una cuenta consiste en los créditos que se otorga a la ciudadanía bajo un riesgo de recuperación ante incumplimiento de pagos (Largo Andrade, 2015).

Según (Vásconez, 2015), establece la cartera de créditos de la sucesiva manera:

Por su tipo:

- **Directos:** Son aquellos que tienen un solo pago de capital e interés al vencimiento.
- **Cuotas:** Pueden ser fijas o reajustables y en cada cuota se paga capital e interés (Vásconez, 2015).

Por su destino:

- **Comercial:** Como su nombre lo indica se destina al comercio, como capital de trabajo. Ejm. Compra de mercadería, adecuación de local comercial.
- **Consumo:** Se destina al uso personal del solicitante. Ejm. Compra de electrodomésticos, consumo de tarjeta de crédito.
- **Vivienda:** Se destina exclusivamente a la compra de casas o para construcción.
- **Microempresa:** Se destina exclusivamente para pequeños empresarios (Vásconez, 2015).

Por su vencimiento:

- **Por vencer:** Es la cartera cuya fecha de vencimiento no ha llegado todavía, o que no cumple los días necesarios para pasar ha vencido.
- **Vencida:** Es la cartera que ya pasó del plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y seguros (Vásconez, 2015).

2.2.12. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son importantes ya que permiten conocer, apoyar y analizar el comportamiento institucional y como se desarrolla sus actividades evitando con ello que exista problemas financieros que tienen que ser corregidos a tiempo.

Según (Vásconez, 2015) menciona Indicadores de la cartera de créditos

Tabla 7-2: Indicadores de la cartera de créditos

INDICADORES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS		
DETALLE	CONCEPTO	APLICACIÓN
LIQUIDEZ		
1.- Razón Corriente	Indica la capacidad que tiene la organización para cumplir con sus obligaciones financieras, Al realizar esta operación sabremos cuantos activos corrientes tendremos para cubrir o respaldar esos pasivos corrientes	Activo Corriente / Pasivo Corriente
2.- Prueba Ácida	Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes.	Activo Corriente – Inventarios / Pasivo Corriente
EFICIENCIA		
3.- Margen Bruto de Utilidad	Por cada bien o servicio vendido, cuánto se genera para cubrir los gastos operacionales y no operacionales.	Utilidad Bruta / Ventas Netas x100
RENTABILIDAD		
4.- Rendimiento de Cartera	Es la relación que existe entre las utilidades después de ingresos y egresos no operacionales e impuestos, para producir rentabilidad sobre las ventas.	Utilidad Neta / Ventas Netas x100
5.- Rentabilidad sobre Activos	Mide la rentabilidad de los activos de una organización, para ello una relación entre los beneficios netos y los activos totales de la sociedad.	Utilidad Bruta / Activo Total
6.- Retorno sobre Patrimonio	Refleja el rendimiento tanto de los aportes como del superávit, el cual debe ser comparado con la tasa de oportunidad que cada accionista tiene para evaluar sus inversiones.	Utilidad Neta / Patrimonio
CALIDAD DE LA CARTERA		
7.- Índice de morosidad	Indicador de la medida de riesgo de una cartera crediticia.	Cartera vencida / la Cartera total.
8.- Cartera en Riesgo	Muestra la porción de la cartera que está contaminada por atrasos en los pagos.	(saldo de capital de créditos atrasados por más de 30 días + saldo total de todos los créditos refinanciados) / Total bruto de la cartera.

9.- Cartera Improductiva	Es aquella que no genera ingresos a la entidad financiera, se determina con los montos de créditos incobrables porque han caído en severa morosidad y por lo tanto el banco no recibe intereses.	Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Interés/ Total de Cartera
10.- Morosidad Bruta Total	Se refiere al total de la Cartera de Crédito sin deducir la provisión para créditos incobrables.	Cartera Vencida + Cartera de Créditos que no Devenga Interés / Total de Cartera - Provisiones para Créditos Incobrables
11.- Provisión	Una cuenta es incobrable cuando ha pasado un año desde que empezaron los cobros y no se obtienen resultados favorables.	Provisión para Cuentas Incobrables / Total de Cartera de Crédito
ENDEUDAMIENTO		
12.- Endeudamiento	Cuánto está financiado por terceros y qué garantía está presentando la empresa a los acreedores.	Pasivo total / Activo Total

Fuente: (Vásconez, 2015)

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

2.2.13. *Cliente*

Para (Casimiro, 2018) El termino cliente permite hacer mención a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. La noción suele estar asociada a quien accede al producto o servicio en cuestión con asiduidad, aunque también existen los clientes ocasionales. Un cliente es una persona que compra el producto o servicio de una empresa. Por lo tanto, desde el punto de vista de la empresa, es un consumidor. Puede ser un cliente que regresa si compra regularmente o un cliente único.

2.2.14. *Satisfacción del cliente y partes interesadas*

“Satisfacción es el nivel del estado de una persona que resulta de comparar el rendimiento o resultado, que se percibe de un producto o servicio con sus expectativas” (Lovelock & Wirtz, 2019) La diferencia entre rendimiento percibido y la expectativa que se tiene, es la que define el nivel de satisfacción (p. 631).

(Melara, 2017) manifiesta que: “La satisfacción del cliente se determina por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio”.

2.2.14.1. *Elementos que conforman la Satisfacción del cliente*

Para (Castillón & Cochachi, 2014) la satisfacción del cliente la conforman 3 componentes: a) Rendimiento Percibido, b) expectativas y c) niveles de Satisfacción.

Dependiendo de cuán satisfechos estén los clientes, se podrá conocer cuán leales son a la empresa.

2.2.14.2. *Importancia de Satisfacción del cliente*

Para (Pizzo, 2020) en su artículo indica que existen seis razones de importancia en la Satisfacción de Clientes:

- a) Es un indicador de las intenciones de compra
- b) Destaca de la competencia
- c) Evita perder clientes
- d) Aumenta el ciclo de vida del cliente
- e) Genera referencias positivas
- f) Es mejor retener clientes que adquirir nuevos (Pizzo, 2020).

2.2.14.3. *Medición de Satisfacción del cliente*

Para (Ramírez, 2019) afirma que “medir **la satisfacción de los clientes** debe considerarse como un proceso más que toda empresa debe incorporar dentro del sistema de gestión en la organización”.

Características de la Medición de Satisfacción de Clientes. Lograr una medida que sea útil y efectiva al medio la satisfacción del cliente se hace posible teniendo en cuenta algunas características del consumidor (Ramírez, 2019)

2.2.14.4. *Evaluación de Satisfacción del cliente*

Para (Sánchez, 2018) en su artículo señala que: La competitividad y la rentabilidad aumentan al máximo cuando se hace mejor lo que más le importa a sus clientes.

Metodología para Evaluar la Satisfacción del Cliente.

A continuación, se muestran las etapas.

- a) **Etapa I:** Consiste en determinar los distintos procesos de servicio y producción, así como analizar el proceso que llevan a un cliente decidir por determinada compra.
- b) **Etapa II:** Se determinan los requerimientos y expectativas del cliente sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa.
- c) **Etapa III:** Estudio Cuantitativo: cuyos pasos son:
- Determinar los actores del proceso de toma de decisiones,
 - Determinar el tamaño de la muestra.
 - Diseño de los instrumentos de investigación,
 - Aplicación de la prueba piloto,
 - Validación de las encuestas realizadas,
 - Se analizan los resultados, así como las multivariantes (Sánchez, 2018).

Los requerimientos del servicio se evalúan en una escala de 5 puntos donde 4 y 5 señalan satisfacción, de 3.0 a 3.9 señala alerta, y menores a 3.0 señala requerimientos críticos.

Haciendo una ponderación de los índices obtenidos tomando como base la importancia que el cliente le otorgue a cada grupo de requerimientos se obtendrá el índice de desempeño global de la organización teniendo como base la percepción del cliente.

2.2.14.5. *Satisfacción y mejora del servicio a la atención al cliente*

(Castillón & Cochachi, 2014) manifiestan que, para obtener el nivel de satisfacción del cliente, es posible la utilización de la siguiente aplicación:

Rendimiento Percibido - Expectativas = Nivel de Satisfacción

Para aplicarla, es necesario conocer, por medio de la investigación de mercado, el rendimiento percibido y las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego, a cada resultado obtenido se le asigna un valor teniendo en cuenta los parámetros siguientes:

Excelente = 10

Bueno = 7

Regular = 5

Malo = 3 (Castillón & Cochachi, 2014).

Para las expectativas es posible usar los valores siguientes:

Expectativas Elevadas = 3

Expectativas Moderadas = 2

Expectativas Bajas = 1 (Castillón & Cochachi, 2014).

En el caso del nivel de satisfacción se utilizará la escala siguiente:

Complacido: De 8 a 10

Satisfecho: de 5 a 7

Insatisfecho: Igual o Menor a 4 (Castillón & Cochachi, 2014).

2.2.15. Modelo

Un modelo es un bosquejo que representa un conjunto real con cierto grado de precisión y en la forma más completa posible, pero sin pretender aportar una réplica de lo que existe en la realidad. Los modelos son muy útiles para describir, explicar o comprender mejor la realidad, cuando es imposible trabajar directamente en la realidad en sí (Castillo J. , 2018).

Por otro lado, el autor Cardona (2017) menciona que “las empresas a través de los modelos van copiando, adecuar y sistematizar a las insuficiencias de las mismas, ya que no suelen ser estrictos” (pág. 13). Estos se simbolizan a través de técnicas, métodos, modelos y métodos administrativos

2.2.15.1. Importancia de modelo

Los modelos acceden considerar y experimentar contextos tan complicadas en una forma que resultaría improbable si se originara el sistema en un ambiente real. Es importante mencionar que la importancia de un modelo radica en la forma de ejemplificar lo que se requiere lograr para la elaboración de un producto o brindar un servicio (Chiavenato, 2018).

2.2.16. Gestión Financiera

“La Gestión Financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y/o resultados. El objetivo es hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización” (Terrazas, 2009).

2.2.17. Modelo de gestión Financiera

Modelo de gestión Financiera se puede utilizar en diferentes campos, un modelo se refiere a un prototipo que es fácil de imitar o copiar debido a sus características ideales. También implica esquemas teóricos sistemáticos o realidades complejas que implementan procedimientos de litigio que conduzcan al cumplimiento de negocios o deseos (Pérez J. , 2020).

2.2.17.1. Facetas del modelo de gestión financiero

Tiene como objetivo es hacer que la organización se maneje con eficiencia y eficacia en el proceso tan delicado de la administración y la asignación de los recursos financieros en las organizaciones el modelo se desarrolla de 4 fases secuenciales y lógicas: condiciones generales, planificación, ejecución y análisis y una última fase referida al control y la decisión.

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Enfoque mixto*

El enfoque de investigación mixto menciona lo siguiente: “Los estudios mixtos, también llamados estudios múltiples o estudios integrados, son un tipo de investigación que utiliza metodologías encaminadas a combinar técnicas cualitativas y cuantitativas dentro de un mismo estudio” (Parra, 2013, pág. 78).

En el trabajo de investigación se utilizó un método mixto de investigación. Por un lado, se utiliza un método cuantitativo durante una encuesta realizada entre empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano como resultados son analizados e interpretados para su aplicación al control administrativo y financiero. En cambio, se utiliza un enfoque cualitativo en el título al obtener datos de encuestas y observaciones de la población de la organización.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Descriptivo*

Según el autor (Fidias & Arias, 2018, pág. 23) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos.

En la investigación este método descriptivo, se enfocará el análisis de los resultados, así como la propuesta que se implementará esta característica permite a la investigación especificar determinados fenómenos y detallando las situaciones existentes en el entorno de la cooperativa, siendo predominante para la ejecución de esta investigación el nivel descriptivo, lo que permite conocer las particularidades específicas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano en el año 2020-2022, para determinar su funcionalidad en la actualidad y la satisfacción del socio.

3.3. Diseño de investigación

Según la manipulación de la variable independiente:

Diseño no experimental

Según el autor (Gómez, 2018) define: El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos.

La presente investigación es no experimental porque estudió las variables sin alterar o manipular la información, obteniendo datos que se analizarán admitiendo diseñar soluciones a los problemas planteados de forma directa con relación a la documentación bibliográfica.

3.4. Tipo de estudio - investigación

3.4.1. Investigación de campo

Según (Nájera, 2017), menciona lo siguiente:

Dentro de una investigación ayuda determinar un proceso de recolección directa de la investigación las cuales permiten ser partícipes directos de los actores de investigación y ayudan a conocer varios problemas que son de importancia para el desarrollo de una solución a un problema de estudio brinda (pág. 22).

En la investigación para poder realizar el análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano en el año 2020-2022, se desarrollará trabajo de campo, puesto que, se realizarán tanto la encuesta como la entrevista en el lugar en donde ocurre la problemática, y también se empleará datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elaborará el marco teórico.

3.4.2. Investigación documental

La definición de investigación documental “es aquella que se realiza sobre la base de documentos o revisión bibliográfica, su finalidad es recolectar información a partir de los documentos escritos

y no escritos susceptibles de ser analizados y pueden clasificarse como investigaciones cualitativas o cuantitativas” (Arias, 2019, pág. 56).

En este contexto se entiende que la investigación recolectara información de otros documentos similares al tema para conocer su desarrollo y los aportes que pueden realizar al tema sirviendo de guía para llegar a dar una solución óptima a la problemática presentada dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022.

3.5. Población y planificación, selección y cálculo del tamaño de la muestra

3.5.1. Población

Según (Arias, 2019, pág. 47) es un grupo de actores que participan directa o indirectamente en un proceso de investigación con el objetivo de aportar ideas innovadoras” (pág. 47).

La población de estudio se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022, lo cual cuenta con 14 colaboradores y un coordinador de oficina al igual se considera a las personas que se encuentran con el crédito productivo en mora siendo estos un total de 2467 a quien serán participe de la encuesta.

3.5.2. Muestra

(Arias, 2019, pág. 47) define la muestra como: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”.

La población a la cual se aplicará la investigación corresponde al personal que labora en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022, un total de 14 colaboradores y un coordinador de oficina para conocer la su percepción al igual se desarrollara una encuesta a los socios los cuales asciende a 2467 personas que tienen créditos productivos para ellos se aplica la siguiente formula de la muestra

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Donde

n	Tamaño de la muestra.
Z	Nivel de confiabilidad 95% $0.95 / 2 = 0.4750$ Z = 1.96
P	Probabilidad de ocurrencia 0.5
Q	Probabilidad de no ocurrencia $1 - 0.5 = 0.5$
N	Población: = 2467 habitantes
e	Error de muestreo 0.05 (5%)

Efectuando el cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)2467}{(1.96)^2(0.5)(0.5)+2467(0.05)^2}$$

$$n=320,715$$

$$n=321$$

Se realizará una encuesta a 321 socios los cuales se evidenciará la opción acerca del problema y la satisfacción del mismo.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

3.6.1. Métodos

3.6.1.1. Explicativo

Tienen un alcance más amplio que los puramente descriptivos o relacionales. Su objetivo es dar respuesta al por qué de determinadas conductas de fenómenos de cualquier tipo o por qué existe una correlación entre determinadas variables (Palella, 2018).

Permitirá explicar en un contexto más específico la situación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022 cuáles son las carencias, las causas, los efectos de realizar una adecuada proceso crediticio de colocación y recuperación del crédito sin afectar la integridad del socio y cuáles son las posibles soluciones para promover la eficiencia y eficacia de los integrantes de la COAC.

3.6.1.2. *Inductivo*

Es un tipo de razonamiento que nos lleva de una larga lista de enunciados singulares y particulares que son observacionales, a la justificación de un enunciado universal; podríamos decir que se desarrolla un proceso de inducción que nos lleva de una parte al todo (Sabino, 2018).

Se utilizó el método inductivo para extraer conclusiones generales y la información recopilada del entorno en particular se obtendrá de manera directa, mediante el uso de encuestas o entrevistas, e indirectamente a través de la observación como base fundamental para el análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022.

3.6.1.3. *Deductivo*

De acuerdo con (Castillo, 2020), el método deductivo se trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos.

El presente trabajo de investigación parte del análisis interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022 con el fin de llegar el análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios.

3.6.1.4. *Analítico*

Se utiliza comúnmente para el análisis de tendencias generales entre muchos estudios cuyo propósito, metas y diseño son similares para lograr el mayor conocimiento de un fenómeno específico (Palella, 2018).

Este método se utilizará principalmente para el análisis de datos que esclarecen el análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022 mediante libros, revistas, Internet entre otros y los resultados obtenidos, donde se tomará como base para crear la encuesta a los involucrados, también la entrevista aplicada al gerente y determinar el problema con mayor claridad.

3.6.2. Técnicas

3.6.2.1. Encuesta

Según (Arias, 2019) Las encuestas se definen como “un conjunto de técnicas destinadas a reunir de manera sistémica, datos sobre determinado tema o temas relativos a determinada población a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población estudiada” (pág. 65).

En este estudio se realizará encuestas a los colaboradores y socios para poder analizar el crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022 y buscar soluciones optimas.

3.6.2.2. Entrevista

Se define como una técnica que recopila información y tiene como principal objetivo la obtención de la información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas (Folgueiras, 2016, pág. 85).

En este estudio se realizará al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022, con el objetivo de conocer su opinión respecto al problema de investigación, las causas del problema y experiencias en el entorno.

3.6.2.3. Observación

Es una técnica que se utiliza para estudiar la prueba en sus propias actividades grupales (Hernández, Fernandez, & Baptista, 2017).

Documento en el cual se detallará los acontecimientos obtenidos mediante la observación ya sea directa o indirectamente para realizar el análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

3.6.3. Instrumentos

3.6.3.1. Cuestionario.

El cuestionario es una de las técnicas de recopilación de datos más utilizadas. Consiste en hacer preguntas específicas por escrito a personas cuyas opiniones, experiencias o habilidades nos interesan (Ferrer, 2018).

Esta herramienta se utiliza para obtener información más real que nos llevará el análisis del crédito productivo y su incidencia en el mejoramiento de la calidad de vida de los socios la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano período 2020-2022 y sus implicaciones en el momento de desarrollar sus actividades, lo cual se aplicará una serie de preguntas relacionadas al tema de investigación.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Encuestas a los socios

Edad del encuestado

Tabla 4-1: Edad del encuestado

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de 20	0	0%
21-30 años	42	13%
31-40 años	106	33%
41-50 años	164	51%
51- 60años	9	3%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

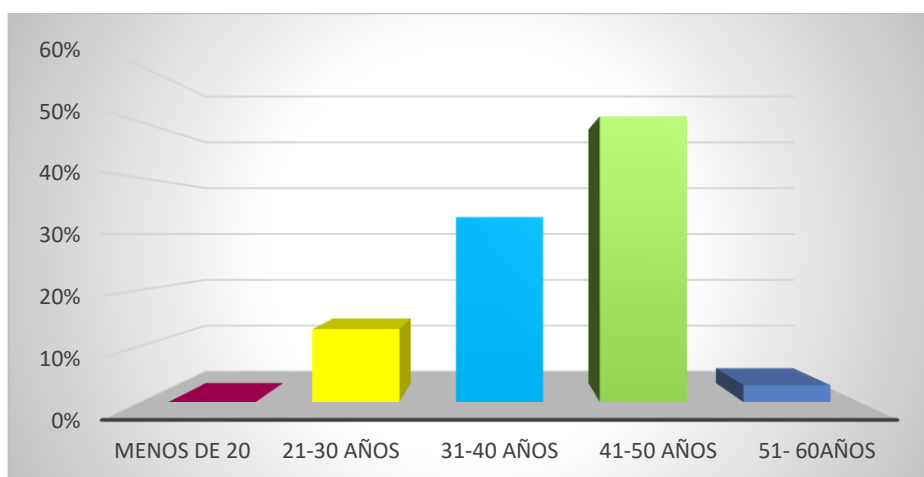


Ilustración 4-1: Edad del encuestado

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis, interpretación y discusión de resultados

Del total de los socios encuestados que mantienen un crédito productivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano el 51% se evidencia un rango de edades de 41-50 años, de igual forma el 33% es de rango 31-40 años, un 13% es de 21-30 años y finalmente el 3% es de 51-60 años mismos que son socios activos de la cooperativa los cuales ejercen créditos dentro de la organización financiera dentro de estas están un rango de personas que solventan créditos para realizar su actividades productivas.

