



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador | Sede
Ambato

OFICINA DE POSTGRADO

Tema:

**GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD PARA LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Magister en
Contabilidad y Auditoría con Mención en Riesgos Operativos y Financieros**

Línea de Investigación:

Detección, medición y control de riesgos

Autor:

María Josefina Yucailla Yucailla

Directora:

Mónica Elizabeth Arcos Pérez, Mg.

Ambato – Ecuador

Septiembre 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD PARA LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Línea de Investigación:

Detección, medición y control de riesgos

Autora:

María Josefina Yucailla Yucailla

Mónica Elizabeth Arcos Pérez, Dra. Mg.

CALIFICADOR

Hernán Paúl Ortiz Coloma, Dr. Mg.

CALIFICADOR

Mario Roberto Altamirano Hidalgo, Dr. Mg.

CALIFICADOR

Juan Carlos Acosta Teneda, P, PHD.

DIRECTOR OFICINA DE POSGRADO

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.

SECRETARIO GENERAL PUCESA

Mónica Elizabeth Arcos Pérez

Hernán Paúl Ortiz Coloma

Mario Roberto Altamirano Hidalgo

Juan Carlos Acosta Teneda

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
OFICINA DE POSGRADOS

 Pontificia Universidad
Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Julio 2022

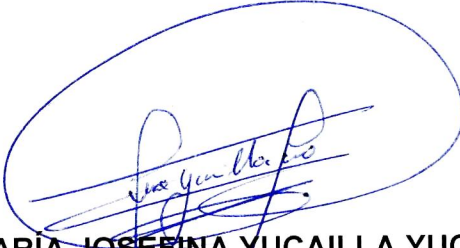
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARÍA JOSEFINA YUCAILLA YUCAILLA**, con CC. **1803268380**, autora del trabajo de graduación intitulado: "GESTIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO Y LA RENTABILIDAD PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO", previa a la obtención del título profesional de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA – MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la escuela de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE Ambato, el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Ambato, julio 2022



MARÍA JOSEFINA YUCAILLA YUCAILLA
C.C. 1803268380

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi familia quienes me han enseñado a valorar todo en la vida, por haber creído en mí y fomentar el deseo de superación y perseverancia. Lo que ha contribuido a conseguir este logro, quienes son mi motivo de continuar alcanzando una meta más, en mi vida personal y profesional. Espero contar siempre con el apoyo incondicional y la bendición del todo creador.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por haberme permitido todos los días de mi vida seguir adelante con esas fuerzas e inteligencia para alcanzar este propósito, gracias a ello tengo una maravillosa experiencia de crecimiento tanto en lo personal como profesional.

A mis padres lo máspreciado de la vida, los que me han inculcado a ser una persona de bien; lo cual, me ha permitido culminar una etapa más de mi carrera profesional.

A mi esposo, mis hermosos hijos por ser siempre mi apoyo incondicional y constante, quienes me han sabido brindar esa fortaleza necesaria para continuar y así cumplir mi objetivo anhelado.

A mí estimada directora Dra. Mónica Arcos, por su conocimiento, orientación y apoyo constante, el cual, permitió culminar el presente trabajo.

A la Universidad Pontificia Católica del Ecuador Sede Ambato, a su coordinadora y docentes, quienes fueron parte muy fundamental en mi formación profesional.

RESUMEN

Las entidades financieras forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario del país, siendo su actividad principal la intermediación financiera. Desde este punto de vista, se menciona que cumplen un papel importante dentro del funcionamiento de una economía, dado que los depósitos captados, se reinvierten en nuevos créditos para la vivienda, productividad, consumo. Sin embargo, se tiene que mejorar la eficiencia de los servicios a los usuarios, se adopte nuevas estrategias. La necesidad de realizar el estudio, tiene la finalidad de analizar la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para, lo cual, se utilizó el tipo de investigación mixta debido que, se trabaja con el enfoque cualitativo, el cual, permitió fundamentar la información recabada de la cartera de crédito y rentabilidad de la cooperativa con la finalidad de establecer relaciones a largo plazo con clientes de la Cooperativa Ambato. Mientras que el enfoque cuantitativo, ayudó a revisar citas bibliográficas, que lleva al planteo de la metodología, que, a su vez, establece los parámetros cuantificables para la medición de las variables. Los resultados esperados, es mejorar la gestión de cartera de crédito, mediante modelos y parámetros de auditoría con un adecuado análisis desde el inicio del proceso de crédito hasta la finalización del desembolso del mismo.

Palabras Claves: riesgo de crédito, cartera de crédito, rentabilidad, recuperación

ABSTRACT

Financial entities are part of the country's Popular and Solidarity Financial System, their main activity being financial intermediation. From this point of view, it can be mentioned that they play an important role in the functioning of an economy, since the deposits collected are reinvested in new credits, developing housing, productivity, and consumption. However, they must improve the efficiency of services to users and adopting new strategies. The need to carry out the study has the purpose of analyzing the credit portfolio and its impact on the profitability of the Cooperative of Savings and Credit Ambato Ltda., for which the type of mixed research was used because it will work with the approach qualitative, which allowed to substantiate the information collected from the credit portfolio and profitability of the cooperative in order to establish long-term relationships with clients of the Ambato Cooperative. While the quantitative approach helped to review bibliographic citations, which leads to the proposal of the methodology, which, in turn, establishes the quantifiable parameters for the measurement of the variables. The expected results are to improve credit portfolio management through audit models and parameters with an adequate analysis from the start of the credit process to the end of disbursement.