1. Sexo de las personas encuestadas

Tabla 4-2: Género del encuestado

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Masculino	205	64%
Femenino	116	36%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

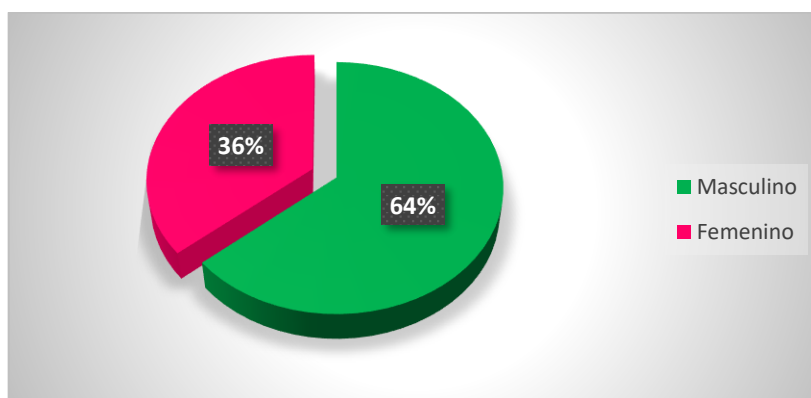


Ilustración 4-2: Género del encuestado

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Evidentemente el 64% de los socios que mantienen un crédito productivo dentro de la institución financiera son socios de género masculino y el 36% son femeninos, cabe recalcar que en el mayor de los casos el género que más realiza créditos son los hombres debido que son catalogados jefes de hogar son los que manejan las actividades financieras y enfocados al desarrollo de las actividades productivas sin dejar de lado a las mujeres quienes también son emprendedoras y cumplen un rol muy importante en el desarrollo de la economía que mejore la calidad de vida.

2. ¿Cuál es su nivel de educación?

Tabla 4-3: Nivel educativo

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Primaria	94	29%
Secundaria	151	47%
Tercer nivel	72	22%
Posgrado	4	1%
Ninguna	0	0%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

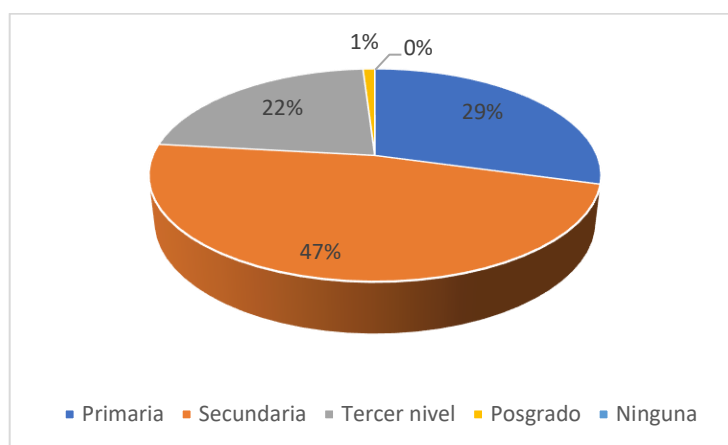


Ilustración 4-3: Nivel de Educación

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

El 47% de los socios que mantiene un crédito productivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano poseen estudios secundarios, el 29% únicamente terminaron la primaria, mientras que el 22% tiene estudios de tercer nivel y tan solo el 1% estudios de posgrado. Evidentemente los socios que más acceden a créditos productivos son las personas con estudios de secundaria ya que lo utilizan como inversión en diversas actividades y emprendimientos de cada día siendo eje fundamental para conocer la satisfacción que estos mantiene dentro de cada uno de los créditos para solventar la economía personal y de su entorno.

3. ¿Cómo calificaría la atención brindada por el asesor de crédito de la cooperativa?

Tabla 4-4: Atención brindada

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	179	56%
Muy buena	135	42%
Buena	7	2%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

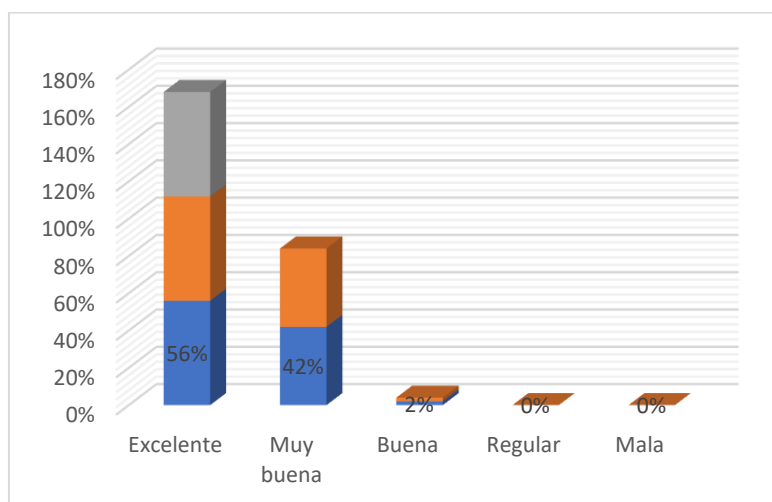


Ilustración 4-4: Atención brindada

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Dentro de la institución financiera las personas encuestadas menciona que el crédito productivo dentro de la institución financiera le dan una clasificación a la atención al cliente como excelente socios corresponde al 56% , el 42% es muy buena, mientras que un 2% la califica como buena, es decir la atención brindada por parte del asesor de crédito para otorgar los productos y servicios se encuentra bajo las expectativas, requerimientos y necesidades del socio al ofrecer un adecuado asesoramiento de la forma correcta de inversión y a su vez como son las formas de pago para que estos no incurran en mora y puedan saldar su deuda dando una clasificación de excelente a la organización.

4. ¿Conoce los requisitos que se requieren para el otorgamiento de un crédito?

Tabla 4-5: Requisitos de crédito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si totalmente	166	52%
Si parcialmente	153	48%
No	2	1%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

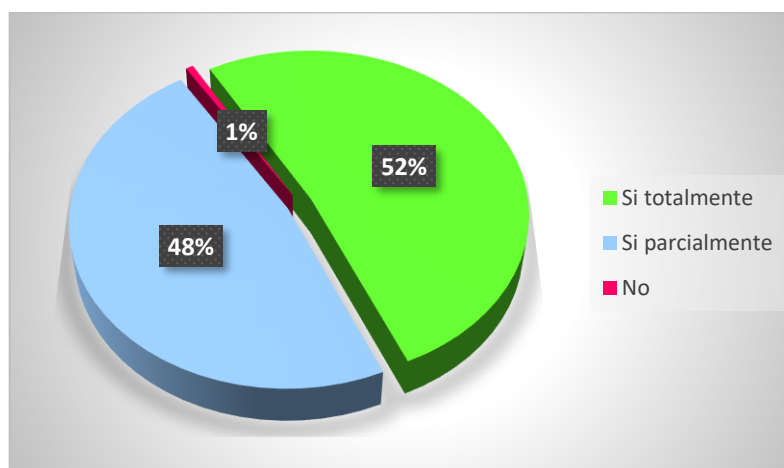


Ilustración 4-5: Requisitos de crédito

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

De los socios encuestados que tiene crédito productivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano el 52% menciona conocer totalmente los requisitos necesarios para otorgar un crédito, al igual que el 48% conoce de manera parcial el tema tratado, sin embargo el 1% desconoce de los requisitos necesarios para acceder al crédito por lo que el asesor de crédito es el encargado de asesorar con respecto al proceso mencionado y es un problema debido que no cumplen las políticas y los procesos lo que afecta al integridad del socio llevando a que este se sienta insatisfecho con dichos servicios.

5. ¿Para qué actividades productivas solicitó usted el crédito?

Tabla 4-6: Actividades a invertir el crédito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	180	56%
Manufactura	4	1%
Construcción	29	9%
Comercio	71	22%
Alojamiento y servicio de comida	12	4%
Transporte, información y comunicación	17	5%
Otros servicios	6	2%
Otros	2	1%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

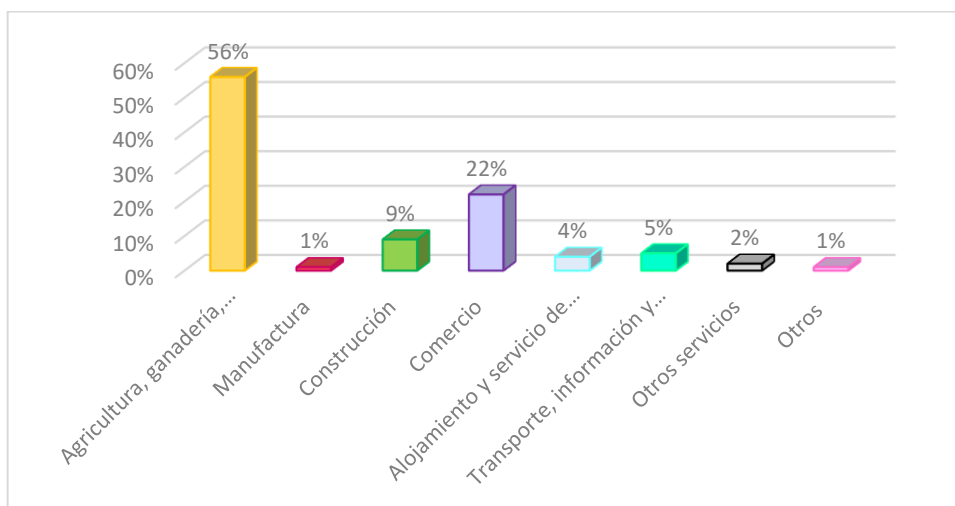


Ilustración 4-6: Actividades a invertir el crédito

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

En base a los resultados de la encuesta a los socios que tienen un crédito productivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano se conoce que el crédito solicitado fue destinado para actividades de agricultura el 56%, ganadería, silvicultura y pesca, el 22% para comercio por otra parte también tenemos el 9% correspondiente a construcción con la finalidad de construir nuevas casas, mejorar sus viviendas e inclusive crear un espacio para negocio, así mismo el 5% lo asigna a transporte, información y comunicación, un 4% para alojamiento y servicio de comida, este es el caso de personas que se dedican a viajar de manera constante, el 2% lo asigna para otros servicios en los que han manifestado que es para vivienda, por último el 1% es asignado a la manufactura. Debido a los créditos altos en agricultura.

6. ¿Qué monto de crédito solicitó usted para actividades productivas?

Tabla 4-7: Monto solicitado

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Menos de \$500	6	2%
\$501 hasta \$5000	33	10%
\$5000,01 hasta \$10000	128	40%
\$10000,01 hasta \$15000	125	39%
\$15000,01 hasta \$20000	19	6%
\$20000,01 en adelante	10	3%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

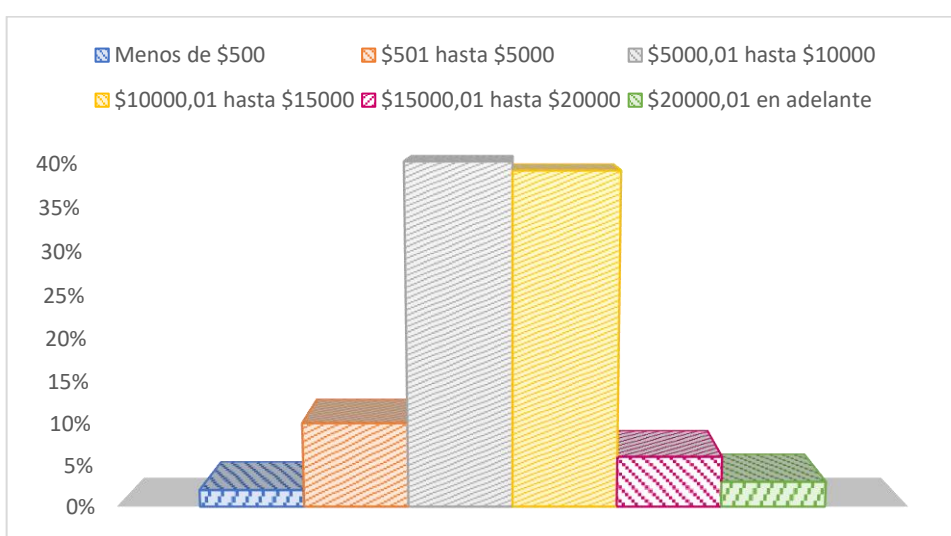


Ilustración 4-7: Monto solicitado

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Los socios encuestados que mantiene créditos productivos han mencionado que el monto que accedió de \$5000,01 hasta \$10000 está representado por el 40% al igual que el valor de \$10000,01 hasta \$15000 representado por el 39%, considerando que es un monto considerable para ejercer dicha actividad, también el 10% indica haber adquirido de \$501 hasta \$5000 para una actividad de menor grado, mientras que el 6% a considerado su capacidad de pago por lo que ha optado por \$15000,01 hasta \$20000, finalmente el 2% se encuentra en el rango de menos de \$500 al no poseer una economía estable y el 3% en adelante corresponde a socios de una economía alta con posibilidades de pago. Lo cual demuestra que los montos son de 5000 en adelante siendo un monto que favorece las actividades productivas de los socios por esta razón en alguno de ellos caso los socios incurren en mora debido que estos créditos son afectados por la naturaleza

7. ¿Considera que mejoró su situación económica con la obtención del crédito?

Tabla 4-8: Mejora de situación económica

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si, totalmente	189	59%
Si, parcialmente	128	40%
No	4	1%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

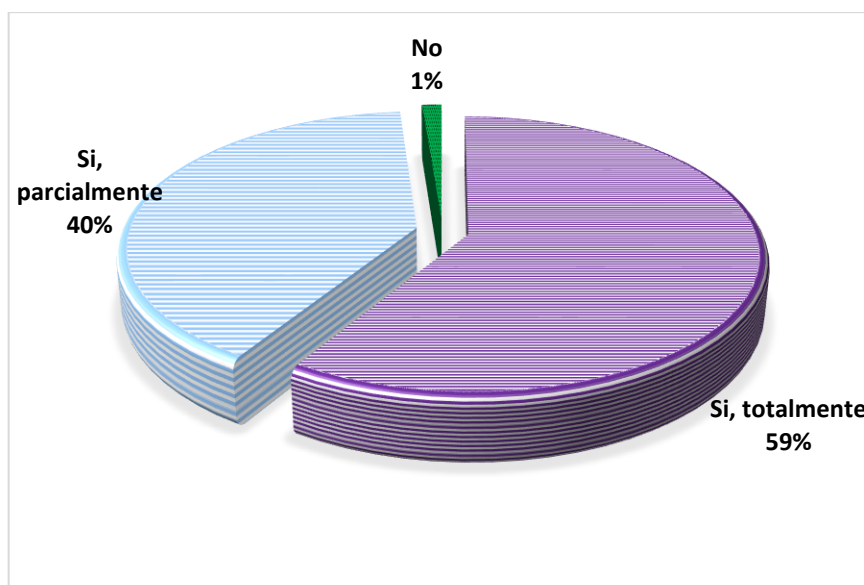


Ilustración 4-8: Mejora de situación económica

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Conforme a la investigación realizada a través de la encuesta se confirma que la situación económica del socio ha mejorado al adquirir un crédito productivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano donde el 59% responde si totalmente y el 40% si parcialmente, mientras que el 1% alude no haber obtenido un mejoramiento económico al no poseer una trabajo estable para cancelar el monto solicitado, implicando que en ocasiones las actividades para las que fueron asignados los créditos no resultaron favorables afectando a la economía del socio e incumpliendo los pagos y en vario de las ocasiones las actividades no son propicias en la inversión y esto puede pasar a instancias legales donde afecta la credibilidad del socio.

8. Si usted ha adquirido un crédito en la cooperativa, ¿considera que la atención durante su proceso de otorgamiento es?

Tabla 4-9: Atención de proceso de crédito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	177	55%
Bueno	144	45%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Pésima	0	0%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

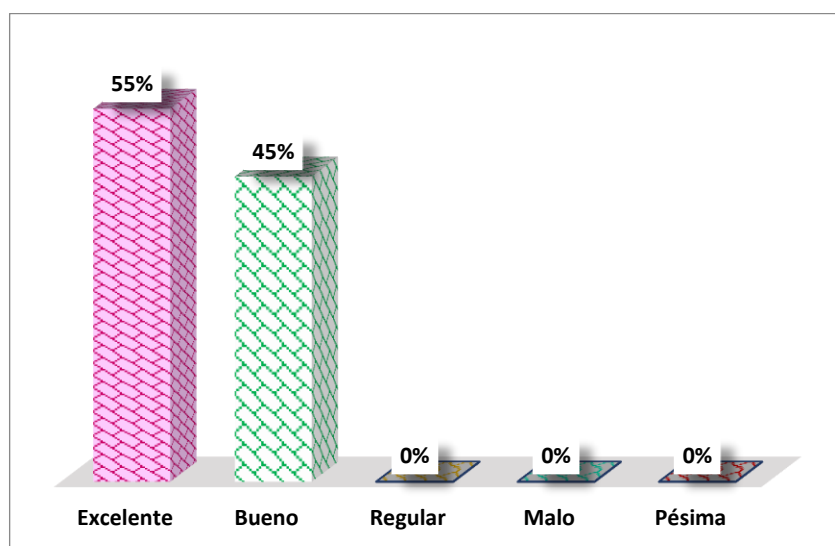


Ilustración 4-9: Atención de proceso de crédito

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Las personas que adquieren un crédito productivo manifestaron que adquirieron un crédito en la cooperativa y durante este proceso el 55% de la atención fue excelente y el 45% bueno. Cabe mencionar que la calificación de bueno fue porque la atención no cumplía en un 100% las expectativas del socio afectando cada uno de los procesos o a su vez retardando la otorgación de crédito en un tiempo establecido, pero el mismo se siente conforme con el trato recibido durante el proceso de otorgamiento de crédito con algunas falencias esto hace que el socio no se sienta a gusto con el servicio y producto otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

9. ¿Qué sugerencia daría usted para mejorar la atención de los socios?

Tabla 4-10: Sugerencia de atención

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Horario de atención	10	3%
Servicio al cliente	119	37%
Publicidad	170	53%
Mejor atención	22	7%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

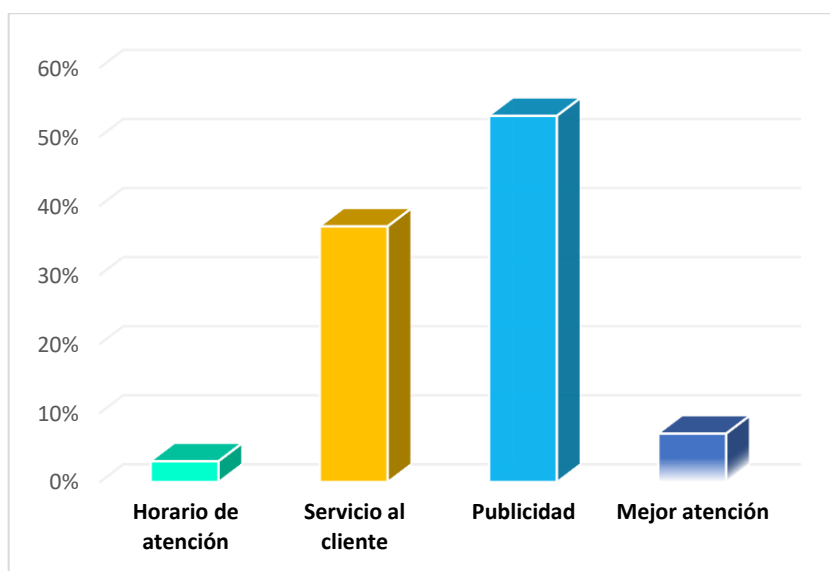


Ilustración 4-10: Sugerencia de atención

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

El 53% de los socios que mantiene un crédito productivo sugieren que la publicidad permitirá mejorar la atención en la cooperativa ya que se brinda información sobre los servicios y productos al público en general originando que más personas sean parte de la cooperativa, de igual manera el 37% opta por el servicio al cliente al brindar la información de manera detallada que sea entendible, el 7% menciona mejorar la atención con cortesía sin ningún tipo de grosería u ofensa y el 3% indica que el horario de atención debería extenderse debido a que existen personas que por su trabajo no alcanzan asistir a la cooperativa dentro del horario establecido ocasionando la situación inconformidad al socio debido que este no puede cancelar la cuota y este pasa a ser moroso en si estas actividades deben analizar de forma directa mediante un análisis de los socios que laboran en empresa o actividades de 8 horas para brindarles otro tipo de atención y el socio se sienta satisfecho.

10. ¿Usted está de acuerdo con los requisitos que la cooperativa exige para acceder a los créditos?

Tabla 4-11: Requisitos de crédito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	173	54%
De acuerdo	144	45%
Indiferente	4	1%
En desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

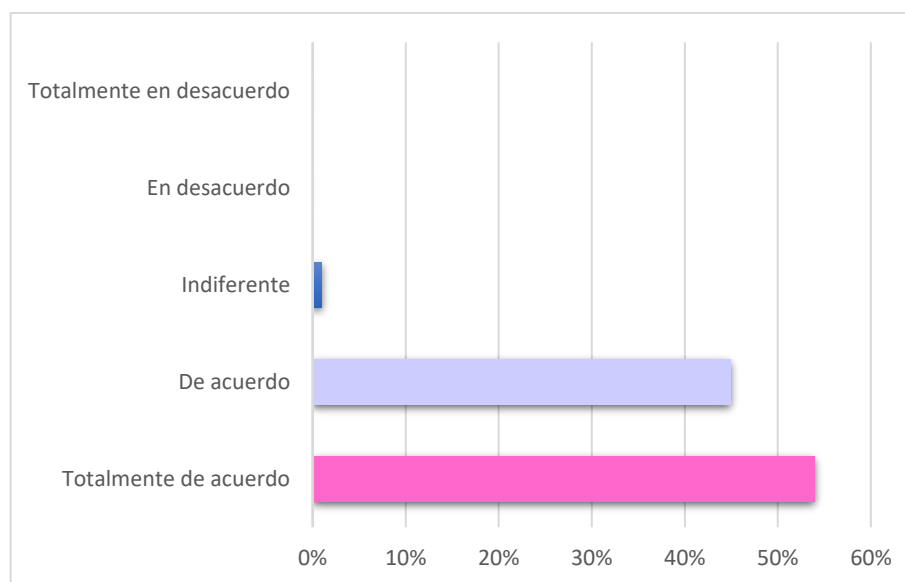


Ilustración 4-11: Requisitos de crédito

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

El 54% de los socios que mantiene un crédito productivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano mencionan están totalmente de acuerdo y el 45% de acuerdo con los requisitos impuestos por la cooperativa para acceder a un crédito, mientras que el 1% es indiferente a los requisitos estipulados. Evidentemente los socios consideran que los requisitos son los adecuados para poder cumplir con el pago del crédito de manera responsable sin ningún tipo de inconveniente lo que se debe es socializar de forma correcta donde el socio se sienta claro con cada una de las políticas que maneja la organización y a su vez este considere las causas y efectos que se da por el incumplimiento de los créditos y de esta forma el socio no contraiga mora y afecte su integridad económica y personal.

11. ¿Usted considera que es conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación del crédito?

Tabla 4-12: Tiempo de aprobación de crédito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si totalmente	170	53%
Si parcialmente	148	46%
No	3	1%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).
Realizado por: Alvaro, A. 2023.

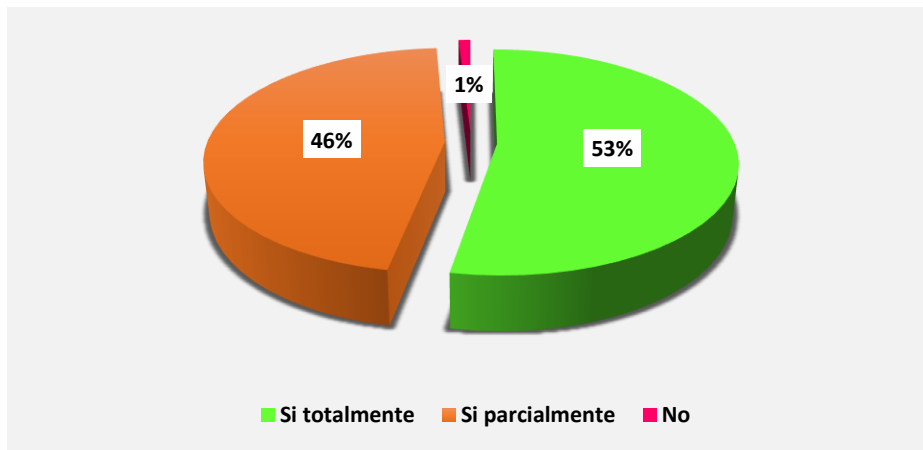


Ilustración 4-12: Tiempo de aprobación de crédito

Fuente: Investigación de campo (2023).
Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

El 53% y 46% de los socios encuestados se encuentran conformes de manera total y parcial con el tiempo asignado para ejercer una aprobación de crédito, mismos que comprenden que lleva un proceso y análisis de información para la asignación de crédito esto con la finalidad de recuperar lo otorgado en el tiempo establecido, finalmente el 1% no le parece conveniente el tiempo ya que existen casos en los que el crédito se necesita de manera inmediata para cubrir algún tipo de necesidad existente por lo tanto el socio se siente desmotivado y hace referencias de que la cooperativa no cumplido con sus expectativas e incurre en difamaciones.

12. ¿Para qué utilizó el crédito otorgado por la Cooperativa?

Tabla 4-13: Utilización de crédito

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Incremento de su actividad productiva	164	51%
Compra de maquinaria y equipo	100	31%
Mejoro su vivienda	32	10%
Educación de sus hijos	0	0%
Adquisición de electrodomésticos	0	0%
Adquisición de vehículos	25	8%
Adquisición de un terreno	0	0%
Adquisición de un bien	0	0%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

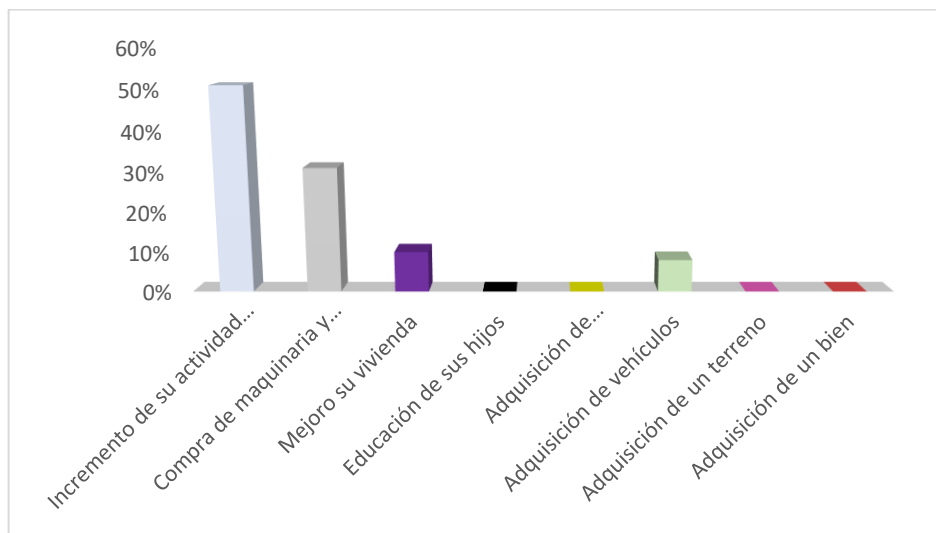


Ilustración 4-13: Utilización de crédito

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Según los resultados de la encuesta a los socios que realizaron un crédito productivo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano el 51% utilizó el crédito para incremento de su actividad productiva, el 31% lo destinó para la compra de maquinaria y equipo considerando que fue una actividad de ámbito empresarial para mejorar las actividades que desarrollaban, un 10% mejoró su vivienda y el 8% optó por la adquisición de vehículos siendo una actividad de carácter personal para la satisfacción de necesidades del socio dentro de esto se evidencia que a todos los socios que adquirieron un crédito esto hacen referencia que fue para realizar los proyectos que tenían en mente esto hace referencia que satisface las expectativas del socio.

13. ¿El crédito concedido por la Cooperativa, le fue útil para sus actividades productivas?

Tabla 4-14: Crédito útil para actividades productivas

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Totalmente de acuerdo	218	68%
De acuerdo	103	32%
En Desacuerdo	0	0%
Totalmente en desacuerdo	0	0%
TOTAL	322	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

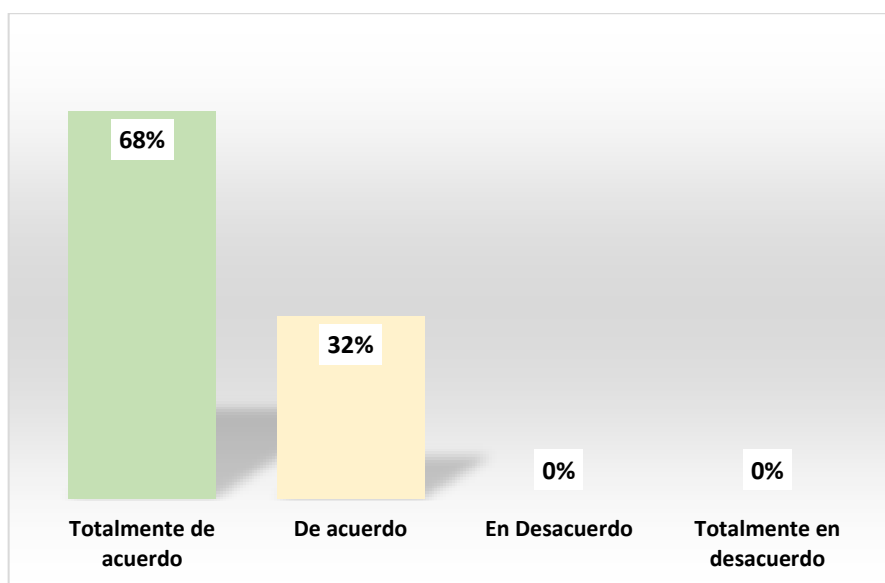


Ilustración 4-14: Crédito útil para actividades productivas

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Como se evidencia el 68% y 32% se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el crédito productivo otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano les fue útil para desempeñar sus actividades productivas ya que les permitió ejercer acciones de mejoramiento económico en muchos de los casos en sus negocios y salvaguardar su integridad dando satisfacción a cada uno de ellos para poder analizar el impacto productivo económico que se mantiene en la aplicación del crédito y solventando economía del crédito.

14. ¿Califique el nivel de satisfacción del crédito obtenido en la Cooperativa?

Tabla 4-15: Nivel de satisfacción

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Excelente	189	59%
Muy bueno	125	39%
Bueno	7	2%
Regular		0%
Malo	0	0%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

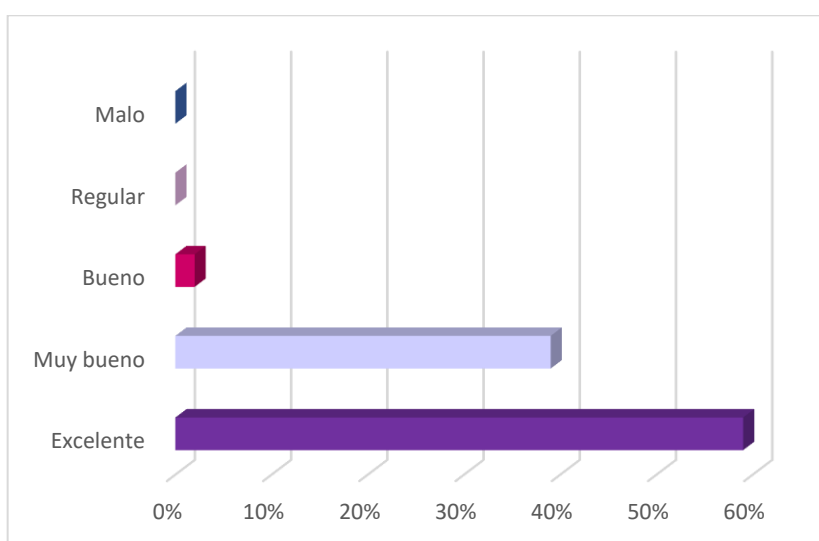


Ilustración 4-15: Nivel de satisfacción

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

El nivel de satisfacción de calificación asignada por el socio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano es excelente el 59% debido a que fue un asesoramiento adecuado y cumplido con las expectativas del crédito y el 39% menciona que fue muy bueno al no considerar ciertos puntos importantes al tratar al socio que talvez fue mal interpretada debido que el socio incumplió su pago y fue notificado con proceso fuera de los establecidos o a su vez las llamadas realizadas por el asesor de crédito que son molestosas afectando al socio de forma directa.

15. ¿Considera usted que mejoró su calidad de vida a partir del uso del crédito otorgado por la Cooperativa?

Tabla 4-16: Mejor calidad de vida

Categoría	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si totalmente	289	90%
Si parcialmente	29	9%
No	3	1%
TOTAL	321	100%

Fuente: Investigación de campo (2023).
Realizado por: Alvaro, A. 2023.

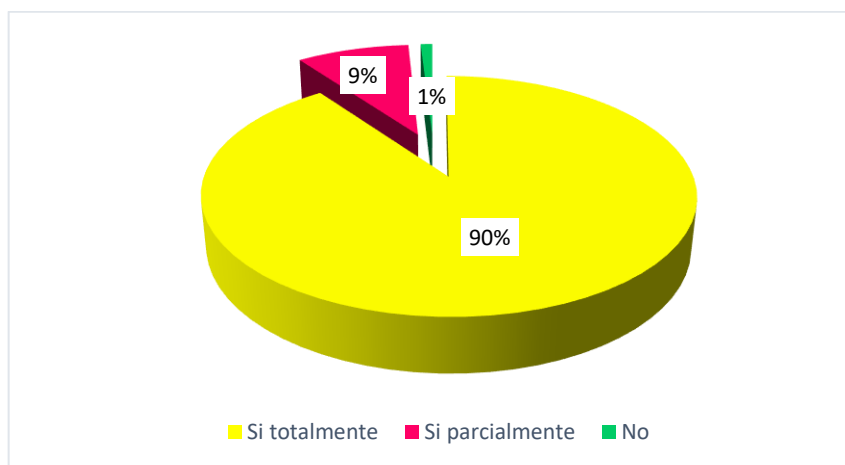


Ilustración 4-16: Mejor calidad de vida

Fuente: Investigación de campo (2023).
Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis e Interpretación

Los clientes que reciben un crédito productivo otorgado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano el 90% menciona haber mejorado la calidad de vida totalmente y el 9% si parcialmente al no cumplir las expectativas de asignación de recursos y cumplimiento de actividades. Mientras que el 1% alude no haber mejorado su calidad de vida ya que la situación económica del país ha imposibilitado el pago convirtiendo el crédito en una dificultad de cancelación en vez de convertirse en un beneficio de esta forma se pretende erradicar esos problemas para que el socio se sienta a gusto con cada uno de ellos proceso que lleva la cooperativa y este enfocada a mejorar la situación económica de cada proyecto desarrollado en si esto hace que el socio se sienta satisfecho con el crédito y mantenga una reputación excelente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.

4.2. Entrevista dirigida al asesor de crédito

1) ¿Cómo califica el proceso para el otorgamiento del crédito de la cooperativa mediante el seguimiento del socio y como incurre en la recuperación del crédito?

Los seguimientos de crédito son una herramienta importante en el momento de la colocación porque asegura que el crédito fue bien invertido lo que se ha convertido en patrimonio del socio que puede ser muy necesario para la recuperación del mismo.

2) ¿Los créditos otorgados cuentan con su respectivo informe de inspección de recuperación mediante la solvencia del socio?

Los créditos deben constar con el análisis respectivo que se realiza en el levantamiento de la información institucional lo que permite medir la capacidad de pago del socio.

3) ¿Cuál es el proceso que maneja la cooperativa para la otorgación de créditos y estos son socializados al cliente?

- Promoción primer contacto con el socio donde socializaremos
- Recepción de descuentos y firmas fijas del monto de crédito plazo-cuotas
- Despacho indicaciones generales tabla de amortización de pagos del crédito

4) ¿Usted considera que es conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos es satisfactorio para el socio? Que dificultades han encontrado en el proceso de concesión del crédito productivo

Las políticas de crédito determinan que un crédito quirografario otorgue máximo en 24 horas sin embargo este tiene dificultades en los créditos que deben tramitar fuera de la organización.

5) ¿Qué sugerencia daría usted para mejorar una adecuada inversión a los socios en base al crédito que realiza este?

Se debe invertir en activos productivos para que puedan tener una fuente de pago más segura y no incurrir en el sobre endeudamiento que lo que consta en el corto plazo de su situación financiera.

- 6) ¿El crédito concedido por la cooperativa considera que mejora la situación económica del socio mencione la economía del socio es favorable o desfavorable desde su punto de vista?**

Actualmente manejamos la tasa de intereses en el sistema financiero local que mediante un buen análisis y con buenas garantías es favorable tanto para el socio como para la cooperativa.

- 7) ¿Qué riesgos se han identificado en el proceso de otorgamiento del crédito? y Cual es la forma de dar solución.**

El sobre endeudamiento es el principal factor que se toma como riesgo varias instituciones financieras por colocar no miran la situación económica del socio que lleva a este a la morosidad.

- 8) ¿Qué porcentajes de vencimiento de cartera mantiene la Cooperativa? y cuáles son las estrategias de recuperación.**

Dentro de la cooperativa se maneja el indicador más bajo 7-3% de morosidad en promedio, la estrategia es el seguimiento, orientado al socio al no sobre endeudamiento para una buena recuperación de cartera.

- 9) ¿Dispone de una política de crédito? que tiempo fue realizada este, considera una actualización.**

Constantemente se va realizando y modificando las políticas de crédito en base a la situación económica actual del socio al desempeño de la economía mundial

4.3. Entrevista dirigida al jefe de agencia

1) ¿Cómo califica el proceso para el otorgamiento del crédito de la cooperativa mediante el seguimiento del socio y como incurre en la recuperación del crédito?