Keywords: credit risk, loan portfolio, profitability, recovery

ÍNDICE

PRELIMINARES	
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
Índice de cuadros	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA.....	6
1.1. Origen y evolución de la gestión de cartera en instituciones financieras.....	7
1.2. Caracterización de la gestión de cartera para instituciones financieras	13
1.3. Factores que influyen en la gestión de la cartera de préstamos	17
Tasa de interés.....	21
1.4. Análisis de indicadores.....	27
CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	32
2.1. Tipos, métodos y enfoque de investigación.....	32
2.2. Alcance de la investigación	32
2.3. Modalidad de la investigación	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	33
2.5. Procesamiento y análisis de la información.....	35
2.6. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	57
CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	61
3.1. Análisis de los factores que inciden en la cartera de crédito	61
3.2. Indicadores que miden.	64
3.3. Gestión de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad.....	71
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES	75
BIBLIOGRAFÍA	76
ANEXOS	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cifras por segmento del sector financiero popular y solidario	2
Tabla 2. Morosidad.....	3
Tabla 3. Clasificación del sector financiero popular y solidario por segmentos	6
Tabla 4. Cifras del sector financiero popular y solidario por segmentos	9
Tabla 5: Intermediación financiera por segmentos	12
Tabla 6. Tasa de interés.....	21
Tabla 7. Calificación de la cartera de crédito.....	23
Tabla 8. Calificación de la cartera de crédito a diciembre 2021	25
Tabla 9. Población administrativa.....	35
Tabla 10. Población Crédito	35
Tabla 11. Manual de procedimiento	36
Tabla 12. Análisis financiero.....	37
Tabla 13. Seguimiento a los créditos vencidos	38
Tabla 14. Nivel de gestión de cartera y rentabilidad.....	39
Tabla 15. Seguimiento al proceso de concesión de crédito	40
Tabla 16. Control interno	41
Tabla 17. Seguimiento de recuperación de cartera.....	42
Tabla 18. Tipos de crédito con mayor índice de morosidad	43
Tabla 19. Evaluaciones a los asesores de crédito	44
Tabla 20. Monitoreo de colocación.....	45
Tabla 21. Las operaciones se realizan en concordancia del manual	46
Tabla 22. Procesos de concesión de un crédito	47
Tabla 23. Toma en cuenta lo del manual de crédito.....	48
Tabla 24. Cartera vencida representa riesgo en la cooperativa	49
Tabla 25. Manual de procedimiento	50
Tabla 26. Tiempo de análisis de indicadores	51
Tabla 27. Reducción de cartera vencida mejora el indicador de morosidad	52
Tabla 28. Acta de entrega de documentación.....	53
Tabla 29. Incentivos por el cobro	54
Tabla 30. Documentación.....	55
Tabla 31. Medidas Simétricas	56
Tabla 32. Valoración del riesgo	62
Tabla 33. Evaluación de riesgos	63
Tabla 34. Porcentaje de Nivel de Riesgo	64
Tabla 35. Cartera de crédito de consumo prioritario vencida	65
Tabla 36. Cartera de crédito de inmobiliario vencida	65
Tabla 37. Cartera de microcrédito vencida.....	65
Tabla 38. Cartera de consumo ordinario vencida	66
Tabla 39. Cartera total.....	67
Tabla 40. Indicadores de morosidad	69
Tabla 41. Nivel de rentabilidad (Roe, Roac).....	70
Tabla 42. Grado de absorción del margen financiero.....	70
Tabla 43. Eficiencia institucional en colocación.....	71
Tabla 44. Matriz de control de riesgos.....	72

Índice de cuadros

Cuadro 1. Segmentación de la cartera de créditos	20
Cuadro 2. Tipo de morosidad.....	26
Cuadro 3. Nivel de riesgo	63
Cuadro 4. Incidencia de la cartera de crédito y la rentabilidad	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de cartera de préstamos de instituciones financieras	14
Figura 2. Supra ordenación variable independiente	16
Figura 3. Subsegmento de microcrédito.....	19
Figura 4. Estructura de la cartera de créditos, activos de riesgo.....	20
Figura 5. Supra ordenación variable dependiente	28
Figura 6. Nivel de gestión de cartera y rentabilidad	39
Figura 7. Productos de la cooperativa Ambato.....	57
Figura 8. Ciclo de gestión.....	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Morosidad	3
Gráfico 2. Manual de procedimiento.....	36
Gráfico 3. Análisis financiero.....	37
Gráfico 4. Seguimiento a los créditos vencidos.....	38
Gráfico 5. Seguimiento al proceso de concesión de crédito.....	40
Gráfico 6. Control interno	41
Gráfico 7. Seguimiento de recuperación de cartera	42
Gráfico 8. Tipos de crédito con mayor índice de morosidad.....	43
Gráfico 9. Evaluaciones a los asesores de crédito.....	44
Gráfico 10. Monitoreo de colocación	45
Gráfico 11. Las operaciones se realizan en concordancia del manual.....	46
Gráfico 12. Procesos de concesión de un crédito	47
Gráfico 13. Toma en cuenta lo del manual de crédito	48
Gráfico 14. Cartera vencida representa riesgo en la cooperativa.....	49
Gráfico 15. Manual de procedimiento.....	50
Gráfico 16. Tiempo de análisis de indicadores.....	51
Gráfico 17. Reducción de cartera vencida mejor4a el indicador de morosidad....	52
Gráfico 18. Acta de entrega de documentación	53
Gráfico 19. Incentivos por el cobro	54
Gráfico 20. Documentación.....	55
Gráfico 21. Cartera vencida.....	66
Gráfico 22. Indicadores de cartera vencida	69

INTRODUCCIÓN

Las entidades financieras forman parte del Sistema Financiero Popular y Solidario del país, su actividad principal la intermediación financiera. Desde este punto de vista, se menciona que cumplen un papel importante dentro del funcionamiento de una economía, dado que los depósitos captados, se reinvierten en nuevos créditos para la vivienda, productividad, consumo. Sin embargo, tiene que mejorar la eficiencia de los servicios a los usuarios, se adopte nuevas estrategias.

Existe un crecimiento acelerado, cada año, se han creado 30 nuevas cooperativas de ahorro y crédito, lo cual, genera un riesgo, pues el fracaso de una provoca un efecto dominó que afecta a todo el sistema (Padilla, 2016). Por ello, se presentó un proyecto de reformas a la Ley de Cooperativas para que, se establezca como base mínima para la creación de una cooperativa de ahorro y crédito la existencia de 50 socios y no 11 como ahora, que no exista parentesco, que se cuente con un capital de entre \$25000 y \$50 mil. A la FECOAC están afiliadas 320 de las 700 cooperativas que operan en el país (p. 34).

Las cooperativas de ahorro y crédito en la actualidad, según la SEPS forman un rubro muy importante en la economía del país debido que, el sector financiero en el 2020 posee 524 instituciones con el 67% de certificados de aportación valorados en 8004172 esto es parte del segmento 1, mientras que la cartera de los demás segmentos forma el 69%.

Tabla 1. Cifras por segmento del sector financiero popular y solidario

Segmento	Certificados de aportación	Activos (USD millones)	Cobertura de crédito (USD millones)	Depósitos (USD millones)
Segmento 1	5350710	14311	9923	11532
Segmento 2	1323835	1952	1520	1354
Segmento 3	779008	904	710	657
Segmento 4	436184	424	326	288
Segmento 5	114435	85	63	56
Total	8004172	17676	12542	13887
Tasa de variación nov 2019-nov 2020	5%	12%	5%	13%

Fuente: Modificado a partir el segmento de entidades está en función al tamaño de los activos, que son los siguientes: Segmento 1, activos mayores a USD 80 M; Segmento 2, activos mayores a USD 20 M hasta USD 80 M; Segmento 3, activos mayores a USD 5 M hasta USD 20 M; Segmento 4, activos mayores a USD 1 M hasta USD 5 M; y, Segmento 5, activos hasta USD 1 M. Tomado de (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021)

La SEPS (2021), muestra que, a diciembre de 2020, la distribución de la cartera de crédito del Sistema Popular y Solidario en el Ecuador está formada por el 50% en consumo, el 11% en vivienda, 37% en microcrédito, 2% comercial, así también, se indica que el 56,9% de las operaciones de crédito corresponden a hombres y el 43,0% a mujeres. De, los cuales, el 31% del saldo de cartera de crédito, se concentra en los sujetos entre los 30 a 39 años de edad y el 76% de la cartera de crédito, corresponde a sujetos que poseen hasta instrucción secundaria; de este grupo el 47%, se concentra en hombres.