Dentro de la cooperativa se busca una forma adecuada de colocación del crédito revisando que el socio no mantenga créditos en otras instituciones financieras a su vez se revisa la clasificación de crédito y la solvencia que tiene este para el pago de las cuotas mensuales y no incurra en mora.

2) ¿Los créditos otorgados cuentan con su respectivo informe de inspección de recuperación mediante la solvencia del socio?

Los informes que deben ser emitidos por los asesores deben cumplir las políticas establecidas, pero en varios de los casos no se cumplen a cabalidad debido que no se realiza un seguimiento de solvencia del socio o a su vez el buró de crédito que este maneja.

3) ¿Cuál es el proceso que maneja la cooperativa para la otorgación de créditos y estos son socializados al cliente?

Los créditos son otorgados de acorde a las exigencias del socio esto hace que el socio pida un crédito y este sea evaluado las condiciones que él puede para verificar si el monto que este solicita está de acuerdo con el patrimonio de los bienes a hipotecar de allí se procede a aplicar la documentación y al final se entrega el dinero indicando las condiciones de pago

4) ¿Usted considera que es conveniente el tiempo que transcurre para la aprobación de los créditos es satisfactorio para el socio? Que dificultades han encontrado en el proceso de concesión del crédito productivo

Los créditos que la cooperativa otorga al socio siempre buscan que esté sean los más rápidos, pero a veces se ha presentado casos donde el socio no cumple con la documentación respectiva y no se le puede conceder el crédito de forma rápida

5) ¿Qué sugerencia daría usted para mejorar una adecuada inversión a los socios en base al crédito que realiza este?

La cooperativa busca siempre el bienestar del socio mediante las publicaciones que se realiza hemos buscado la forma de que el socio invierta el dinero en algo que este pueda recuperar y a su

vez el dinero sea en beneficio de cada uno esto hace que seamos una organización que busca el bienestar del mismo.

6) ¿El crédito concedido por la cooperativa considera que mejora la situación económica del socio mencione la economía del socio es favorable o desfavorable desde su punto de vista?

En varios de las ocasiones el socio se siente satisfecho con el crédito debido que este ha cumplido con su objetivo y la inversión que este realizo fue favorable y pudo solventar su economía, pero en algunos de los casos la mala inversión del crédito hace que el socio incumpla sus obligaciones calificando a la organización como desfavorable debido que incumplieron en mora y disminuyo mal economía de cada una de las familias.

7) ¿Qué riesgos se han identificado en el proceso de otorgamiento del crédito? y Cual es la forma de dar solución.

El problema es el sobre endeudamiento debido que varios de los socios han visitado otras instituciones financieras al igual tiene deudas y desean que se le otorga de forma rápida esto hace que la cooperativa no le otorga y sé que en la mitad del proceso la fama de solucionar casi no es favorable se da solución cuando el socio incumple el pago se busca la forma de que este pueda pagar y se les espera el tiempo reglamentario

8) ¿Qué porcentajes de vencimiento de cartera mantiene la Cooperativa? y cuáles son las estrategias de recuperación.

La cooperativa en la actualidad está manejando un índice de vencimiento de 7-3% de morosidad en promedio, las estrategias ha sido refinanciar la deuda

9) ¿Dispone de una política de crédito? que tiempo fue realizada este, considera una actualización.

La cooperativa mantiene varias políticas de créditos que se aplica, pero en varias de las ocasiones estas políticas no se cumplen a cabalidad debido a la inestabilidad política del socio lo que afecta directamente a la economía social

4.4. Discusión de resultados

Según el autor (Chagerben & Moreno, 2020) El crédito productivo público resultó tener una incidencia positiva y significativa, aunque bastante leve dentro del entorno debido que los términos económicos, el crédito productivo es poco sensible a los cambios que se efectúen en el entorno, debido la significancia de los cambios que se de en las actividades económicas, por lo cual es importante analizar los factores que emplean cada una de estas zonas productivas por esta razón se analiza las variables que permite un impacto sobre el rendimiento productivo, esto se ve reflejado en un levantamiento de información a través de encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano conforme los resultados se evidencia que la organización en base a los créditos productivos, está expuesta al riesgo de incobrabilidad por el incumplimiento de los pagos establecidos en la negociación por parte del deudor, para contrarrestar esta inconformidad que interfiere con la liquidez.

Por otro lado, respecto a la política de expendio de créditos productivos por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano se observó, no poseen relevancia en el proceso de otorgación de los créditos productivos; se debería realizar una focalización, además de brindar un apoyo técnico y estratégico que tenga como finalidad maximizar los beneficios que se dan por la adquisición de un crédito y el socio se sienta satisfecho pero desde el año 2020 al 2022 se evidencio un decremento productivo debido a la aparición de la pandemia del COVID 19 la mayor parte de los socios han incurrido en mora debido que fue afectado directamente la calidad de vida de las personas con un bajo nivel de recursos e incumpliendo el pago de sus deudas debido la dificultad de conseguir garantías el desempleo, problemas de salud y la afectación económica por la carencia de empleo.

En la actualidad la pobreza es elevado debido al costo de la canasta básica y varias instituciones financieras se han visto afectadas, por tal motivo la cooperativa busca satisfacer al socio con una adecuada colocación del crédito mediante la aplicación de estrategias directamente relacionadas con el fortalecimiento productivo del socio mediante proyectos que pueda ser solventes y gratos para el socio o el cliente cumpliendo el pago del crédito con la aplicación de estrategias de mejora donde el cliente interno y externo pueda sentirse satisfecho.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Estructura del modelo de gestión financiera



Ilustración 5-1: Fases de modelos de gestión financiera

Fuente: Estupiñán, (2019).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.1. Fase 1: Descripción de la organización

5.1.1.1. Descripción de la institución.

- **Reseña histórica**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Riobamba Ltda.", es una entidad dedicada a las finanzas populares y solidarias desde 1978, creada para impulsar el desarrollo socio-económico de nuestros socios a través de cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo; así como al otorgamiento de créditos concediendo financiamiento para actividades productivas como la: agricultura,

artesanía, transporte, consumo, comercio, vivienda y microempresa, fomentando de esta manera el progreso y desarrollo de la economía de nuestra ciudad.

- **Filosofía corporativa**

Tabla 5-1: Filosofía corporativa

MISION	Impulsar el desarrollo socioeconómico de nuestros asociados, a través de soluciones financieras y sociales, que permitan un cambio en su calidad de vida, con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos.
VISION	Consolidarnos como una Institución financiera referente del Sistema Cooperativo, implementando la Transformación Digital y fortaleciendo los valores y Principios Cooperativos que incluya a nuevas generaciones.
ESTRATEGIA	“Impulsar la inclusión financiera en los sectores populares, fomentando la esencia Cooperativa y la Transformación Digital, para alcanzar mayor participación en el mercado, incorporándonos en el TOP 10, innovando productos, servicios, mercados y canales, con una eficiente atención al socio.”

Fuente: COAC Riobamba

- **Organigrama de la COAC Riobamba**

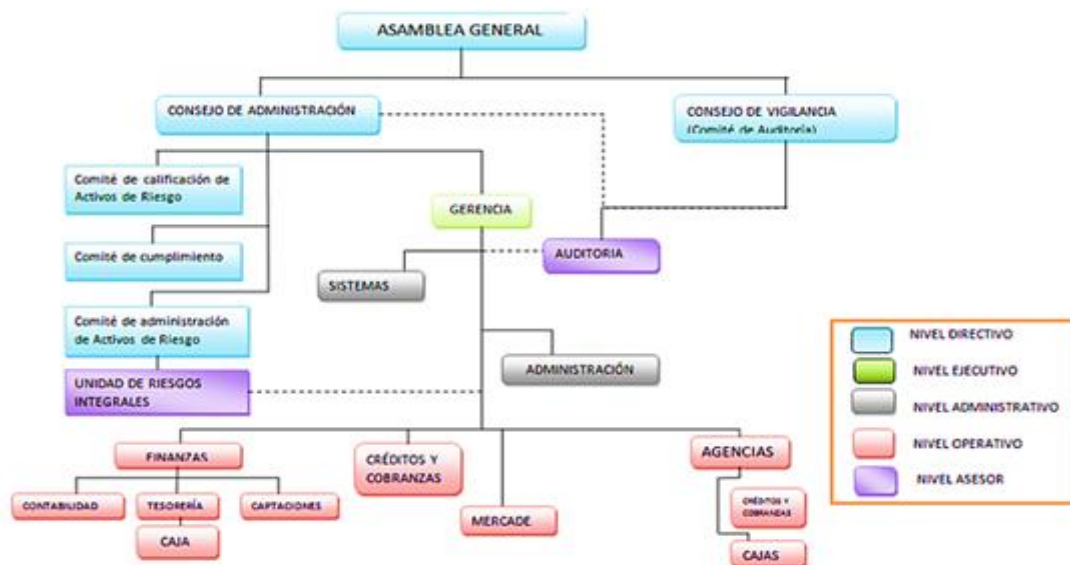


Ilustración 5-2: Organigrama de la COAC Riobamba

Fuente: COAC Riobamba

- **Productos y servicios de cooperativas de ahorro y crédito**

- Tarjetas de crédito y cuenta corriente.
- Ahorrar e invertir.
- Préstamos al consumidor.
- Préstamos hipotecarios y compra de vivienda.
- Depósitos directos y retiros.
- Transferencias de dinero.
- Banca móvil y en línea.
- Pagos y cartera móviles.

5.1.2. Fase 2: Estudio del contexto

5.1.2.1. Evaluación financiera con análisis vertical y horizontal

Mediante un análisis y comparación de estados Financieros se logra conocer la situación de la institución financiera.

5.1.2.2. Análisis vertical del balance general

Con el fin de evaluar el progreso de cada cuenta, se lleva a cabo un análisis de dos períodos utilizando tanto el enfoque horizontal como el vertical, con el propósito de eliminar cualquier deficiencia financiera identificada

5.1.2.3. Análisis vertical del balance general

Tabla 5-2: Análisis vertical balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO
BALANCE GENERAL
ANÁLISIS VERTICAL

DETALLE	2021	Participación %	2022	Participación %
ACTIVO	662,630.04	100%	858,760.72	100%
FONDOS DISPONIBLES	17,247.01	100%	12,669.56	100%
Caja	16,485.08	96%	11,139.32	88%
Bancos y otras instituciones financieras	761.93	4%	1,530.24	12%
CARTERA DE CRÉDITOS	553,468.90	100%	666,084.46	100%
Cartera de microcrédito por vencer	525,578.51	94%	606,091.92	91%
De 1 a 30 días	67,184.35	12%	111,956.26	17%
De 31 a 90 días	89,178.14	16%	120,378.59	18%

De 91 a 180 días	95,816.28	17%	99,220.85	15%
De 181 a 360 días	121,271.93	22%	108,915.71	16%
De más de 360 días	152,127.81	27%	165,620.51	25%
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	92.55	0%	0	0%
De 1 a 30 días	92.55	0%	0	0%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	26,960.90	6%	66,597.56	11%
De 1 a 30 días	3,879.45	1%	10,964.01	2%
De 31 a 90 días	3,066.10	1%	11,836.13	2%
De 91 a 180 días	3,727.83	1%	12,436.39	2%
De 181 a 360 días	5,369.90	1%	23,350.52	4%
De más de 360 días	10,917.62	2%	8,010.51	1%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2,252.38	0%	444.17	0%
De 31 a 90 días	90.82	0%	0	0%
De 91 a 180 días	385.65	0%	0	0%
De 181 a 270 días	383.65	0%	0	0%
De más de 270 días	1,392.26	0%	444.17	0%
Cartera de microcrédito vencida (C. Productivos)	12,405.14	3%	22,296.36	4%
De 31 a 90 días	3,400.51	1%	8,437.80	1%
De 91 a 180 días	1,961.61	0%	3,980.54	1%
De 181 a 360 días	3,213.83	1%	3,812.07	1%
De más de 360 días	3,829.19	1%	6,065.95	1%
(Provisiones para créditos incobrables)	-14,223.82	-3%	-29,345.55	-4%
(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1,232.64	0%	-863.3	0%
(Cartera de microcréditos)	-12,991.18	-2%	-28,482.25	-4%
CUENTAS POR COBRAR	4,909.31	100%	28,340.45	100%
Intereses por cobrar de cartera de créditos	4,789.31	98%	5,453.42	19%
Cartera de créditos de consumo prioritario	1.06	0%	0	0%
Cartera de microcrédito	4,788.25	98%	0	0%
Cuentas por cobrar varias	120.00	2%	0	0%
OTROS COBROS	0.00	0%	20,667.03	73%
CXC PAGO DE BONO DE DESARROLLO H. RETENIDOS	0.00	0%	20,667.03	73%
DETALLE	2021	Participación %	2022	Participación %
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITU	225.00	5%	202.45	100%
PROPIEDADES Y EQUIPO	15,367.02	100%	13,186.28	6513%
OTROS ACTIVOS	71,412.80	100%	138,277.52	100%
TOTAL ACTIVOS	662,630.04	100%	858,760.72	100%
PASIVOS	539,750.67	100%	646,716.19	100%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448,681.88	100%	534,189.09	100%
Depósitos a plazo	62,946.96	14%	95,907.80	18%
CUENTAS POR PAGAR	11,391.72	100%	11,126.75	100%
OTROS PASIVOS	79,677.07	100%	101,400.35	100%
TOTAL PASIVOS	539,750.67	100%	646,716.19	100%
PATRIMONIO	122,879.37	100%	212,044.53	100%
CAPITAL SOCIAL	63,192.54	100%	103,731.91	100%

RESERVAS	37,736.87	100%	65,188.95	100%
RESULTADOS	21,949.96	100%	43,123.67	100%
Utilidades o excedentes acumuladas	0.00	0%	1,129.60	3%
Utilidad o excedente del ejercicio	21,949.96	100%	41,994.07	97%
	122,879.37	100%	212,044.53	100%
	662,630.04	100%	858,760.72	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.2.4. Estado de Pérdidas y Ganancias – Análisis Vertical

Este proceso procede considerar un consenso directo de las cuentas para poder determinar dichos porcentajes para poder analizar y ser detalladas.

Tabla 5-3: Análisis vertical del estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO ESTADO DE PÉRDIDA Y GANANCIAS ANÁLISIS VERTICAL

DETALLE	2021	Participación %	2022	Participación %
INGRESOS	122.425,18	100%	135.373,77	100%
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	108.658,66	89%	125.459,01	93%
Intereses y descuentos de cartera de créditos	108.658,66	89%	125.459,01	93%
Cartera de créditos de consumo prioritario	1.263,17	1%	148,81	0%
Cartera de microcrédito	107.039,79	87%	121.450,75	90%
De mora	355,7	0%	3.859,45	3%
INGRESOS POR SERVICIOS	9.486,44	8%	5.147,32	4%
INGRESOS CARTERA	7.371,10	6%	0	0%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.280,08	3%	283,85	0%
OTROS INGRESOS	0,00	0%	4.483,59	3%
TOTAL INGRESOS:	122.425,18	100%	135.373,77	100%
GASTOS	100.475,22	100%	93.379,70	100%
INTERESES CAUSADOS	8.232,89	8%	8.475,89	9%
PROVISIONES	6.223,82	6%	15.626,50	17%
Cartera de créditos	6.223,82	6%	15.587,11	17%
Consumo Prioritario	0,00	0%	96,04	0%
Crédito Microcrédito	6.223,82	6%	15.491,07	17%
GASTOS DE OPERACIÓN	86.018,51	86%	69.179,55	74%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0	0%	97,76	0%
Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	0	0%	97,76	0%
Intereses y comisiones. devengados en ejercicios anteriores	0	0%	97,76	0%
TOTAL GASTOS:	100.475,22	100%	93.379,70	100%
EXCEDENTE DEL PERIODO:	21.949,96	22%	41.994,07	45%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.2.5. Activos

Tabla 5-4: Fondos Disponibles

DETALLE	2021	TOTAL	2022	TOTAL
ACTIVO	662.630,04	100%	858.760,72	100%
FONDOS DISPONIBLES	17.247,01	3%	12.669,56	1%
Caja	16.485,08	2%	11.139,32	1%
Efectivo	16.485,08	2%	11.139,32	1%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

En el año 2021, la cuenta Caja tiene un valor de \$16.485,08, con un interés del 2%. Mientras que en el año 2022, el monto es de \$11.139,32 con un interés del 1%. Este conjunto fortalece la capacidad de los depósitos de cada crédito y aumenta los valores mediante la compra de muebles y enseres.

Tabla 5-5: Cartera de créditos

DETALLE	2021	Participación %	2022	Participación %
CARTERA DE CRÉDITOS	553,468.90	100%	666,084.46	100%
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	403.24	0%	0	0%
De 1 a 30 días	54.04	0%	0	0%
De 31 a 90 días	111.99	0%	0	0%
De 91 a 180 días	175.92	0%	0	0%
De 181 a 360 días	61.29	0%	0	0%
Cartera de microcrédito por vencer	525,578.51	94%	606,091.92	91%
De 1 a 30 días	67,184.35	12%	111,956.26	17%
De 31 a 90 días	89,178.14	16%	120,378.59	18%
De 91 a 180 días	95,816.28	17%	99,220.85	15%
De 181 a 360 días	121,271.93	22%	108,915.71	16%
De más de 360 días	152,127.81	27%	165,620.51	25%
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	92.55	0%	0	0%
De 1 a 30 días	92.55	0%	0	0%
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	26,960.90	6%	66,597.56	11%
De 1 a 30 días	3,879.45	1%	10,964.01	2%
De 31 a 90 días	3,066.10	1%	11,836.13	2%
De 91 a 180 días	3,727.83	1%	12,436.39	2%
De 181 a 360 días	5,369.90	1%	23,350.52	4%
De más de 360 días	10,917.62	2%	8,010.51	1%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2,252.38	0%	444.17	0%
De 31 a 90 días	90.82	0%	0	0%
De 91 a 180 días	385.65	0%	0	0%
De 181 a 270 días	383.65	0%	0	0%
De más de 270 días	1,392.26	0%	444.17	0%
Cartera de microcrédito vencida (C. Productivos)	12,405.14	3%	22,296.36	4%
De 31 a 90 días	3,400.51	1%	8,437.80	1%

De 91 a 180 días	1,961.61	0%	3,980.54	1%
De 181 a 360 días	3,213.83	1%	3,812.07	1%
De más de 360 días	3,829.19	1%	6,065.95	1%
(Provisiones para créditos incobrables)	-14,223.82	-3%	-29,345.55	-4%
(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-1,232.64	0%	-863.3	0%
(Cartera de microcréditos)	-12,991.18	-2%	-28,482.25	-4%
CUENTAS POR COBRAR	4,909.31	100%	28,340.45	100%
Intereses por cobrar de cartera de créditos	4,789.31	98%	5,453.42	19%
Cartera de créditos de consumo prioritario	1.06	0%	0	0%
Cartera de microcrédito	4,788.25	98%	0	0%
Cuentas por cobrar varias	120.00	2%	0	0%
Juicios ejecutivos en proceso	120.00	2%	0	0%
Cartera de microcrédito	0.00	0%	5,453.42	19%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Estos préstamos son conocidos como créditos productivos, los cuales se enfocan en proporcionar liquidez al prestamista para poder realizar compras, pagos e inversiones, fomentando así el desarrollo del sector empresarial, el cual es una unidad económica importante no solo como generador de empleo, sino también como una parte fundamental de la economía.

Al realizar el respectivo análisis, se evidencia que dentro de la cooperativa existe un nivel de morosidad debido a la falta de una adecuada consolidación y análisis de desarrollo para promover una economía directa de cada uno.

Por lo tanto, es necesario buscar estrategias de mejora en el ámbito directo para crear un enfoque de calidad en el proceso de crédito y su recuperación, lo cual ayudará a mejorar la situación económica de la institución financiera, fortaleciendo así el incremento del patrimonio institucional y contribuyendo a un desarrollo productivo.

5.1.2.6. Pasivos

Tabla 5-6: Obligaciones con el público

DETALLE	2021	Participación %	2022	Participación %
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	448,681.88	100%	534,189.09	100%
Depósitos a la vista	385,734.92	71%	381,644.90	59%
Depósitos de Ahorro	328,209.59	61%	381,644.90	59%
Depósito ahorro programado	19,163.19	4%	17,412.04	3%
Cuenta integración de capital	13,374.64	3%	12,951.64	2%
Depósito ahorro semillita	4,127.29	1%	5,973.32	1%
Deposito para encaje	57,525.33	13%	0	0%
Depósitos a plazo	62,946.96	14%	95,907.80	18%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Según el análisis realizado, los Depósitos a la vista ascienden a \$385.734,92, lo que representa un porcentaje del 71%. En el año 2022, estos depósitos se reducen a \$381.644,90, con un porcentaje del 59%. Por otro lado, los Depósitos de Ahorro se sitúan en \$328.209,59, con un porcentaje del 61%. Sin embargo, en el 2022, se mantienen en \$381.644,90, con un porcentaje del 59%. Es importante destacar que la cooperativa busca constantemente formas de cubrir sus deudas mediante convenios con terceros. Para lograr una mayor solvencia en un plazo determinado, es necesario implementar nuevas estrategias.

Tabla 5-7: Capital social

DETALLE	2021	Participación %	2022	Participación %
PATRIMONIO	122,879.37	100%	212,044.53	100%
CAPITAL SOCIAL	63,192.54	51%	103,731.91	49%
RESERVAS	37,736.87	100%	65,188.95	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Las aportaciones de los socios al CAPITAL SOCIAL ascienden a \$63.192,54 con un porcentaje del 51%, mientras que en el 2022 se registró un monto de \$103.731,91 con un porcentaje del 49%. Estos valores representan el financiamiento interno de la organización y evidencian una disminución de capital que está debidamente regulada por el estatuto de la cooperativa. Esta disminución se debe a que los socios activos no han invertido en liquidez debido a las altas existencias que pueden ser utilizadas para solventar contratiempos financieros dentro de la institución.

5.1.2.7. Análisis horizontal

Tabla 5-8: Análisis horizontal balance general

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO
BALANCE GENERAL
ANÁLISIS HORIZONTAL

DETALLE	2021	2022	Variación USD\$	Variación %
ACTIVO	662.630,04	858.760,72	196.130,68	30%
FONDOS DISPONIBLES	17.247,01	12.669,56	-4.577,45	-27%
CARTERA DE CRÉDITOS	553.468,90	666.084,46	112.615,56	20%
Cartera de créditos de consumo prioritario por vencer	403,24	0	-403,24	-100%
De 1 a 30 días	54,04	0	-54,04	-100%
De 31 a 90 días	111,99	0	-111,99	-100%
De 91 a 180 días	175,92	0	-175,92	-100%
De 181 a 360 días	61,29	0	-61,29	-100%
Cartera de microcrédito por vencer	525.578,51	606.091,92	80.513,41	15%
De 1 a 30 días	67.184,35	111.956,26	44.771,91	67%
De 31 a 90 días	89.178,14	120.378,59	31.200,45	35%
De 91 a 180 días	95.816,28	99.220,85	3.404,57	4%
De 181 a 360 días	121.271,93	108.915,71	-12.356,22	-10%
De más de 360 días	152.127,81	165.620,51	13.492,70	9%
Cartera de créditos de consumo prioritario que no devenga intereses	92,55	0	-92,55	-100%

Cartera de microcrédito que no devenga intereses	26.960,90	66.597,56	39.636,66	147%
De 1 a 30 días	3.879,45	10.964,01	7.084,56	183%
De 31 a 90 días	3.066,10	11.836,13	8.770,03	286%
De 91 a 180 días	3.727,83	12.436,39	8.708,56	234%
De 181 a 360 días	5.369,90	23.350,52	17.980,62	335%
De más de 360 días	10.917,62	8.010,51	-2.907,11	-27%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	2.252,38	444,17	-1.808,21	-80%
De 31 a 90 días	90,82	0	-90,82	-100%
De 91 a 180 días	385,65	0	-385,65	-100%
De 181 a 270 días	383,65	0	-383,65	-100%
De más de 270 días	1.392,26	444,17	-948,09	-68%
Cartera de microcrédito vencida (Provisiones para créditos incobrables)	12.405,14	22.296,36	9.891,22	80%
(Cartera de créditos de consumo prioritario)	-14.223,82	-29.345,55	-15.121,73	106%
(Cartera de microcréditos)	-1.232,64	-863,3	369,34	-30%
(Cartera de microcréditos)	-12.991,18	-28.482,25	-15.491,07	119%
CUENTAS POR COBRAR	4.909,31	28.340,45	23.431,14	477%
OTROS COBROS	0,00	20.667,03	20.667,03	0%
CXC PAGO DE BONO DE DESARROLLO H. RETENIDOS	0,00	20.667,03	20.667,03	0%
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITU	225,00	202,45	-22,55	-10%
Bienes adjudicados por pago	225,00	225	0,00	0%
Mobiliario, maquinaria y equipo	225,00	225	0,00	0%
PROPIEDADES Y EQUIPO	15.367,02	13.186,28	-2.180,74	-14%
OTROS ACTIVOS	71.412,80	138.277,52	66.864,72	94%
	662.630,04	858.760,72	196.130,68	30%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023)..

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.2.8. Estado de Resultados – Análisis Horizontal

Se puede observar una variación entre los años 2021-2022 en función del desarrollo de cada uno, lo que permite comprender la situación actual y evidenciar el análisis del desarrollo de cada una de las cuentas de la institución financiera.

Tabla 5-9: Análisis horizontal del estado de resultados

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS ANÁLISIS HORIZONTAL

DETALLE	2021	2022	Variación USD\$	Variación %
INGRESOS	122.425,18	135.373,77	12.948,59	11%
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	108.658,66	125.459,01	16.800,35	15%
Intereses y descuentos de cartera de créditos	108.658,66	125.459,01	16.800,35	15%
Cartera de créditos de consumo prioritario	1.263,17	148,81	-1.114,36	-88%
Cartera de microcrédito	107.039,79	121.450,75	14.410,96	13%
De mora	355,7	3.859,45	3.503,75	985%

INGRESOS POR SERVICIOS	9.486,44	5.147,32	-4.339,12	-46%
INGRESOS CARTERA	7.371,10	0	-7.371,10	-100%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	4.280,08	283,85	-3.996,23	-93%
OTROS INGRESOS	0,00	4.483,59	4.483,59	0%
TOTAL INGRESOS:	122.425,18	135.373,77	12.948,59	11%
			0,00	0%
GASTOS	100.475,22	93.379,70	-7.095,52	-7%
INTERESES CAUSADOS	8.232,89	8.475,89	243,00	3%
PROVISIONES	6.223,82	15.626,50	9.402,68	151%
GASTOS DE OPERACIÓN	86.018,51	69.179,55	-16.838,96	-20%
OTROS GASTOS Y PERDIDAS	0	97,76	97,76	0%
TOTAL GASTOS:	100.475,22	93.379,70	-7.095,52	-7%
EXCEDENTE DEL PERIODO:	21.949,96	41.994,07	20.044,11	91%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.2.9. Razones financieras

LIQUIDEZ

1.- Razón Corriente

Tabla 5-10: Razón Corriente

RAZÓN CORRIENTE	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Activo Corriente/ Pasivo Corriente	2021	575.625,22	/	535.250,67	\$ 1,08	108%
	2022	707.094,47	/	645.072,09	\$ 1,10	110%

Investigado de: COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Ejecutado por: Alvaro, A. 2023.

En comparación con el año anterior, se ha observado un continuo aumento en la capacidad para cumplir con las obligaciones financieras y las deudas a corto plazo mediante la inversión en activos, lo cual es una característica distintiva de las cooperativas, ya que todas las obligaciones relacionadas con ellas son reembolsables. En el año 2021, por cada dólar invertido, se paga 1 dólar y 0,08 centavos; mientras que para el año 2022, cada dólar y cada 1,10 dólares invertidos se canjearán y se destinarán a estrategias de capacidad de fabricación.

2.- Prueba Ácida

Tabla 5-11: Prueba Ácida

RAZÓN CORRIENTE	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Activo Corriente- Inventarios / Pasivo Corriente	2021	558.378,21	/	535.250,67	\$ 1,04	104%
	2022	694.424,91	/	645.072,09	\$ 1,08	108%

Investigado de: COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Ejecutado por: Alvaro, A. 2023.

Al igual que el año pasado, se logra una cobertura en el plazo establecido por cada dólar invertido. Esto indica que la capacidad de hacer frente a las obligaciones de deuda a corto plazo sigue aumentando con los recursos invertidos en activos, sin tener en cuenta los recursos de la cartera crediticia ni las reservas. Por lo tanto, en 2021 se obtiene una ganancia de 0,04 centavos por cada dólar invertido, y en 2022 se gana 0,08 centavos considerando que son recursos necesarios.

EFICIENCIA

3.- Rentabilidad sobre Venta

Tabla 5-12: Rentabilidad sobre Venta

RENTABILIDAD SOBRE VENTA	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Utilidad Neta / Ventas *100	2021	21.949,96	/	122.425,18	\$ 18	18%
	2022	41.994,07	/	122.425,18	\$ 34	34%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

En comparación con el periodo anterior, se registra un aumento en las ventas de \$18. Para el año 2022, la cooperativa estima que se necesitarán \$34 dólares para llevar a cabo sus actividades económicas y financieras.

4.- Rentabilidad sobre Activos

Tabla 5-13: Rentabilidad sobre Activos

RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Utilidad Bruta / Activo Total	2021	21.949,96	/	662.630,04	\$ 0,03	3%
	2022	41.994,07	/	858.760,72	\$ 0,05	5%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

En el año 2021 se registró un crecimiento del 3%, mientras que en el año 2022 la inversión experimentó un aumento del 5%. Esto significa que los recursos de la cooperativa serán suficientes para cubrir las deudas de manera favorable.

5.- Rentabilidad sobre Patrimonio

Tabla 5-14: Rentabilidad sobre patrimonio

ROE	Año	Aplicación	Porcentaje
Resultados / Patrimonio	2021	21.949,96 / 122.879,37	18%
	2022	41.994,07 / 212.044,53	20%

Fuente: Estados Financieros 2017-2022

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Es posible evaluar la rentabilidad de las inversiones realizadas en la cooperativa, lo cual refleja la capacidad de retribuir a los accionistas. En consecuencia, en el año 2021 se obtuvo un rendimiento del 18%, mientras que en el año 2022 se alcanzó un 20% de los recursos pertenecientes al patrimonio, los cuales han sido generados de manera ineficiente en la institución.

Rentabilidad sobre los activos

Tabla 5-15: Rendimiento sobre los activos

ROA	AÑO	APLICACIÓN	PORCENTAJE
Resultados / Activo Total	2021	21.949,96 / 662.630,04	3%
	2022	41.994,07 / 858.760,72	5%

Fuente: Estados Financieros 2017-2022

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

El enfoque principal es la medición de la capacidad del activo total de la cooperativa correspondiente al año 2021, la cual se sitúa en un 3%. Asimismo, en el año 2022 se ha logrado un beneficio económico del 5% para la cooperativa.

CALIDAD DE CARTERA

6.- Índice de Morosidad

Tabla 5-16: Índice de Morosidad

ÍNDICE DE MOROSIDAD	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Cartera Vencida / Cartera Total	2021	\$12.405,14	/	\$553.468,90	\$ 0,02	2%
	2022	\$22.296,36	/	\$666.084,46	\$ 0,03	3%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

En el año 2021, la cooperativa registró una tasa de morosidad del 2%. Asimismo, en el año 2022, se observó un aumento del 3% según lo mencionado por la SEPS, donde se establece un límite máximo de morosidad del 10% lo que demuestra que la cooperativa mantiene los límites de morosidad pero se ve elevado lo que puede ocasionar que el socio no realice inversiones en depósito lo que afectará la economía institucional por ende se debe aplicar estrategias en la recuperación de los créditos pendientes para elevar el capital empresarial y poder colocar créditos.

7.- Cartera en Riesgo

Tabla 5-17: Cartera en Riesgo

CARTERA EN RIESGO	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Cartera Vencida por más de 30 días / Total de Cartera	2021	\$3.400,51	/	\$553.468,90	\$ 0,006	0,60%
	2022	\$8.437,80	/	\$666.084,46	\$ 0,013	1,30%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Análisis:

En 2021, se fija en un 0,60% el porcentaje de cartera vencida de los créditos que no se pueden recuperar con facilidad, mientras que un 1,30% está relacionado con las políticas que afectan a la cartera en mora.

8.- Riesgo gestión financiera

Tabla 5-18: Riesgo gestión financiera (Morosidad ampliada)

CARTERA EN RIESGO	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Cartera Vencida + Cartera que no Devenga Interés/ Total de Cartera	2021	\$39.366,04	/	\$553.468,90	\$ 0,07	7%
	2022	\$88.893,92	/	\$666.084,46	\$ 0,13	13%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

En el año 2021, se registra un riesgo de gestión financiera del 7%, mientras que en el año 2022 este riesgo aumenta al 13% en relación a la cartera de créditos. Estos porcentajes nos brindan información sobre la tasa de créditos incobrables generados en un periodo específico, lo cual implica que estos valores son difíciles de recuperar. Por lo tanto, se implementan flujogramas y procesos estratégicos para facilitar la recuperación de la cartera.

9.- Morosidad Bruta Total

Tabla 5-19: Calidad de Activos Morosidad Bruta Total

CARTERA EN RIESGO	AÑO	APLICACIÓN		DÓLARES	PORCENTAJE	
Cartera Vencida + Cartera de Créditos que no Devenga Interés / Total de Cartera - Provisiones para Créditos Incobrables	2021	\$39.366,04	/	\$539.245,08	\$ 0,07	7%
	2022	\$88.893,92	/	\$636.738,91	\$ 0,14	14%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

La morosidad en la cooperativa es notable en el año 2021, alcanzando un 7% como resultado. De manera similar, en el año 2022, se registró un 14% de incobrables, lo que representa tasas superiores en comparación con los créditos otorgados a los socios.

10.- Provisión

Tabla 5-20: Provisión para Cuentas Incobrables

CARTERA EN RIESGO	AÑO	APLICACIÓN			DÓLARES	PORCENTAJE
Provisión para Cuentas Incobrables / Total de Cartera de Crédito	2021	\$-14.223,82	/	\$553.468,90	\$ -0,03	-3%
	2022	\$-29.345,55	/	\$666.084,46	\$ -0,04	-4%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

El índice de cartera incobrable se sitúa en un -3% (2021), -4% (2022) del total de la cartera de crédito, la cual cuenta con una moderación que brinda garantías al momento de otorgar un préstamo. Este indicador demuestra la reserva económica que posee la institución con el objetivo de cubrir o enfrentar las pérdidas que se puedan ocasionar, brindando seguridad y protección a su patrimonio técnico y seguridad al socio o cliente para no perder su fidelidad.

ENDEUDAMIENTO

11.- Endeudamiento

Tabla 5-21: Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO	AÑO	APLICACIÓN			DÓLARES	PORCENTAJE
Pasivo Total con Terceros / Activo Total	2021	\$448.681,88	/	\$662.630,04	\$ 0,68	68%
	2022	\$534.189,09	/	\$858.760,72	\$ 0,62	62%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

En el año 2021, se estima que cada dólar invertido genera una ganancia de \$0,68 centavos. Sin embargo, para el año 2022, la inversión de cada dólar disminuye los beneficios a \$0,62 debido a que los acreedores sobre los activos han sido vencidos en un 6%.

12.- Índice de Desarrollo de nuevos Productos

Tabla 5-22: Índice de Desarrollo de nuevos Productos

ÍNDICE DE DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS	AÑO	APLICACIÓN			RANGO
Pasivo Corriente / Pasivo Total con Terceros	2021	\$535.250,67	/	\$448.681,88	119
	2022	\$645.072,09	/	\$534.189,09	121

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Al analizar los resultados, se observa que la deuda en el pasivo corriente en el año 2021 alcanza los 119 como un rango, mientras que en el año 2022 este rango tiende a ser 121. Aunque se evidencia una disminución en su comparación, es importante destacar que este valor sigue siendo

mayor a 100. Por lo tanto, es necesario que la cooperativa implemente las estrategias necesarias para hacer frente a los problemas de recuperación de cartera.

5.1.2.10. Diagnóstico Situacional

- **Análisis de las cuestiones externas PESTEL**

Tabla 5-23: Macro entorno

Factores	Descripción
Económico	Incremento del Sector Financiero Popular y Solidario
	Incremento de depósitos en el Sistema Financiero Popular y Solidario
	Incremento de la cartera de crédito de las entidades del Sistema Financiero Popular y Solidario (en especial microcrédito y consumo)
	Aumento de la morosidad en el sistema financiero nacional
	Decremento de la tasa de interés activa y pasiva
	Deflación
	Reducción del PIB
Político y ético	Inestabilidad política
	Mayor confianza en el sistema financiero
Entorno legal	Regulaciones al Sistema de Economía Popular y Solidaria
	Eventuales exenciones tributarias para cooperativas
Entorno social	Incremento poblacional
	Incremento de los niveles de desempleo
	Tendencia creciente del nivel de pobreza
Entorno tecnológico	Reducción del analfabetismo digital
	Incremento en el uso de dispositivos tecnológicos
	Incremento en el uso de medios de pago electrónicos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

- **Análisis de las cuestiones internas y externas FODA**

Tabla 5-24: Análisis de las cuestiones internas y externas

Nivel de procesos	Diagnóstico
Socios	Usuarios del sistema cooperativo no encuentran satisfacción total en las entidades del sistema financiero.
	Interés de usuarios en fidelizarse a cooperativas
Socios e inversionistas	Exigencia de organismos de control para incrementar el aporte de capital.
Sistema financiero nacional	No se han creado nuevas cooperativas
	La competencia brinda valor agregado a usuarios
	Expansión de la competencia a través de nuevas sucursales.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.2.11. *Análisis FODA, MEFI, MEFE.*

La matriz FODA permite el desarrollo de cada una de las actividades tanto del factor interno y externo y esto hace referente en dar una constancia de los aciertos y falencias y poder plantear estrategias para el desarrollo de cada uno en si todas estas fortalecen el desarrollo de actividades importantes las cuales deben fortalecer el desarrollo de cada uno.

Tabla 5-25: Matriz FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Buena atención por parte de colaboradores personalizada y amable. 2. Tecnología de punta dentro de la organización. 3. Capacitaciones continuamente 4. Varios años de experiencia en el mercado de las finanzas. 5. Excelente ubicación para brindar créditos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Limitados recursos y capacidades entre áreas de trabajo. 2. Poco interés en nuevas estrategias que fortalezcan el cambio. 3. Control interno insuficiente en el control de créditos. 4. Falta de innovación de productos y servicios financieros. 5. Escaso control en el otorgamiento de créditos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ampara a las instituciones que laboran en el sector de las finanzas populares y solidarias 2. Alta demanda insatisfecha de créditos en los sectores rurales (comercio, sectores agrícolas, emprendimiento). 3. Desconfianza por parte de la población en las entidades financieras. 4. Socios activos en la participación de la toma de decisiones. 5. Capacitaciones de las entidades de control del estado. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Inestabilidad e injerencia política estatales actuales. 7. Riesgos y desastres naturales inesperados. 8. Alta crisis económica en el país. 9. Elevados índices de desempleo por el crecimiento del PIB. 10. Políticas inestables que ocasionan migración.