En definitiva, existe una interrelación entre la gestión económica y la planificación realizada y en los objetivos planteados por la cooperativa, y la gestión financiera. El resultado económico o recuperación de los créditos en muchos casos, no es un buen indicador de rentabilidad, el gestor financiero, tener los instrumentos y la información para corregir dichos desequilibrios, de ahí que el establecimiento general de los objetivos financieros, llegue a diferir de los objetivos económicos y es necesario ponerlo en conocimiento de los departamentos existentes en la cooperativa para evitar un desplazamiento o un sesgo en la economía de la cooperativa.

La tabla 2 presenta la evolución de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) correspondiente a los 5 segmentos, según datos de la SEPS al año

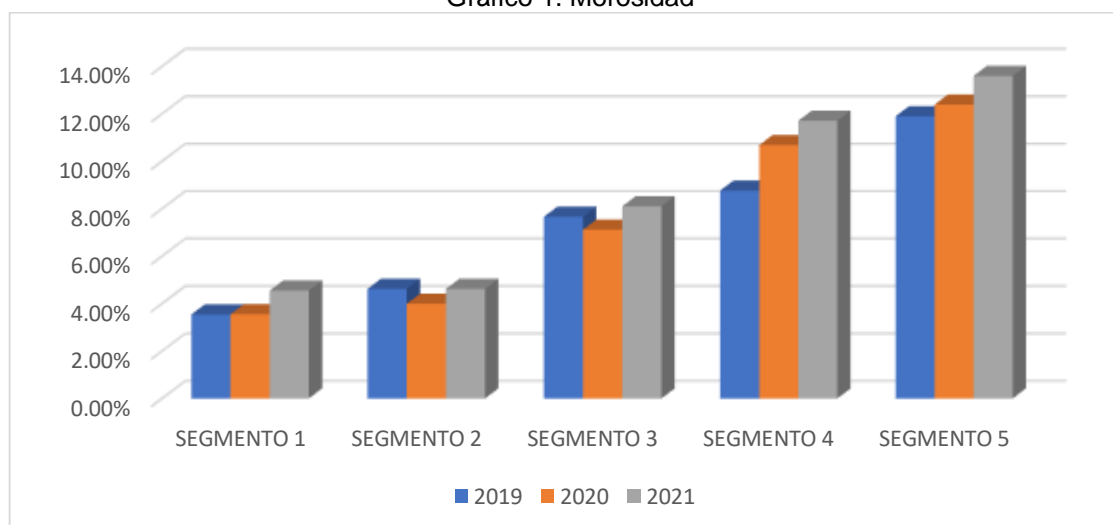
2019, 2020 a corte junio 2021 y los días de morosidad están estipulados de acuerdo a la Codificación de Resoluciones de la JPRMF (Resolución Nro. 627-2020-F, se observa a lo referente con relación a diciembre de 2019, la tasa global de morosidad del SFPS, disminuyó 0,1 % a diciembre 2020, cabe mencionar en cambio a junio 2021 evoluciona el incremento considerable en todos los segmentos, más alta desde el segmento 3.

Tabla 2. Morosidad

SEGMENTOS	2019	2020	2021
Segmento 1	3,54%	3,55%	4,55%
Segmento 2	4,62%	3,99%	4,62%
Segmento 3	7,66%	7,12%	8,10%
Segmento 4	8,76%	10,68%	11,71%
Segmento 5	11,90%	12,39%	13,60%
TOTAL SEGMENTOS	4,10%	4,00%	5,20%

Fuente: Modificado a partir de SEPS (2019,2020,2021)

Gráfico 1. Morosidad



Fuente: Modificado a partir de SEPS (2019, 2020, 2021)

Objetivo General

- Analizar la Cartera de Crédito y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Objetivos Específicos

1. Sustentar teóricamente la Cartera de Crédito y la rentabilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito a partir de la literatura consultada.
2. Diagnosticar los problemas actuales de la Cartera de Crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.
3. Determinar las variables que influyen en el comportamiento de los resultados de la gestión de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Por lo tanto, en el ámbito metodológico, el estudio proyecta un enfoque netamente cuantitativo; dado que, los indicadores que derivan de la gestión de cartera de crédito y rentabilidad tienen su respaldo en datos numérico, permita un análisis numérico. Adicional a lo señalado, la investigación, se fundamenta en modalidades específicas que constituyen métodos que permiten establecer conclusiones que apoyen con ideas y soluciones claras y precisas al problema planteado.

Desde el punto de vista teórico, lo descrito en el párrafo anterior presenta su sustento en lo manifestado por Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018, pág. 140), en donde el enfoque cuantitativo “tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de las unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico. Mientras para la investigación bibliográfica es necesario contar con material informativo apropiado de donde, se sustente la investigación. Finalmente, la investigación de campo, se basa en el estudio sistemático de los hechos en el lugar donde, se producen los acontecimientos, aquí, se recogen los datos enmarcados dentro del ambiente específico en el que, se presenta el fenómeno.

Con los antecedentes anteriormente expuestos, el desarrollo del estudio, se estructura de la siguiente manera:

En la primera parte, consta la introducción, donde, se desarrolla los antecedentes teóricos y prácticos, el planteamiento del problema, la hipótesis, objetivo general y específicos. Así mismo, se especifica la metodología que guía el estudio establece

las principales pautas como métodos y técnicas para finalizar con la exposición de la justificación en la que, se incluye la necesidad e importancia del tema planteado.

La segunda parte, se enfoca en el desarrollo del Capítulo I que describe el estado del arte y la práctica, se evidencian los principales antecedentes referentes al tema planteado, de la revisión de literatura que incluye aportes sobre la gestión de cartera de crédito y la rentabilidad entorno al ámbito establecido.

La tercera parte, abarca el Capítulo II, en el cual, se incluye el diseño metodológico con el enfoque de investigación; es decir, la ruta que, se emplea para su desarrollo, se define la población y muestra, además, del tipo de recolección de información, definido en métodos, técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad. Adicional a ello, es importante señalar el procesamiento y análisis de la información en torno al diagnóstico realizado para, finalmente, terminar con la propuesta metodológica que permita brindar una respuesta oportuna a la problemática identificada dentro de la introducción.

En la cuarta parte, referente al Capítulo III, se establece el análisis de los resultados de la investigación validado aquellos procedimientos establecidos dentro de la propuesta desarrollada.

En la quinta parte, se exponen las principales conclusiones y recomendaciones a la finalización del estudio, tener en cuenta que la conclusión es enfocada en los objetivos establecidos al principio de la investigación; mientras que, las recomendaciones dejan entrever las futuras líneas de investigación, además, al desarrollar, se toma como punto de partida aquellos resultados obtenidos en torno a la gestión de cartera de crédito y la rentabilidad.

CAPÍTULO I. ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

En el contexto del capítulo, se pretende realizar un estudio de los antecedentes, desarrollo y evolución de la gestión de cartera para las instituciones financieras, así como, la caracterización y análisis de la rentabilidad e indicadores financieros.

El SFPS, actualmente, se encuentra estructurado por cooperativas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales pertenecientes a diferentes segmentos, dicha segmentación, se realiza con base al nivel de activos que poseen cada una de estas instituciones; bajo estas características, en la tabla 3, se detalla la clasificación de acuerdo a la normativa aprobada por la SEPS.

Tabla 3. Clasificación del sector financiero popular y solidario por segmentos

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
1	Mayor a 80.000.000,00
2	Mayor a 20.000.000,00 hasta 80.000.000,00
3	Mayor a 5.000.000,00 hasta 20.000.000,00
4	Mayor a 1.000.000,00 hasta 5.000.000,00
5	Hasta 1.000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales.

Fuente: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016)

Las cooperativas que pertenecen a los segmentos indicados tienen sus inicios a partir del año 2000, luego de la crisis bancaria; estas organizaciones nacen por iniciativa especialmente del sector urbano marginal e indígena, motivados principalmente por la necesidad de ser atendidos y con ello lograr el desarrollo integral de sus comunidades.

Debido a la propagación de entidades de este sector, en el año 2011, se aprobó la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS), normativa que reemplazó a la Ley de Cooperativas que estaba vigente desde el año 1936. Debido que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), es un organismo de control y cuyos objetivos fueron direccionados principalmente a vigilar la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS).

1.1. Origen y evolución de la gestión de cartera en instituciones financieras

La Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), según el Art. 3 numeral (n), (2015), menciona que los procesos de crédito, se dan en tres etapas: 1) otorgamiento, seguimiento y recuperación de cartera; 2) constituye la evaluación, estructuración; además, se fundamentan las condiciones de otorgamiento de la operación, lo cual, es tomar en consideración la aprobación, instrumentación y desembolso, también, el monitoreo de los parámetros de morosidad, castigos, refinanciación, reestructuración y actualización de la documentación y 3) los procesos de recuperación normal, extrajudicial o recaudación judicial, las cuales, es constar en el manual de cumplimiento.

La gestión financiera toma en cuenta, según Haro (2017), las 5 “c” de crédito, estas son: capacidad, colateral, capital, condiciones y carácter, las cuales, son necesarias para alcanzar los objetivos y cumplimiento de las metas de la institución, los procesos adecuados orientan a los lineamientos para la mejora en la toma de decisiones sobre problemas que, se susciten dentro de una organización. De tal manera, las políticas de crédito son normas dictadas por la dirección de la institución financiera y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también, tienen en cuenta otros factores que mitigan el riesgo de mantener en un nivel adecuado la cartera vencida.

Ante el criterio, dado por Haro, se indica que, para el manejo de la gestión financiera de las Cooperativas de Ahorro y Crédito hay que tener en cuenta las 5 “c”, las cuales, representa una característica de la solvencia del prestatario en potencia: carácter, capacidad, capital, condiciones y colateral. Si bien, no existe una definición estricta de lo que necesitas para cumplir con cada una de las 5 “c”, puesto que cada prestamista tiene unos parámetros diferentes, ajustarte a lo básico en cada una de estas 5 áreas permute estar mejor posicionado, se busca obtener financiación para el negocio.

En su investigación Castillo (2010), la caracteriza como el movimiento económico de cierta cantidad de dinero que, se realice la devolución en cierto tiempo. De forma

que la persona que transfiere el dinero es catalogada como acreedor y la persona que lo recibe es el deudor.

Gestión financiera permite la administración de los recursos de la empresa, se controle, que sean suficientes para cubrir sus gastos y funcione normalmente sin ninguna dificultad. Es por eso, que, para esta gestión, se responsabiliza a una sola persona, con el fin de que, se lleve un ordenado y adecuado control de todos los gastos e ingresos de la entidad.

Los modelos económicos establecidos durante la historia en el Ecuador permitieron que el país tome distintas alternativas de desarrollo con la finalidad de buscar un mejor bienestar para la población, debido a que, durante varios años, hubo una concentración de riqueza en manos de pequeños grupos económicos, que ocasiona un escaso crecimiento y altos índices de pobreza de manera consecutiva; esto a su vez, desencadenó una mayor desigualdad social y económica.

En Ecuador surge una nueva visión de economía a partir de las diversas irregularidades causadas en el sector económico del país, la cual, se encuentra respaldada por el sistema de economía social y solidaria, la misma que quiere relacionar a todos los sectores, con el propósito de desarrollar un crecimiento incluyente.

Las entidades financieras de economía popular y solidaridad en los últimos años, se ha convertido en un medio económico, social y cultural, mediante la intermediación financiera, estas instituciones, se basan en las actividades, bajo esta inclusión, se incluya a todos los sectores del país. (Morales, 2018). En relación con lo expuesto, se indica que en la actualidad según la SEPS a marzo de 2021 registra las siguientes cifras por segmentos:

Tabla 4. Cifras del sector financiero popular y solidario por segmentos

SEGMENTO	Certificados de aportación	Activos (USD millones)	Cartera de crédito (USD millones)	Depósitos (USD millones)
1	5.539.021	14.940	10.277	12.180
2	1.367.103	2.048	1.596	1.454
3	784.335	953	750	694
4	417.442	449	344	304
5	115.866	87	64	57
TOTAL	8.223.767	18.477	13.031	14.689

Fuente: Tomado a partir de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2021)

Actualmente, se registran 514 entidades, con 8'223.767 certificados de aportación, donde el 67% de los certificados de aportación, se encuentran en el segmento 1. La cartera de crédito bruta de los segmentos 1, 2 y 3 representa el 68% de los activos del SFPS. Lo cual, permite el acceso y uso de los distintos servicios financieros, se busca de esta manera que tanto personas naturales como jurídicas tengan acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades. Se, observa que el sector cooperativo ha tenido un crecimiento de 34.48% según la SEPS (2021), convirtiéndose en una Institución Financiera con mayor aporte, también, se observa que en Activos posee 18.477 millones de dólares.

Las cooperativas de ahorro y crédito buscan llegar a todos los sectores de la población mediante el servicio que ofrecen. El sector, también, ofrece actividades de inclusión como: llegar hacia los quintiles más pobres de la población, contar con puntos de atención en los cantones pequeños y sectores rurales; en esto caso, son las cooperativas de ahorro y crédito las que llegan hacia la población tradicionalmente excluida, tanto de la parte urbana como rural, puesto que el servicio, se enfoca en el aporte al desarrollo integral de la comunidad (Ministerio de Inclusión Económica y Social, 2017).

Por medio de las actividades de inclusión que posee el sector de economía popular y solidaria han llegado con ayudas económicas, humanas, a lugares de escasos recursos económicos, debido a su organización, planificación. Gracias a ello el sector ha logrado llegar a la ciudadanía, por lo que, se gana su confianza y respeto.