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Al realizar el FODA se evidencia que los factores internos como externos tiene factores positivos a favor de la cooperativa lo que permite facilitar un desarrollo de cada uno de los factores directos que se relaciona el entorno de dirección aprovechar al máximo y poder eliminar los problemas que se presentan para mejorar las actividades.

Tabla 5-26: Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
FORTALEZAS			
1. Buena atención por parte de colaboradores personalizada y amable.	0,06	2	0,12
2. Tecnología de punta dentro de la organización.	0,04	4	0,16
3. Capacitaciones continuamente	0,07	1	0,07
4. Varios años de experiencia en el mercado de las finanzas.	0,08	2	0,16
5. Excelente ubicación para brindar créditos.	0,2	1	0,2
DEBILIDADES			
			0
1. Limitados recursos y capacidades entre áreas de trabajo.	0,07	4	0,28
2. Poco interés en nuevas estrategias que fortalezcan el cambio.	0,06	2	0,12
3. Control interno insuficiente en el control de créditos.	0,07	4	0,28
4. Falta de innovación de productos y servicios financieros.	0,3	2	0,6
5. Escaso control en el otorgamiento de créditos.	0,05	2	0,1
TOTAL			
	1		2,09

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Al analizar los factores se evidencia que el 2,09 mantiene fortaleza interna que ayudan a desarrollar un proceso de mejora dentro de la organización directa para mejorar los problemas.

Tabla 5-27: Matriz de Evaluación de Factores Externos MEFE

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	T. PONDERADO
OPORTUNIDADES			
1. La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ampara a las instituciones que laboran en el sector de las finanzas populares y solidarias	0,12	1	0,12
2. Alta demanda insatisfecha de créditos en los sectores rurales (comercio, sectores agrícolas, emprendimiento).	0,06	2	0,12
3. Desconfianza por parte de la población en las entidades financieras.	0,05	1	0,05
4. Socios activos en la participación de la toma de decisiones.	0,13	3	3
5. Capacitaciones de las entidades de control del estado.	0,14	2	0,28
AMENAZAS			
1. Inestabilidad e injerencia política estatales actuales.	0,14	3	0,42

2. Riesgos y desastres naturales inesperados.	0,07	2	0,14
3. Alta crisis económica en el país.	0,05	1	0,05
4. Elevados índices de desempleo por el crecimiento del PIB.	0,09	1	0,09
5. Políticas inestables que ocasionan migración.	0,15	3	0,45
TOTAL	1		4,72

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Dentro del análisis se determina un 4,72 esto hace referente en dar un control directo de la relación de control directo que analiza el proceso de desarrollo y buscar estrategias de mejorar cual están relacionados a la mejora de control que pueden afectar las formas correctas de la institución

5.1.2.12. Estrategias DOFA

Tabla 5-28: Diseño de estrategias.

<p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Buena atención por parte de colaboradores personalizada y amable. Tecnología de punta dentro de la organización. Capacitaciones continuamente Varios años de experiencia en el mercado de las finanzas. Excelente ubicación para brindar créditos. 	<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> Limitados recursos y capacidades entre áreas de trabajo. Poco interés en nuevas estrategias que fortalezcan el cambio. Control interno insuficiente en el control de créditos. Falta de innovación de productos y servicios financieros. Escaso control en el otorgamiento de créditos.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ampara a las instituciones que laboran en el sector de las finanzas populares y solidarias Alta demanda insatisfecha de créditos en los sectores rurales (comercio, sectores agrícolas, emprendimiento). Desconfianza por parte de la población en las entidades financieras. Socios activos en la participación de la toma de decisiones. Capacitaciones de las entidades de control del estado. 	<p>ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>El gerente general como el responsable de la cooperativa debe aprovechar y mejorar la calidad del servicio, brindando, incrementando nuevas tecnologías aplicadas en la actividad financiera que permita satisfacer las necesidades del cliente. (F2, O4)</p> <p>Ampliar la cobertura sectores empresariales del Cantón Guano, y permitir el crecimiento de las mismas. (F1 – O 3,4)</p> <p>Brindar capacitaciones continuas para el personal de crédito en base a lo estipulado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (F4–O 4)</p>	<p>ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>El gerente general debe diseñar políticas de crédito claramente definidas, con el fin de cumplir satisfactoriamente lo dicho por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidario que garantiza la seguridad y solidez de las instituciones financieras. (D1, O1)</p> <p>Desarrollar un programa de cultura al socio de acorde a su inversión (D3,4O3)</p> <p>Mejoramiento del departamento de cobranzas para una adecuada toma de decisiones (D1-O4)</p> <p>Mejorar el proceso de concesión de créditos (D5-O4)</p>
<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Inestabilidad e injerencia política estatales actuales. Riesgos y desastres naturales inesperados. Alta crisis económica en el país. Elevados índices de desempleo por el crecimiento del PIB. Políticas inestables que ocasionan migración. 	<p>ESTRATEGIAS (FA)</p> <p>El gerente general conjuntamente como el responsable del área de crédito deben realizar programas de capacitación relacionados con el manejo de la cartera de crédito productivo, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad del mismo. (F6, A1)</p> <p>Brindar incentivos a socios cumplidos(F3-A3)</p>	<p>ESTRATEGIAS (DA)</p> <p>El gerente general juntamente con el responsable del área de crédito deberá implementar procesos en el área a través de la aplicación de técnicas y procedimientos para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía, con la finalidad de reducir el riesgo de morosidad e incobrabilidad en las operaciones de crédito. (D2, A2)</p> <p>Implementación de un plan para reducir la mora (D2-A1,2)</p>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.3. Fase3: Diseño del modelo de gestión

5.1.3.1. Diseño del modelo de gestión financiera

- Mapa actual de la cooperativa

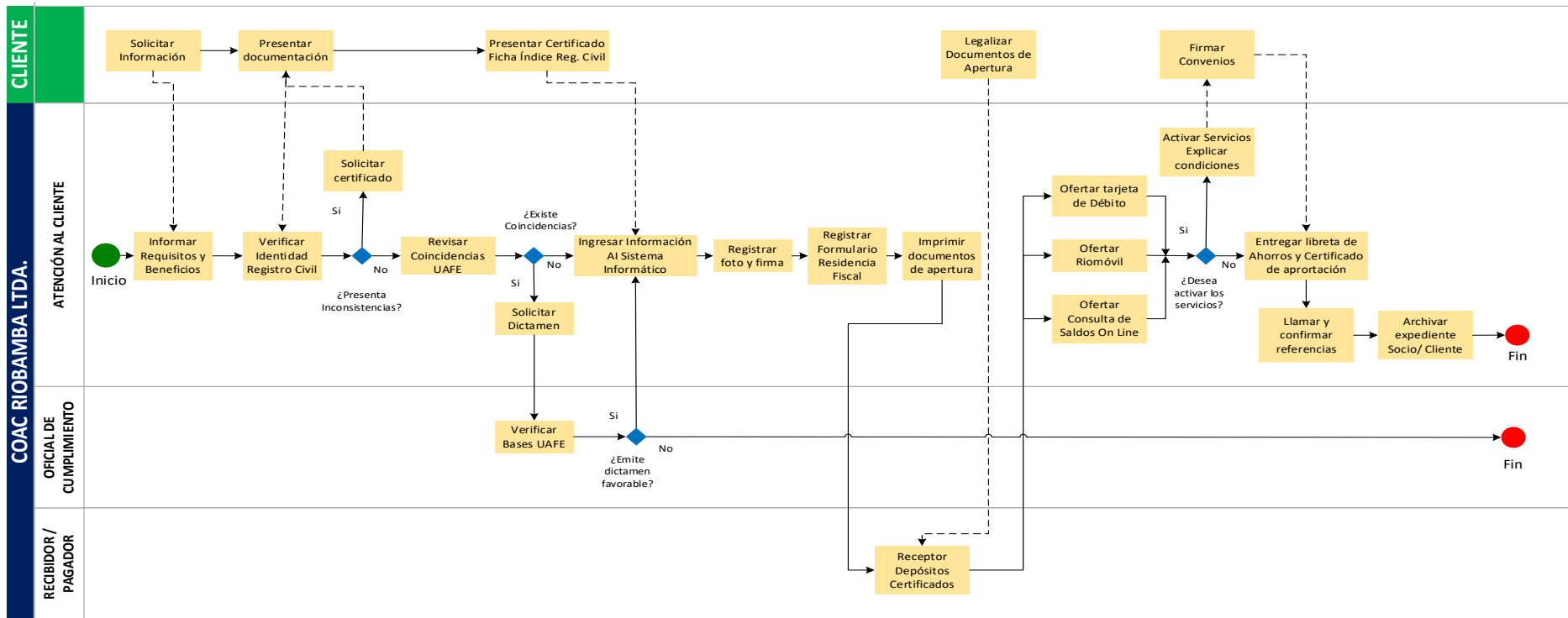


Ilustración 5-3: Mapa de procesos actual Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

5.1.3.2. Propuesta del mapa de procesos

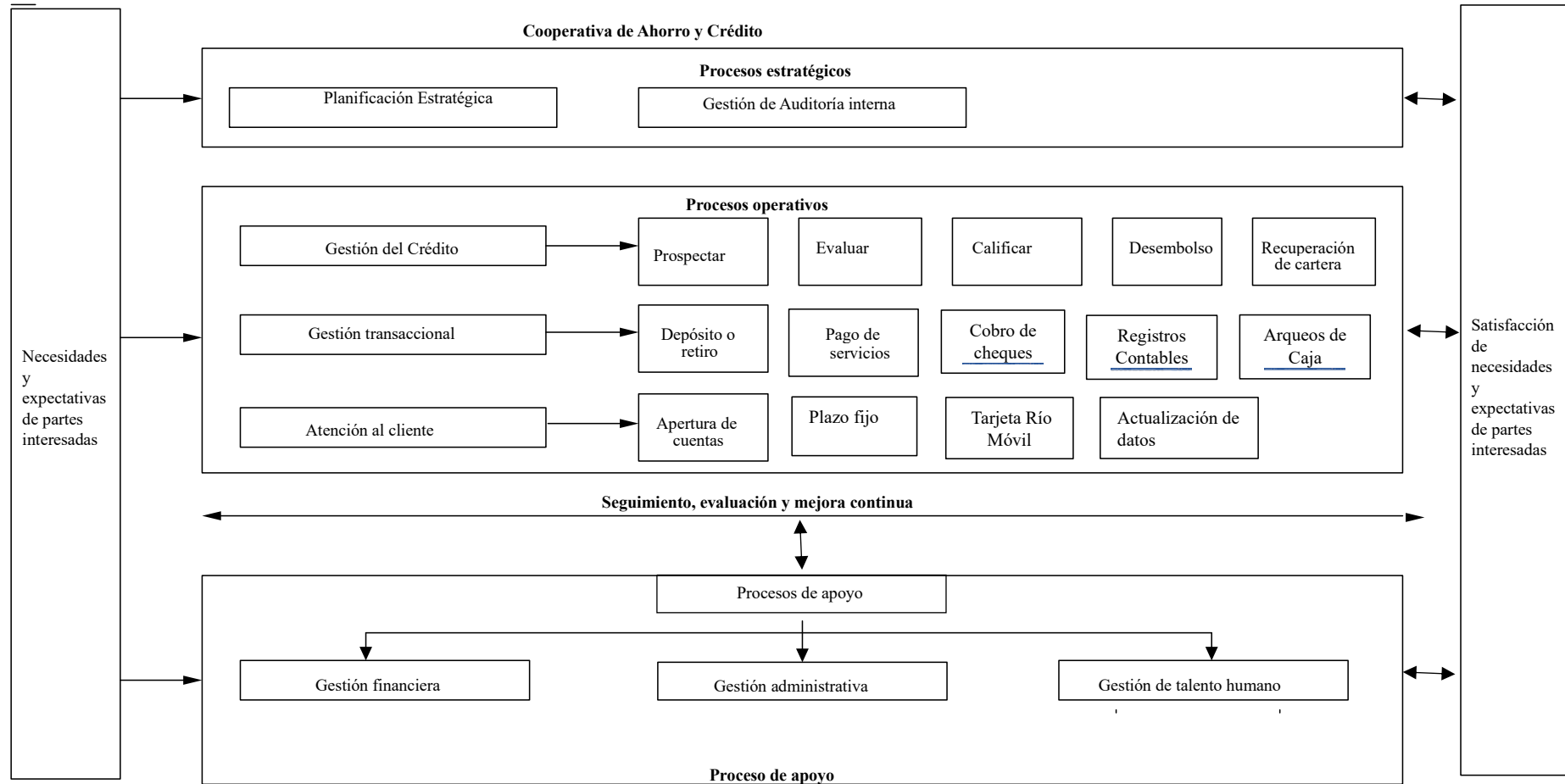


Ilustración 5-4: Mapa de procesos

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.3.3. *Procesos operativos*

A continuación, se detalla todo el proceso que involucra el otorgamiento y recuperación de los créditos explicado detalladamente paso a paso y mediante procesos, procedimientos y flujogramas los cuales ayudan a recuperar el crédito y por ende conservar la fidelidad del socio sin que exista ninguna clase de inconvenientes para lo cual esto debe ser socializado:

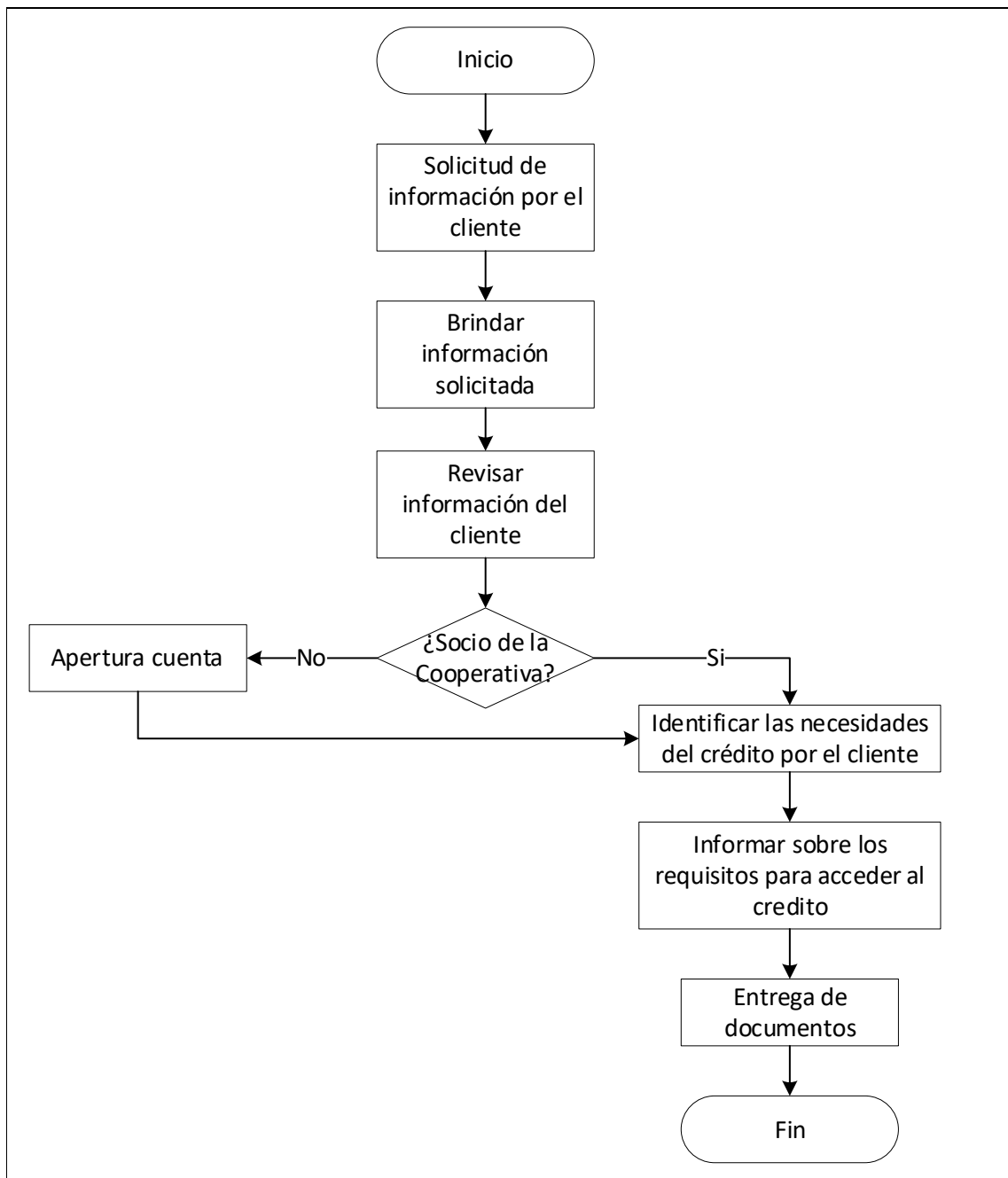
Crédito

- **Procedimientos asociados**

Este procedimiento está asociado al proceso de calificación de crédito.

Tabla 5-29: Diagrama de procesos del área de créditos (Promoción y precalificación)

DIAGRAMAS DE PROCESOS		
	Identificación: Área de crédito	Código
Macroproceso:	Crédito	000-1
Proceso:	Crédito	000-1
Subproceso:	Promoción y precalificación.	000-1
Páginas:	1/1	Versión: 01
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.		Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General		Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas		Responsable
1. El cliente solicita información sobre los tipos de créditos a los que puede acceder		Asesor de crédito
2. El asesor de crédito brinda información al cliente.		Asesor de crédito
3. El asesor de crédito debe revisar la información del cliente para verificar que cumpla con los requisitos preestablecidos para acceder a un crédito dentro de la Cooperativa		Asesor de crédito
4. Si el usuario es socio de la Cooperativa se debe identificar las necesidades del crédito al que se desea acceder.		Asesor de crédito
5. Luego se debe informar al cliente sobre los documentos que debe presentar para acceder al crédito		Asesor de crédito
6. El cliente entrega los documentos.		Asesor de crédito
7. Si el usuario no es cliente debe aperturar una cuenta y continuar con el proceso.		Asesor de crédito
Diagrama de proceso		



Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Calificación de crédito

- **Procedimientos asociados**

Se relaciona directamente con el proceso de promoción y precalificación de créditos y con el de aprobación de créditos.

Tabla 5-30: Diagrama de procesos del área de crédito (Calificación del crédito)

DIAGRAMAS DE PROCESOS			
Identificación: Área de crédito			Código
Macroproceso:	Crédito	000-2	
Proceso:	Crédito	000-2	
Subproceso:	Calificación del crédito	000-2	
Páginas:	1/1	Versión: 01	
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.			Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General			Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas			Responsable
1. Se inicia receptando los documentos			Asesor de crédito
2. Luego se debe constatar que los documentos estén correctos.			Asesor de crédito
3. Si los documentos están completos se debe imprimir los datos financieros del cliente.			Asesor de crédito
3. Después es necesario ingresar la solicitud de crédito al sistema.			Asesor de crédito
4. La solicitud de crédito es aprobada.			Asesor de crédito
4. Si los documentos no están completos es necesario solicitar la documentación una vez más y continuar con el proceso.			Asesor de crédito
Diagrama de proceso			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Receptar[Receptar la documentación] Receptar --> Revisar[Revisar que los documentos estén completos] Revisar --> Decision{¿Los documentos están completos?} Decision -- No --> Solicitar[Solicitar documentos] Solicitar --> Receptar Decision -- Sí --> Imprimir[Imprimir datos financieros del cliente socio y garante] Imprimir --> Ingresar[Ingresar solicitud de crédito] Ingresar --> Fin([Fin]) </pre>			

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Aprobación de crédito

- **Procedimientos asociados**

Se relaciona directamente con el proceso de calificación de créditos y con el de despacho del crédito.