Durante los últimos nueve años (2010-2019), se han producido cambios y transformaciones importantes en pro de la ampliación y profundización de la economía popular y solidaria (EPS), avances en su legislación y marco normativo; en la institucionalidad, tanto pública como del propio sector; en el control y supervisión; en el fortalecimiento y financiamiento de organizaciones, así como en la misma dinámica económica del sector, que ubican al país como el de mayores logros en este campo en América Latina (Da Ros, 2017).

La supervisión a la EPS transfirió un valor agregado fundamental para el sector que destaque su mayor visibilidad. Gracias a la creación de fuentes de información y bases de datos del sector, lo que permite conocer de manera clara la realidad de las cooperativas, de asociaciones y organizaciones del sector, las mismas que han arrojado datos inéditos y consolidados sobre socios, crédito, ingresos, depósitos, actividades económicas, servicios, alcance, profundización, entre otros. Un catastro que da cuenta de la amplitud e importancia nacional de este sector (Azam, 2019).

En consecuencia, gracias a ello, se llega a valorar y dimensionar lo significativo de este proceso, se sustenta empíricamente los avances de la EPS en la construcción de esa nueva economía, la cual, busca un mayor nivel de inclusión económica y financiera, y cuyas estructuras organizativas (redes, cooperativas, asociaciones, organizaciones comunitarias) configuran procesos económicos de distribución y redistribución de la riqueza más justos y equitativos y en un marco de mayor estabilidad, propiciados por el aporte de las decisiones y políticas de fomento, regulación y control mencionadas (Ruíz, 2015).

En tal sentido, la EPS (2016), en el país evidencia su rol de inclusión económica y social, así como su carácter distributivo y redistributivo. En los últimos seis años, el número de organizaciones, tanto del sector financiero como del sector no financiero, registradas en la SEPS pasó de 6.016 a 9.139 instituciones, es decir, tiene un crecimiento del 52%, que cubre todo el territorio nacional lo que significó avances y desafíos.

Ante lo expuesto, se alcanza ver que a nivel nacional las cooperativas de ahorro y crédito son un ente de gran contribución económica para el desarrollo del país, pues conforman el segmento de mayor crecimiento en los últimos años. De acuerdo a una publicación del Banco Central del Ecuador (2018), las cooperativas de ahorro y crédito pasaron del 10.4% de captaciones en el año 2006 al 26.2% en el año 2017; es decir, subieron de \$ 535 millones a \$6.848 millones, se multiplica por más de 12 al igual que el número de años (Cordes, 2018).

En la tabla señala como, se maneja la intermediación financiera dentro de los 5 segmentos del SFEPS, es muy importante que las instituciones financieras mantengan la cobertura adecuada entre los deberes con la ciudadanía como es ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo y la cartera de crédito, el mismo que nos permite analizar el equilibrio de la institución, por ende, la sostenibilidad en el tiempo, bajo este aspecto, se evidencia desde el segmento 2 registran mayor concentración en cartera, se detalla de acuerdo a la información del boletín financiero de la SEPS a diciembre 2020, con corte a junio 2021.

Tabla 5: Intermediación financiera por segmentos

AÑO	Dic. 2020			Junio. 2021		
SEGMENTOS	CARTERA	(DEP. VISTA + DEP. A PLAZO)	% COBERTURA	CARTERA	(DEP. VISTA + DEP. A PLAZO)	% COBERTURA
1	9.228.769.313,57	10.523.885.558,73	88%	10.254.398.052	11.877.480.169	86%
2	1.538.798.659,60	1.343.368.421,83	115%	1.558.363.309	1.362.450.969	114%
3	714.723.068,14	655.560.146,86	109%	728.933.593	652.526.999	112%
4	335.294.157,77	286.743.777,52	117%	301.385.738	254.630.797	118%
5	59.695.972	51.413.618	116%	48.627.421	40.252.953	121%

Fuente: Modificada a partir del boletín financiero SEPS (2020,2021)

1.2. Caracterización de la gestión de cartera para instituciones financieras

Gestión financiera

La gestión financiera es aquella disciplina que, se encarga de determinar el valor y tomar decisiones en la asignación de recursos, incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos. Es así como la gestión financiera, se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de las organizaciones, incluye su logro, utilización y control (Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. 2019).

Por otra parte, Cabrera, Fuentes., & Cerezo (2017), mencionan que gestión financiera comprende una area tradicional en el proceso de gerencia y gestión indistintamente de su tamaño o sector al que pertenezca, se torna indispensable realizar y ejecutar el análisis, decisiones y acciones a procesos de evaluación, en donde las mismas, se relacione con la estrategia y medios financieros, que sean necesarios para sostener la operatividad propiciada de la organización, al mismo tiempo el margen de utilidad para los accionistas.

Gestión financiera, se encarga de administrar los recursos tanto propios y de terceros de la empresa con el fin de que sus operaciones no sufran ninguna des financiación. Es por eso que la ocupación relaciona con el logro de objetivos y desarrollo de recursos.

Mientras que López, Erazo Álvarez, Narváez, & Moreno (2020), resalta que el objetivo de la gestion financiera es manejar con eficacia y eficiencia la organización, de manera que trata de proporcionar un uso humano y tecnico transparente en la administracion y asignacion de recursos economicos.

Gestión de cartera

En todo el mundo, la gestión de la cartera en la industria financiera juega un papel crucial en las finanzas; pues toman ahorros de pequeños y grandes depositantes,

otorgan préstamos, operan sistemas de pagos y brindan un mecanismo para la transmisión de la política monetaria (Mpumwire y Mulyungi, 2018). El principal objetivo de estas instituciones recae en maximizar el valor de las ganancias. Para ello, mantienen una cartera de activos e intentan estructurarlas para maximizar su rendimiento. (p.24)

La gestión de cartera está catalogada como una actividad que permite tomar decisiones adecuadas en inversión, debido que tiene como fin incrementar el valor de las ganancias. Así también, este tipo de gestión dentro de la empresa permite controlar la cartera de préstamos con el objetivo de mejorar y controlar las políticas crediticias que conducen a mayores ingresos y menores riesgos, incluido el aumento de cobros, la reducción de los costos crediticios, la concesión de más crédito a clientes solventes y el desarrollo de condiciones crediticias competitivas.

De acuerdo a lo expuesto, por Mutesi (2020), la gestión de la cartera de préstamos, se encuentra constituida por:

Figura 1. Gestión de cartera de préstamos de instituciones financieras



Fuente: Modificado a partir de Mutesi (2020)

De esta manera, la titulización de activos permite transformar cualquier activo susceptible de generar rendimientos en títulos o valores negociables en mercados organizados. Lógicamente, los derechos de cobro aptos de titulización son

aquellos, que sean seguros y estables en el tiempo, es decir, los préstamos de una entidad financiera, la gestión de la cartera de préstamos es el proceso mediante el cual, se gestionan y controlan los riesgos inherentes al proceso crediticio.

En virtud de lo señalado, la administración de la cartera de crédito comprende evaluar el riesgo involucrado con cada préstamo y luego analizar la cantidad total de riesgos para todos los préstamos. Su principal objetivo es reducir la cantidad de préstamos impagos. En este sentido, las instituciones financieras reducen el riesgo de incumplimiento de la cartera de préstamos al considerar el historial de reembolso de los créditos tanto de individuos como de grupos que solicitan préstamos.