Tabla 5-31: Diagrama de procesos del área de crédito (aprobación del crédito)

DIAGRAMAS DE PROCESOS		
Identificación: Área de crédito		Código
Macroproceso:	Crédito	000-3
Proceso:	Crédito	000-3
Subproceso:	Aprobación del crédito	000-3
Páginas:	1/1	Versión: 01
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.		Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General		Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas		Responsable
1. Inicia Con la revisión de los datos emitidos en la solicitud del crédito.		Asesor de crédito
2. se debe verificar que la información registrada sea correcta.		Asesor de crédito
2. si los datos de la solicitud son correctos se aprueba el crédito.		Asesor de crédito
3. Si los datos de la solicitud no son correctos o falta alguna información, se debe informar al encargado y se inicia el proceso nuevamente		Asesor de crédito
Diagrama de proceso		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Revisar[Revisar datos de solicitud de crédito] Revisar --> Verificar[Verificar la información] Verificar --> Decidir{¿Los datos de la solicitud son correctos?} Decidir -- Si --> Aprobacion[Aprobación de crédito] Aprobacion --> Fin([Fin]) Decidir -- No --> Informar[Informar sobre información faltante] Informar --> Revisar </pre>		

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Despacho de crédito

- **Procedimientos asociados**

Se relaciona directamente con el proceso de aprobación de créditos y termina con la recuperación de cartera a realizar de forma periódica.

Tabla 5-32: Diagrama de procesos del área de crédito (desembolso del crédito)

DIAGRAMAS DE PROCESOS		
	Identificación: Área del crédito	Código
Macroproceso:	Crédito	000-4
Proceso:	Crédito	000-4
Subproceso:	Despacho del crédito	000-4
Páginas:	1/1	Versión: 01
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.		Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General		Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas		Responsable
1. Se inicia verificando que el crédito ha sido aprobado.		Asesor de crédito
2. Se ingresa al sistema el monto que se debe desembolsar por el crédito.		Asesor de crédito
3. Los documentos deben ser firmados por el deudor.		Asesor de crédito
4. Se deben firmar los documentos correspondientes por parte del garante.		Asesor de crédito
5. El crédito está listo para ser desembolsado en el área de caja.		Asesor de crédito
Diagrama de proceso		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Verificar[Verificar aprobación del crédito] Verificar --> Ingresar[Ingresar montos del crédito] Ingresar --> FirmaDeudo[Firma del deudo] FirmaDeudo --> FirmaGarante[Firma de garante] FirmaGarante --> Despacho[Despacho del crédito] Despacho --> Fin([Fin]) </pre>		

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

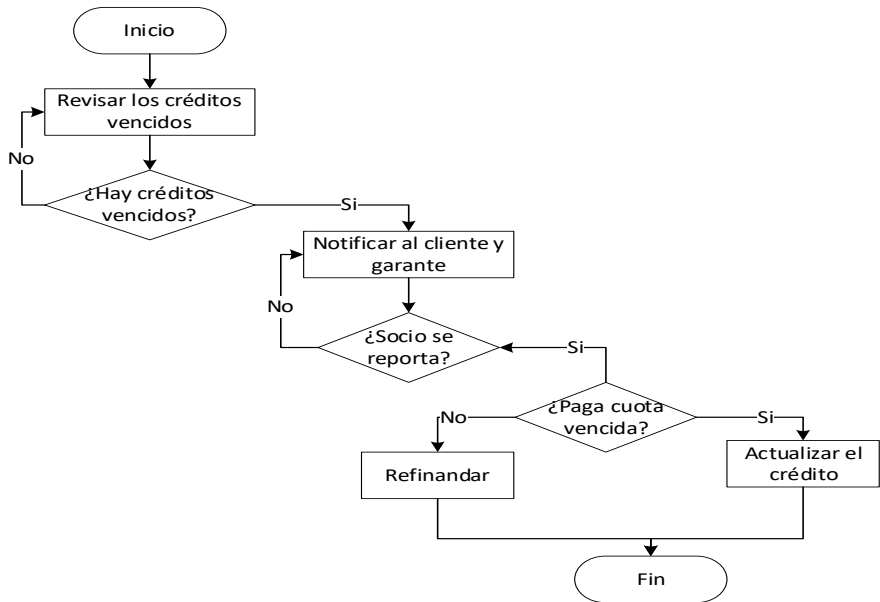
Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Recuperación de cartera

- **Procedimientos asociados**

Se relaciona directamente con el proceso de despacho o desembolso del crédito emitido.

Tabla 5-33: Diagrama de procesos del área de crédito (recuperación de cartera)

DIAGRAMAS DE PROCESOS		
Identificación: Área de crédito		Código
Macroproceso:	Crédito	000-5
Proceso:	Crédito	000-5
Subproceso:	Recuperación de cartera	000-5
Páginas:	1/1	Versión: 01
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.		Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General		Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas	Responsable	
1. Se inicia revisando la cartera de créditos donde se identifica aquellos que están vencidos.	Asesor de crédito	
2. Si hay créditos vencidos se debe notificar al cliente y garante.	Asesor de crédito	
3. Si no hay créditos vencidos se debe volver a revisar la cartera de créditos y continuar con el proceso.	Asesor de crédito	
4. Una vez notificado, si el socio se reporta y paga la cuota vencida se actualiza la cartera de créditos.	Asesor de crédito	
5. Si el socio no se reporta, se vuelve a notificar.	Asesor de crédito	
6. Si el socio se reporta y no paga, se debe hacer un refinanciamiento de la deuda.	Asesor de crédito	
Diagrama de proceso		
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Revisar[Revisar los créditos vencidos] Revisar --> HayCreditos{¿Hay créditos vencidos?} HayCreditos -- No --> Revisar HayCreditos -- Si --> Notificar[Notificar al cliente y garante] Notificar --> SocioReporta{¿Socio se reporta?} SocioReporta -- No --> Notificar SocioReporta -- Si --> PagaCuota{¿Paga cuota vencida?} PagaCuota -- No --> Refinandar[Refinandar] PagaCuota -- Si --> Actualizar[Actualizar el crédito] Refinandar --> Fin([Fin]) Actualizar --> Fin </pre>		

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Caja

- **Procedimientos asociados**

Este procedimiento no está asociado a ninguna otra área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Tabla 5-34: Diagrama de procesos del área de caja (depósitos o retiros)

DIAGRAMAS DE PROCESOS			
Identificación: Área de caja			Código
Macroproceso:	Caja	000-6	
Proceso:	Caja	000-6	
Subproceso:	Depósitos o retiros	000-6	
Páginas:	1/1	Versión: 01	
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.			Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General			Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas			Responsable
1. Se inicia con la recepción de los datos de la cuenta a la que se va a depositar o de la que se va a retirar dinero.			Cajero/a
2. Se verifica que los datos de la cuenta sean los correctos.			Cajero/a
3. Si la cuenta cumple con las condiciones de realizar depósito o retiro se procede a realizar la transacción.			Cajero/a
4. Si la cuenta no cumple con los requisitos se vuelve a verificar los datos de la cuenta y se continúa con el proceso.			Cajero/a
5. Una vez realizada la transacción se entrega el efectivo o el recibo de depósito de acuerdo a la transacción que realizó.			Cajero/a
6. Se entregan los documentos a el usuario.			Cajero/a
Diagrama de proceso			
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Recepcion[Recepción de datos de la cuenta] Recepcion --> Verificacion[Verificación de datos de la cuenta] Verificacion --> Decision{¿Cuenta cumple condiciones?} Decision -- No --> Verificacion Decision -- Si --> Realizar[Realizar transacción] Realizar --> Entregar[Entregar documentos] Entregar --> Fin([Fin]) </pre>			

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Pago de servicios

- **Procedimientos asociados**

Este procedimiento no está asociado a ninguna otra área de la Cooperativa

Tabla 5-35: Diagrama de procesos del área de caja (pago de servicios)

DIAGRAMAS DE PROCESOS		
	Identificación: Área de caja	Código
Macroproceso:	Caja	000-7
Proceso:	Caja	000-7
Subproceso:	Pago de servicios básicos	000-7
Páginas:	1/1	Versión: 01
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.		Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General		Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas		Responsable
1. Se inicia preguntando al cliente que tipo de pago va a realizar.		Cajero/a
2. Se solicita datos del cliente y del pago del servicio.		Cajero/a
3. Se informa al cliente cual es el valor que debe pagar.		Cajero/a
4. Se realiza el pago del servicio.		Cajero/a
5. Se entrega comprobante de pago al usuario.		Cajero/a
Diagrama de proceso		
<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Definir[Definir el tipo de servicio que se pagará] Definir --> Solicitar[Solicitar datos del cliente] Solicitar --> Informar[Informar el valor a pagar] Informar --> Realizar[Realizar pago de servicio] Realizar --> Entregar[Entregar comprobante de pago] Entregar --> Fin([Fin]) </pre>		

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

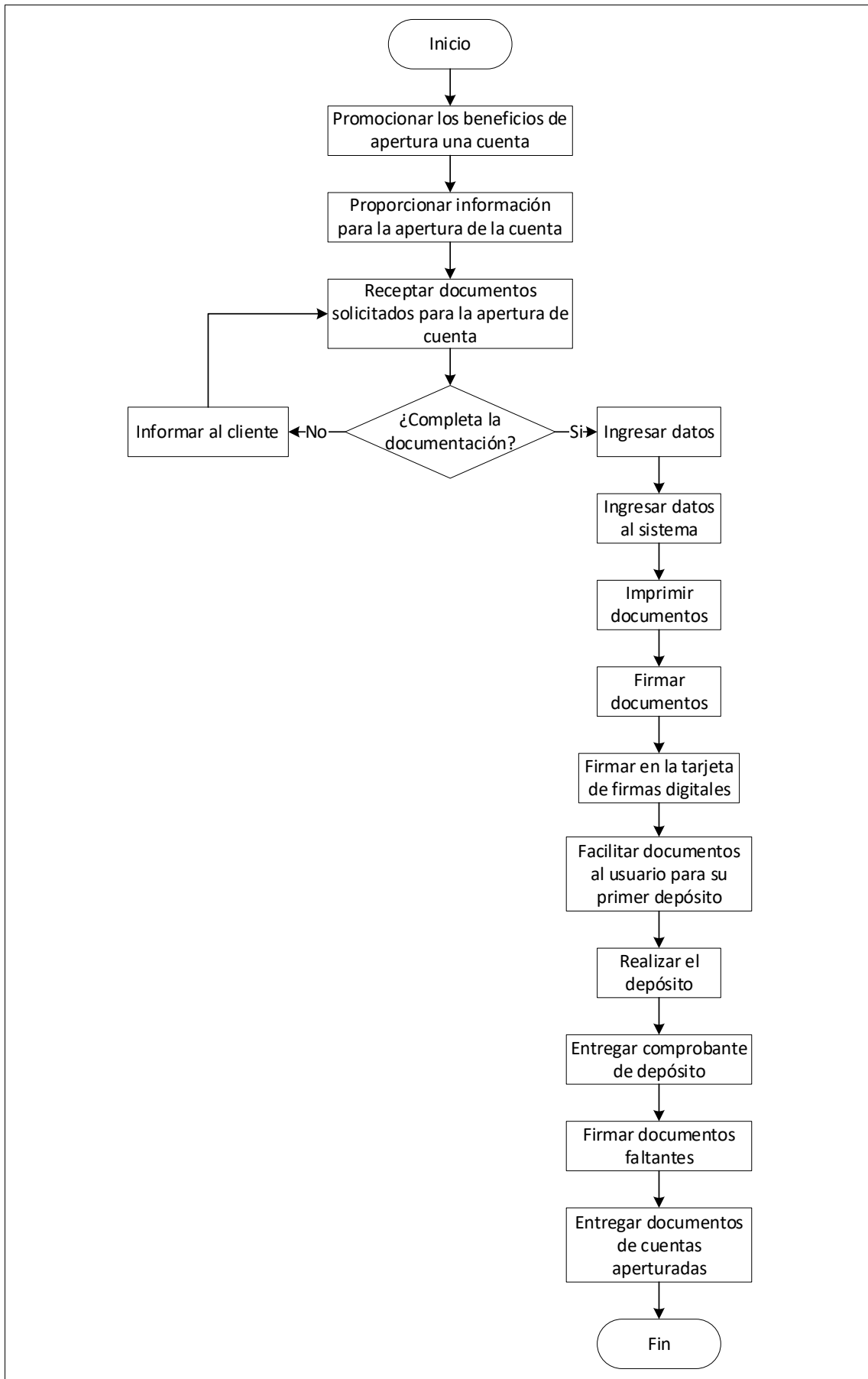
Atención al cliente Apertura de cuentas

- **Procedimientos asociados**

Este procedimiento no está asociado a ninguna otra área de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

Tabla 5-36: Diagrama de procesos de la unidad de atención al cliente (apertura de cuentas)

DIAGRAMAS DE PROCESOS		
	Identificación: Unidad de atención al cliente	Código
	Macroproceso: Atención al cliente	000-8
	Proceso: Atención al cliente	000-8
	Subproceso: Apertura de cuentas	000-8
	Páginas: 1/1	Versión: 01
Realizado por: Alexander Santiago Alvaro Melena.		Fecha: 00/00/0000
Revisado por: Gerente General		Fecha: 00/00/0000
Descripción de las tareas		Responsable
1. Se inicia promocionando los beneficios de apertura de una cuenta en la Cooperativa.		Atención al cliente.
2. El interesado proporciona información para la apertura de la cuenta.		Atención al cliente.
3. Se receptan los documentos solicitados al usuario para la apertura de la cuenta.		Atención al cliente.
4. Si la documentación es completa se ingresan los datos al sistema.		Atención al cliente.
5. Si la documentación es incompleta se informa al cliente para que verifique y continúe con el proceso.		Atención al cliente.
6. Se ingresan los datos al sistema		Atención al cliente.
7. Luego se imprime la documentación generada por el sistema.		Atención al cliente.
8. El usuario firma los documentos.		Atención al cliente.
9. El usuario firma la tarjeta de firmas dígales.		Atención al cliente.
10. Se entrega documentación al usuario para realizar su primer depósito.		Atención al cliente.
11. Se entrega comprobante de depósito		Atención al cliente.
12. El usuario firma los documentos faltantes		Atención al cliente.
13. Se entrega al usuario la documentación de la cuenta abierta.		Atención al cliente.
Diagrama de proceso		



Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).
Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.4. Fase4: Perspectiva financiera

5.1.4.1. Perspectiva financiera

Tabla 5-37: Matriz de perspectiva financiera

MATRIZ DE PERSPECTIVA FINANCIERA				
Objetivos	Estrategias	Metas	Políticas	Proyecto
Disminuir la cartera de créditos vencidos.	Desarrollar proceso y procedimientos de recuperación de cartera.	Establecer mejores políticas y proceso y procedimientos para la recuperación de cartera de créditos otorgados.	Disminuir el índice de morosidad actual de la cooperativa.	Desarrollo de proceso y procedimientos de recuperación de cartera.
Incrementar la cartera de créditos.	Mejorar los proceso y procedimientos de crédito de forma rápida y oportuna a través de una adecuada concesión de créditos.	Establecer mejores políticas y proceso y procedimientos para incrementar la cartera de créditos.	Aumentar la colocación de los productos y servicios financieros de la cooperativa	Estructura de proceso y procedimientos de concesión de créditos.

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Tabla 5-38: Matriz de Perspectiva de atención y servicio al cliente

MATRIZ DE PERSPECTIVA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE				
Objetivos	Estrategias	Metas	Políticas	Proyecto
Promocionar los productos y servicios financieros.	Desarrollar un plan de marketing.	Captar un 20% más de clientes y socios al ingresar a nuevos mercados.	Incrementar el número de clientes y socios actuales de la institución.	Aplicación de Publicidad en redes sociales
Brindar una mejor atención y asesoría personalizada	Desarrollar un plan de capacitación al personal.	Incrementar la fidelidad de los socios y clientes logrando disminuir un 2% de socios inactivos.	Mejorar la atención y los servicios de la cooperativa.	Plan de capacitación al personal

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Tabla 5-39: Matriz de perspectiva de procesos

Matriz de PERSPECTIVA DE CONTROL INTERNO				
Objetivos	Estrategias	Metas	Políticas	Proyecto
Mejorar la gestión de cobros.	Desarrollar un proceso y procedimientos de recuperación de cartera.	Implementar nuevas estrategias que permitan mejorar la gestión de cobro	Implementar procedimientos adecuados para cumplir con la gestión de cobros.	Diseño de proceso y procedimientos de recuperación de cartera
Diseñar procedimientos Para mejorar la concesión de créditos	Mejorar los procesos y procedimientos a través de un manual de concesión de créditos.	Implementar mejores estrategias que para la concesión de créditos.	Implementar procedimientos adecuados para la concesión de Créditos.	Manual de procedimientos de concesión de créditos

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

Tabla 5-40: Matriz de perspectiva de aprendizaje y crecimiento

MATRIZ DE PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO				
Objetivos	Estrategias	Metas	Políticas	Proyecto
Comunicar e implementar las herramientas de gestión financiera	Plan de capacitación en las herramientas de gestión financiera.	Contribuir con el conocimiento del personal para mejorar los procedimientos en la gestión financiera.	Proporcionar herramientas de gestión financiera en el personal de la cooperativa.	Plan de capacitación al personal
Mejorar el nivel de conocimiento del personal del área de crédito	Plan de capacitación en la concesión de créditos.	Mejorar la gestión en el área de crédito evitando la morosidad.	Mejorar de forma eficiente y eficaz el área de crédito la cooperativa.	Plan de capacitación al personal

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.4.2. *Elaboración de políticas.*

- **Políticas de concesión de crédito**

1. Brindar al público una atención y asesoría personalizada.
2. Al otorgar el crédito se basará en el cumplimiento de los procesos, requisitos y condiciones establecidos en el mismo, no se receptorán las solicitudes de crédito sino estuvieran respaldadas por toda la documentación que requiera la Cooperativa.
3. La Cooperativa informará a todo el personal de créditos a través de reuniones, correos, etc. sobre los requisitos y documentos que debe presentar un socio para la tramitación del crédito.
4. En el primer crédito por parte del socio es obligatorio realizar el proceso de inspección y verificación de la información.
5. Es obligación del asesor de Crédito, mantener completa y actualizada la carpeta del socio y los ingresos del socio deberán actualizarse en cada renovación o solicitud del nuevo crédito.
6. Para la concesión del crédito, se deberá comprobar que la información proporcionada por el cliente sea verdadera y que la misma contenga en el récord individual del mismo.
7. Para la legalización y liquidación del crédito, deberán estar presente el solicitante, garantes y cónyuge para las firmas respectivas y tendrán que llevar una copia original de la cédula.