La función eficaz de la gestión de cartera de préstamos es vital para mantener la seguridad y solidez de cualquier institución financiera, estas instituciones, se emplee personal calificado y competente que, se identifique los riesgos asociados con todos los prestatarios (Magali, 2017). En este sentido, el personal de gestión de la cartera tenga la experiencia fundamental en el manejo de créditos, las habilidades de análisis cuantitativo y la experiencia en marketing para realizar bien sus funciones. Adicional a ello, la institución como tal, enmarcar en el diseño de medidas de prueba de estrés para examinar la vulnerabilidad de la pérdida de carteras debido a eventos no anticipados.

El proceso efectivo de gestión de la cartera de préstamos integrar los principios básicos de la gestión del riesgo crediticio, como una sólida suscripción, un análisis financiero integral, técnicas de evaluación adecuadas, prácticas de documentación de préstamos y controles internos sólidos.

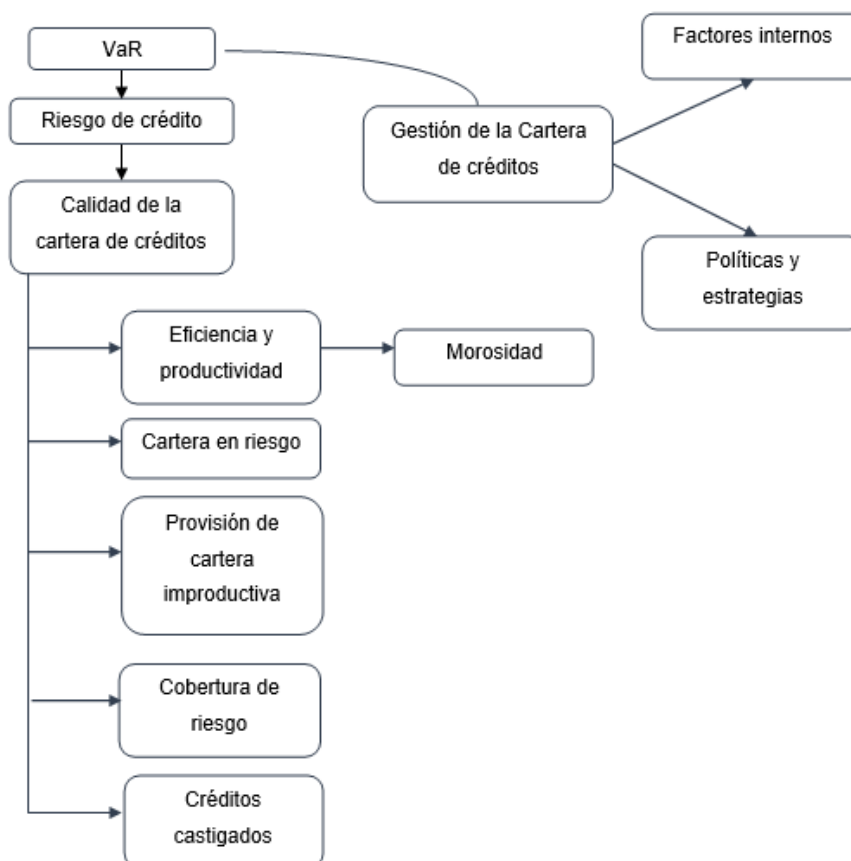
Además, de los nueve elementos que componen la gestión eficaz de la cartera de préstamos existen otros adicionales que hay que tomar en cuenta, es por eso que, a continuación, se mencionan los siguientes:

- a) Análisis de la cultura crediticia
- b) Determinación de objetivos y límites de riesgo
- c) los sistemas de información de gestión eficaces,

- d) la segmentación de la cartera y los objetivos de diversificación del riesgo,
- e) el análisis de los préstamos originados por otros prestamistas en conjunto
- f) sistemas de excepción de política y suscripción,
- g) pruebas de resistencia de carteras, funciones de control (Leal, Aranguiz, & Gallegos, 2018)

Con los antecedentes expuestos, la cartera de préstamos representa el elemento vital de cada institución crediticia, debido a que los éxitos de las entidades financieras dependen de la eficiencia administrativa en su cartera. En definitiva, la gestión eficaz de la cartera de préstamos presenta una influencia directa en la rentabilidad, esto principalmente a que los ingresos dependen de la generación por los intereses.

Figura 2. Supra ordenación variable independiente



Fuente: Modificado a partir de Mollocana, V (2017)

1.3. Factores que influyen en la gestión de la cartera de préstamos

La mayor parte de los ingresos operativos de una institución financiera, se genera a partir de la cartera de préstamos. En este sentido, los ingresos generados por éste, se ven afectados principalmente por el número de créditos desembolsados, el número de clientes activos y el plazo efectivo para pagar la deuda contraída.

El monto aumenta si las instituciones financieras tienen la capacidad suficiente para retener a sus clientes, aspecto que, se consigue a través de la asignación de un tamaño conveniente del préstamo con una tasa de morosidad razonable para promover el reembolso de los mismos (Magali, 2019). En tal virtud, el monto del crédito y la tasa de morosidad dependen de la solidez financiera de los prestatarios, el historial de reembolso y los riesgos asociados con las actividades de préstamos. (p.27)

En lo que, concierne a los índices de incumplimiento éstos, se generan principalmente a las condiciones de préstamo inapropiadas. Adicional a ello, un dato interesante es que una mala administración del riesgo crediticio y las malas prácticas de gestión conlleva a una disminución de los niveles de rentabilidad, las instituciones financieras que tenga una serie de inconvenientes, al no ser atendidos de forma oportuna tenga graves consecuencias.

Gestión de riesgos

La gestión del riesgo de crédito es ahora un lugar común en la mayoría de las instituciones financieras donde, se necesitan salvaguardas para reducir las pérdidas potenciales por incumplimiento de los préstamos; y, por lo tanto, en la mayoría de los países, se requieren métodos cuantitativos para gestionar estos y otros problemas.

La gestión del riesgo, se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que, se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas

correspondientes que, se emprende (López, 2018, p.8). También, se dice que la Gestión del Riesgo es el proceso planificado, concertado, participativo e integral de reducción de las condiciones de riesgo de desastres de una comunidad, una región o un país. Implica la complementariedad de capacidades y recursos locales, regionales y nacionales y está íntimamente ligada a la búsqueda del desarrollo sostenible (Parra , Marambio, & Ibáñez, 2012).

Mediante los análisis expresados anteriormente, se resalta que la gestión de riesgo es el grupo de decisiones, conocimiento, y organización que permite la implementación de estrategias y políticas que ayuden a mitigar el impacto ambiental.