- **Políticas de recuperación de cartera**

1. El personal encargado de la gestión de cobranza deberá inspeccionar las cuotas vencidas, mediante el uso de llamadas, mensajes al WhatsApp, Messenger, correos, avisos y visitas en su lugar de trabajo o domicilio para asegurarse con el pago de la misma.
2. El personal encargado de la gestión de cobranza debe proceder de forma pacífica y cordial para llegar a concretar acuerdos que permitan beneficiarse ambas partes.
3. El seguimiento frecuente de las cuotas del socio por parte del Asesor del Crédito y por parte del gerente permite que el cumplimiento puntual del crédito por parte del socio.
4. Los socios morosos deberán ser informados de su situación actual en cada proceso de recuperación de cartera, para lograr concretar acuerdos que beneficien entre las partes.
5. El proceso legal para cobro de las obligaciones se efectuará a través del abogado de la institución.
6. El proceso legal para la recuperación de la cartera vencida en cualquier tipo de crédito que opere la Institución efectuara a partir del día 100 de vencimiento del crédito.
7. La gestión de cobranza debe ser desde el inicio planificada, coordinada, y organizada con anticipación, para obtener resultados eficientes para la cooperativa.

5.1.5. Mapa estratégico de la COAC

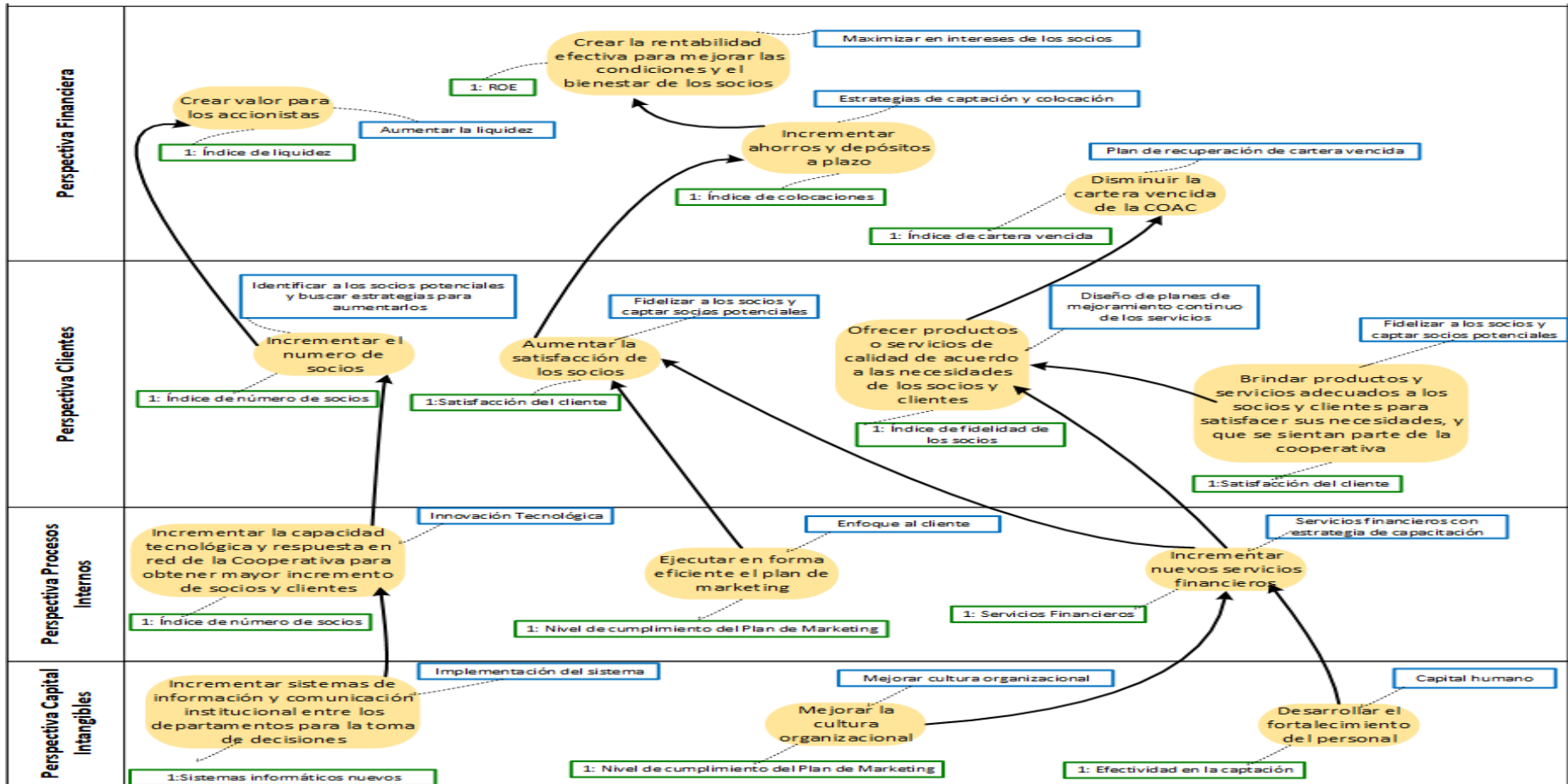


Ilustración 5-5: Mapa estratégico de la COAC

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

5.1.5.1. Cuadro de Mando Integral de la COAC

Tabla 5-41: Cuadro de Mando Integral de la COAC

Perspectiva	Estrategia de valor	Objetivos Estratégicos	KPI's	Definición Operacional	Frecuencia de Actuación	Presupuesto	Responsable	Nivel Base
FINANCIERA	Maximizar el interés de los socios	Lograr rentabilidad efectiva para mejorar las condiciones y bienestar de los socios.	ROE	(Utilidad Neta/Patrimonio) *100	Anual	\$100,00	Jefe Financiero	≥ 15%
	Aumentar la Liquidez de la Institución para que cumpla las obligaciones financieras con sus proveedores y empleados manteniendo la confianza de los socios.	Crear valor para los accionistas.	Índice de liquidez	Fondos disponibles/Pasivos<90 días	Anual	\$250,00	Jefe Financiero	≥ 1 preferible 3
	Motivar a los socios y plantear estrategias con el fin de aumentar los ahorros y depósitos por parte de los clientes.	Incrementar el ahorro y depósito a plazo	Índice de colocaciones	de Cartera de crédito/Activo total*100	Anual	\$300,00	Jefe de crédito	≥ 75%
	Plan de recuperación de cartera vencida.	Disminuir la cartera vencida de la COAC.	Índice de cartera vencida	Cartera vencida/ Cartera total*100	Anual	\$200,00	Jefe de crédito	≥ 4%

C L I E N T E	Conocer el número total de socios con los que opera la cooperativa y buscar estrategias para aumentarlos.	Incrementar el número de socios.	Índice de número de socios	Número de socios nuevos/Total de socios	Mensual	\$500,00	Jefe Marketing de	$\geq 35\%$
	Calidad: Diseñar planes de mejoramiento a los productos y servicios existentes, de acuerdo al requerimiento de los clientes.	Ofrecer productos y servicios de calidad de acuerdo a las necesidades de los socios y clientes.	Satisfacción de clientes	Encuestas	Trimestral	\$300,00	Jefe de crédito	75%
	Satisfacer a los socios con facilidad en los créditos para satisfacer sus necesidades mediante una capacitación de educación financiera y buscar su fidelidad con compromiso con la COAC.	Aumentar la fidelidad de los socios.	Índice de fidelidad de socios	# de socios con cuentas cerradas /total de socios actuales*100	Trimestral	\$200,00	Jefe de crédito	$\leq 10\%$
	Intimar relaciones con los socios y clientes	Brindar productos y servicios adecuados a los socios y clientes para satisfacer sus necesidades, y que	Satisfacción en el servicio.	Cientes satisfechos / Total de clientes atendidos *100	Trimestral	\$400,00	Jefe marketing.	40%

		se sientan parte de la Cooperativa.						
P R O C E S O S	Innovación: Mejorar la capacidad tecnológica de la Cooperativa para tener un mayor crecimiento de socios y clientes.	Incrementar la capacidad tecnológica y respuesta en red de la Cooperativa para tener mayor incremento de socios y clientes.	Disponibilidad del sistema.	# de fallas de conexión en la red del sistema en las agencias/funcionabilidad.	Mensual	\$1000,00	Jefe de sistemas	20% de fallas en la red de conexión
	Enfoque al cliente: Evaluar e incorporar necesidades y expectativas de los clientes a los procesos internos.	Ejecutar en forma eficiente el plan de marketing	Nivel de cumplimiento del plan de marketing.	Estrategias implantadas/Estrategias programadas	Diario	\$700,00	Jefe de marketing	80%
	Por cada creación de nuevos socios financieros, se deberá captar como nuevos socios un mínimo de 100 socios al año.	Implementar nuevos servicios financieros	Servicios financieros.	Nuevos socios/Nuevos servicios financieros.	Anual	\$300,00	Gerente	≥ 100
A P R E N D I Z A	Capital informático:							
	Integración de sistemas de información de todos los departamentos de la Cooperativa, con el objeto de tomar decisiones oportunas.	Implementar nuevos sistemas de información.	Sistemas informáticos nuevos.	Nuevos sistemas informáticos implementados	Anual	\$650,00	Jefe de Sistemas	≥ 70%

J E	Cultura: Mejorar la cultura organizacional.	Desarrollo e implementación de un modelo de gestión para tener cambios del BSC.	Nivel de cumplimiento del plan de marketing,	Estrategias implantadas/estrategias programadas	Diario	\$450,00	Jefe de recursos humanos	de 80%
	Capital humano: Desarrollar planes de capacitación para ser empleados más competitivos.	Desarrollar capacitaciones constantes que permitan tener al personal motivado y comprometido con la Cooperativa.	Efectividad de capacitación.	Número de capacitaciones ejecutadas/total de capacitaciones programadas	Cuatrimestral	\$300,00	Jefe de recursos humanos	de ≥ 50 anual
TOTAL						\$5650,00		

Fuente: Investigación de campo para la institución financiera año (2023).

Realizado por: Alvaro, A. 2023.

CONCLUSIONES

- La institución financiera no posee una gestión financiera la misma que no permite interrelacionarse con el conjunto de procesos, con la finalidad de controlar rigurosamente los recursos de forma eficiente y eficaz en la institución debido que no tiene una secuencia lógica estructurada y documentada de cada actividad, ya que existe debilidades en el conocimiento específico de las funciones asignadas, lo que ocasiona un débil control y evaluación.
- Al analizar el crédito productivo se considera varios autores que se enfocan en lineamientos de guía para realizar la investigación de forma correcta dando directrices de solución al problema que presenta la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano y dar una solución optima
- Se desarrolla el levantamiento de información mediante las encuestas a los socios, entrevista al asesor de crédito y jefe de agencia donde se construye la matriz FODA y se evidencia varias falencias como recursos, capacidades escasas, Control interno insuficiente en el control de créditos falta de innovación de productos y servicios financieros, escaso control en el otorgamiento de créditos lo que ocasiona problemas directos a la cooperativa considerando que la Tasa activa actual 9,29% siendo competitiva al mercado y los clientes pueden acceder.
- Se planteo estrategias de mejora las que ayudan fomentar un adecuado manejo administrativo con cada uno de los procesos los que hacen énfasis en el desarrollo de cada uno de los procedimientos de forma técnica para analizar el desempeño del personal y cumplir con lo planificado para brindar un producto y servicio de calidad al socio con una Tasa activa promedio para crédito productivo 10,36% lo cual no afecte al prestamista.

RECOMENDACIONES

- El Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., debe considerar la gestión financiera mediante procesos, ya que de esa manera permitirá el mejoramiento continuo en las actividades, productos, servicios a los socios y ciudadanía con eficiencia y eficacia para fortalecer las actividades con la finalidad de mejorar la calidad y competitividad de los servicios orientado a los socios cumpliendo sus necesidades y expectativas.
- Se recomienda analizar los créditos productivos mediante conocimientos que sea referentes a cumplir los objetivos y analicen el nivel de morosidad que puede presentar un socio y la forma correcta de recuperar el crédito sin afectar la integridad de cada uno de nuestros clientes.
- Se recomienda a las autoridades de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano analizar el entorno para conocer los aciertos y debilidades para plantear estrategias de mejora que ayude a incrementar la cartera de clientes brindando productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades del socio considerando la tasa de interés ante la competencia sin afectar al cliente.
- Se recomienda a los jefes de créditos y asesores brindar un trato de calidad al momento de otorgar los créditos mediante explicaciones del manejo adecuado de la inversión al igual al momento de cobro del crédito, esto hará que el socio se sienta satisfecho al cumplir con sus obligaciones y con el crédito mejorar la calidad de vida del mismo sin afecta la integridad de la economía del socio o cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza Cooperativa Internacional. (25 de diciembre de 2014). *Balance Social*. Recuperado de: <http://www.aciamericas.coop/Balance-Social-Cooperativo-2394>
- Arias, F. (2019). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Asto, W. (19 de Octubre de 2022). "Análisis de los créditos otorgados por la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda. en el cantón Riobamba y su incidencia en el impacto económico del sector productivo"
- Avellan, M. (2021). "Incidencia de los créditos productivos para el impulso de la inversión agropecuaria en la parroquia Boyacá del cantón Chone.". (Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí "UNESUM"); Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2843/1/TESIS%20MARCOS%20AVELLAN%20LOOR.pdf>
- Ayala, J., & Eskola, A. (2018). *Análisis de la política crediticia ecuatoriana desde la perspectiva de la inclusión financiera de las pymes del periodo 2005 a 2015*.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. . México: Grupo Editorial Patria.
- Banrural, O. (10 de Marzo de 2017). *Cartera de credito*. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf5/cartera-credito/cartera-credito.shtml>
- Barreto, N. (2020). *Análisis financiero*. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-129.pdf>
- Borbón, I., Castillo, R., & Rodriguez, M. d. (septiembre de 2019). *Determinantes institucionales del crédito bancario: ¿Importa el nivel de desarrollo?* Recuperado de:
- Cardona, C. (2017). *Modelo Administrativo para la empresa Asecom*. Recuperado de: <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/151/MODELO%20ADMINISTRATIVO;jsessionid=21EA3E4A6B9D4B0588669D04197A6C89?sequence=1#:~:text=Los%20Modelos%20Administrativos%20son%20b%C3%A1sicamente,procesos%2C%20modelos%20y%20sistemas%20administrativos>.
- Casimiro, M. (2018). "Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la cooperativa Centrocoop - Ate Vitarte, 2018". (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejos). Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/917497>
- Castillo, B. (14 de Octubre de 2020). *Metodos de investigación*. Recuperado de: <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Castillo, J. (2018). *Modelos y sus usos*. Recuperado de: <https://www.fao.org/3/w7452s/w7452s01.htm>

- Castillón, A., & Cochachi, M. (2014). *La Calidad de Servicio y la Satisfacción del cliente de la Marisquería Punta Sal del Distrito El Tambo - Huancayo, Período 2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú). Recuperado de: <file:///C:/Users/User/Downloads/Castill%C3%B3n%20Ayll%C3%B3n%20Cochachi%20Mucha.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos*. Recuperado de: [ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](http://ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. (2022). *Memorias 2021*. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cooprio.fin.ec/info/images/pdf/memoria2021.pdf>
- CORDES. (marzo de 2018). *Análisis sobre el sector de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador*. Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/informe-sobre-cooperativas-de-ahorro-y-credito-07.05.2018.pdf>
- Cuello, M., & Reggiani, Y. (2021). *Tema: Evaluación de resultados e impactos créditos Jóvenes Autoras*: (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Argentina). Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/13165/1/evaluacion-resultados-impactos.pdf>
- Erazo, J., Narváez, C., & Ordóñez, E. (19 de Mayo de 2020). *El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/html/>
- Ferrer, J. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de: <http://metodologia02.blogspot.com/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Fidias, G., & Arias, T. (2018). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Episteme.
- Folgueiras, P. (2016). *La entrevista*. Recuperado de: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Gómez, S. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer milenio S.C.
- Hernández, I., Fernández, H., & Baptista, D. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución N° 044-2015. F.* . Recuperado de: <https://www.bce.fin.ec/images/junta/Resolucion%20No.%20044-2015-F.pdf?dl=0>

- Lara, A. (2018). *Medición y control de riesgos financieros*. México: Edit. Limusa S.A.
- Libera, B. (2017). *Impacto, impacto social y evaluación del impacto*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2019). *"Marketing de Servicios", personal, tecnología y estrategias*. Mexico: Pearson Educación.
- Melara, M. (2017). *Obtenido de La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Recuperado de: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Montes de Oca, J. (01 de marzo de 2020). *Créditos*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Ordóñez, D. (2020). *La inclusión financiera genera un ganar-ganar*. Recuperado de: <https://asobanca.org.ec/educacion-financiera/la-inclusion-financiera-genera-un-ganar-ganar/>
- Ordoñez, L. (2016). *Débil recuperación de crédito por las políticas crediticias aplicadas en la cooperativa fuente de vida Cía. Ltda.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala). Recuperado de: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8071>
- Parella, M. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa*. . Caracas: FEDUPEL. .
- Parra, J. (2013). *La investigación o enfoque cualitativo*. Recuperado de: <http://yamilesmith.blogspot.com/2012/06/la-investigacion-o-enfoque-cualitativo.html#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20o%20enfoque%20cualitativo%2C%20son%20aquellas%20que%20utilizan%20%20E2%80%9C1a,a%20medici%C3%B3n%20num%C3%A9rica%20y%20el>
- Pereira, I. (octubre de 2010). *La importancia del crédito para alcanzar un crecimiento económico sostenido en el Ecuador*. Recuperado de: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/3286>
- Pérez, J. (2020). *Modelo de Gestión*. Recuperado de: <https://definicion.de/modelo-de-gestion/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20un%20modelo,como%20en%20la%20administraci%C3%B3n%20p%C3%BAblica>.
- Pizzo, M. (2020). *Construyendo una definición de Calidad de Servicio*. Recuperado de: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.htm>
- Ramírez, G. (2019). *"Propuesta de un modelo de gestión de servicio al cliente para el sector gremial"*. (Tesis de pregrado, Universidad del Rosario). Recuperado de: <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/20790>
- Ríos, I. (2018). *Trade credit: indicative of bank credit levels in México?* Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.cnbv.gob.mx/en/CNBV/EC>

onomicStudies/Documents/Economic%20Studies%20Volumen%202/3%20Trade%20cr
edit%20-%20paper.pdf

- Rivas, S., & Martínez, J. (2013). *El sistema financiero y su efecto en la dinámica sector privado*. México: ISSN.
- Rogers, P. (01 de marzo de 2018). *La evaluación del impacto*. Recuperado de: http://www.clearla.cide.edu/sites/default/files/3%20-%20Introduction%20to%20Impact%20Evaluation%20-%20Spanish_0_0.pdf
- Sabino, C. (2018). *El proceso de investigación*. Caracas: Panapo.
- Salazar, A., Arroyo, H., Ochoa, P., & Prado, N. (2018). *Análisis del Gobierno Corporativo en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador*. Recuperado de: <https://revistas.ute.edu.ec/index.php/economia-y-negocios/article/view/170>
- Sánchez, B. (2018). *Calidad de servicio y la satisfacción al cliente de la Empresa de Transportes Ángel Divino S.A.C Chiclayo -2016*. . (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4226>
- Terrazas, P. (2009). *Modelo de gestión financiera para una organización*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942159005.pdf>
- Vásquez, C. (2021). “*Análisis de los microcréditos de la Cooperativa Nueva Huancavilca y el desarrollo local en la sostenibilidad microempresarial del cantón Jipijapa*”. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí “UNESUM”). Recuperado de: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3864/1/TESIS%20CARLOS%20VASQUEZ%20CHANCAIY.pdf>
- Vélez, M. (04 de febrero de 2018). *Riesgo Crediticio*. Recuperado de: <http://www.zonaeconomica.com/riesgo-crediticio>

Total 47 referencias bibliográficas



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: 05 / 01 / 2024

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: ALEXANDER SANTIAGO ALVARO MELENA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADO EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.

2252-DBRA-UPT-2023