Crédito

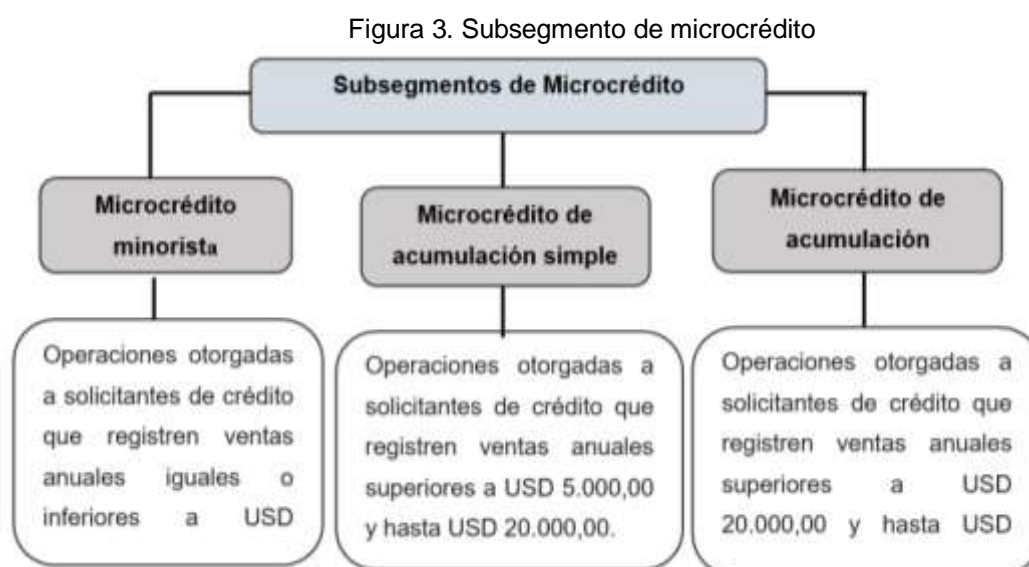
Desde la perspectiva de Sathish (2016) el sistema de crédito constituye el factor más importante dentro del sector financiero. En este sentido, si el sistema crediticio no es fuerte, sus resultados serían graves para la sociedad y, en consecuencia, para la economía del país. Bajo este contexto, para que las instituciones financieras sean competentes y fuertes, es necesario que las mismas, se acoplen a reglas, regulaciones y pautas estrictas para su funcionamiento.

Según John Stuart Mill citado por (Del Valle, 2017), en el desarrollo económico, se determinó como un permiso para utilizar el dinero de otro. Por otra parte, se indica que en los negocios el crédito, es denominado como la confianza a cambio de bienes o servicios.

Es por eso, que, ante los criterios presentados, se aduce que la operación de crédito, es el otorgamiento de un cierto valor económico, servicio, mercadería, sobre la base de confianza, a cambio de una cuantía pactada. Así también, se recalca, que va a existir un acuerdo, donde exista contrato. Ante lo indicado, se resalta que un crédito es una promesa de pago mediante un vínculo jurídico entre dos personas (acreedor y deudor).

Microcrédito

Este tipo de crédito se lo otorga a personas jurídicas y naturales que tengan ventas inferiores a USD 100.000,00, cuyo principio son los ingresos por ventas, los cuales, son generados por el giro normal del negocio, estos son verificados por el Sistema Financiero Nacional. Para el Microcrédito, se establecen los siguientes segmentos de crédito, como menciona la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, según Resolución N^o 603-2020 F: Subsegmentos de microcrédito y remitido según Resolución 644- 2021-F de 30 de enero de 2021, el mismo que, se detalla, a continuación:



Fuente: Modificado a partir del Sistema Financiero Nacional (2021)

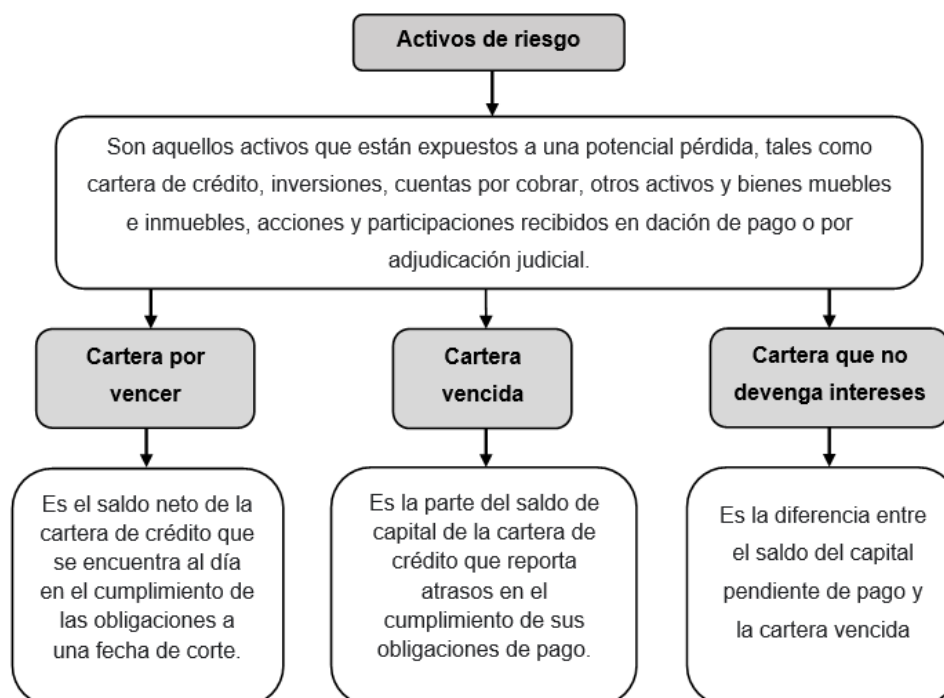
Toda institución financiera necesariamente, se establezca políticas que contengan lineamientos claros que orienten hacia el otorgamiento de créditos a los socios, las cuales, aplicar de forma correcta con un continuo monitoreo de su cumplimiento con el fin de evitar la presencia de posibles conflictos a futuro. Bajo este contexto una vez que, se han otorgado los créditos por parte de las instituciones financieras (cooperativas de ahorro y crédito) a los socios, estos automáticamente, se transforman en cartera de créditos de acuerdo con la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, segmentación de cartera, según resolución 603-2020-F y remitido según Resolución 644- 2021-F de 30 de enero de 2021, se estructuran de la siguiente manera:

Cuadro 1. Segmentación de la cartera de créditos

PRODUCTIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Corporativo • Empresarial
PYMES
CONSUMO
EDUCATIVO
<ul style="list-style-type: none"> • Educativo social
VIVIENDA INTERES SOCIAL Y PUBLICO
<ul style="list-style-type: none"> • VIP • VIS
INMOBILIARIO
MICROCREDITO
<ul style="list-style-type: none"> • Minorista • Acumulación simple • Acumulación ampliada
INVERSION PUBLICA

Fuente: Modificado a partir de la Resolución N° 603-2020-F

Figura 4. Estructura de la cartera de créditos, activos de riesgo



Fuente: Modificado a partir de Resolución N° 345-2017-F

Por otro lado, desde el punto de vista de Cerón et al. (2017), se identifican tres tipos de cartera crediticia entre, las cuales, destacan, por ejemplo: a) cartera bruta hace referencia al total de la cartera sin restar la provisión de créditos incobrables b) cartera neta, está compuesta por la totalidad de la cartera de crédito menos las provisiones incobrables, c) cartera improductiva está compuesta por los créditos,

que no generan renta, se encuentra constituido por la cartera, que no devenga interés y la cartera vencida.

Tasa de interés

La tasa de interés representa el importe de prestación de efectivo. Para aplicar las fórmulas de equivalencia de cifras de dinero en el tiempo, es necesario que la base del tiempo para la tasa de interés aplicada coincida con el período o longitud del intervalo de la línea del tiempo entre momentos consecutivos. A esta presentación de la información del interés, se le llama tasa periódica. Además, de contar con la información del interés en tasas periódicas, se maneja otras formas, como la tasa nominal y la tasa efectiva.

A lo referente a la tasa de interés activa referencial y tasas máximas la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera (2019), resolvió aprobar las “Normas que regulan la fijación de las Tasas de Interés Activas Efectivas Máximas mediante Resolución No. 496-201 9-F, de 28 de febrero de 2019, el mismo, se encuentra publicado en el boletín del Banco Central del Ecuador a corte junio 2021 como, se detalla, a continuación:

Tabla 6. Tasa de interés

Segmento	% Anual	
	Dic-20	jun-21
Productivo Corporativo	8.06	9.33
Productivo Empresarial	9.78	10.21
Productivo PYMES	11.14	11.83
Consumo	16.56	17.30
Educativo	9.10	9.50
Educativo Social	5.91	7.50
Vivienda de Interés Público	4.97	4.99
Vivienda de Interés Social	4.98	4.99
Inmobiliario	10.07	11.33
Microcrédito Minorista	20.12	28.50
Microcrédito de Acumulación Simple	20.99	25.50
Microcrédito de Acumulación Ampliada	20.55	23.50
Inversión Pública	8.32	9.33

Fuente: Banco Central del Ecuador (2021)

Morosidad

Según Alcívar y Bravo (2020), la morosidad es un riesgo inminente en el sistema financiero que, se determina por los días de morosidad sin tomar en cuenta variables de comportamiento y de caracterización de los clientes, para ellos las instituciones financieras llevan un control estadístico acerca de dicho riesgo (p.32).

Ante el criterio del autor, se indica que la morosidad refiere a la dificultad del prestatario para cumplir con su obligación crediticia a su vencimiento. La existencia de altos niveles de problemas de morosidad en los préstamos en la industria de las microfinanzas en la mayoría de los países afecta negativamente el nivel de servicios financieros y no financieros.

Según, el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero crea la JPRMF, parte de la Función Ejecutiva, encargado de realizar las políticas y la supervisión y regulación crediticia, monetaria, de seguros y valores, la JPRMF mediante Resolución No. 557-2019-F de 23 de diciembre de 2019, emite la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito para la Vivienda, se califique de la siguiente manera:

Tabla 7. Calificación de la cartera de crédito

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	PRODUCTIVO CORPORATIVO Y PRODUCTIVO EMPRESARIAL	PRODUCTIVO PYMES	MICROCREDITO	CONSUMO ORDINARIO, PRIORITARIO Y EDUCATIVO	INMOBILIARIO VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO
		Días de morosidad				
Riesgo bajo	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
Riesgo normal	A2	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 20	De 6 hasta 35
	A3	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 21 hasta 35	De 36 hasta 65
Riesgo potencial	B1	De 36 hasta 65	De 36 hasta 65	De 36 hasta 50	De 36 hasta 50	De 66 hasta 120
	B2	De 66 hasta 95	De 66 hasta 95	De 51 hasta 65	De 51 hasta 65	De 121 hasta 180
Riesgo deficiente	C1	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 66 hasta 80	De 66 hasta 80	De 181 hasta 210
	C2	De 126 hasta 180	De 126 hasta 155	De 81 hasta 95	De 81 hasta 95	De 211 hasta 270
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 156 hasta 185	De 96 hasta 125	De 96 hasta 125	De 271 hasta 450
Perdida	E	Mayor a 360	Mayor a 185	Mayor a 125	Mayor a 125	Mayor a 450

Fuente: Tomado a partir de resolución de JPRM No. 557-2019-F (2019)

Con la aparición de la pandemia, se modificó la regla para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, mediante Decreto Ejecutivo No. 1017 de 16 de marzo de 2020, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 163, se declaró el estado de excepción por calamidad pública en todo el territorio nacional, por la declaratoria de pandemia de COVID-19 por parte de la Organización Mundial de la Salud, según Resolución No. 568-2020-F como, se menciona, a continuación:

Se, entiende por “Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias” al proceso mediante, el cual, las entidades del sector financiero popular y solidario refinancien, reestructuren o noven operaciones de crédito al amparo de lo dispuesto en la presente resolución:

- De manera excepcional y temporal, las entidades, se modifique las condiciones originalmente pactadas para los créditos, se mantiene la calificación que el crédito tenía al momento de la entrada en vigor de la presente resolución y, por lo tanto, sin que, se modifique el requerimiento de provisión correspondiente.
- La modificación referida, se genera por iniciativa de la entidad o por solicitud del deudor y consiste en diferir el pago de por lo menos dos cuotas de capital e intereses que hayan vencido a partir del 16 de marzo de 2020; además, se otorgue periodos de gracia.
- La fecha de modificación de la operación es aquella en, la cual, se formalizó el acuerdo respecto de las nuevas condiciones de crédito; ni el refinanciamiento ni la reestructura implican que exista una nueva operación crediticia y, por tanto, no se afecten con tributos, contribuciones ni otros gravámenes.
- Las entidades establecen políticas y procedimientos concretos para la gestión y seguimiento de estas operaciones, mismas que son identificadas y monitoreadas de manera específica.
- Las cuotas y obligaciones financieras diferidas, aludidas en la Disposición Transitoria precedente, no se reportan como vencidas al registro de datos crediticios por parte de las entidades.
- El diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias de los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras no causa

intereses moratorios, gastos, recargos ni multas durante el período o plazo acordado con el deudor.

Según Resolución No. 627-2020-F de la JPRM con fecha 23 de diciembre de 2020 y Resolución No. 657-2021 –F emite el 14 de mayo de 2021, la Disposición Transitoria Séptima hasta el 31 de diciembre 2021, las entidades financieras tienen que presentar la calificación de la cartera de crédito de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 8. Calificación de la cartera de crédito a diciembre 2021

NIVEL DE RIESGO	CATEGORÍA	PRODUCTIVO	CONSUMO MICROCRÉDIT O EDUCATIVO	INMOBILIARIO VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO
		Días de morosidad		
Riesgo normal	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5
	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 9031	De 151 hasta 210
Riesgo deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Perdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

Fuente: Resoluciones Nro. 627-2020-F y 657-2021-F

Cuadro 2. Tipo de morosidad

Tipos	Descripción
Riesgo normal	Hace referencia a las operaciones que obtenga como reglamento cierta certeza objetiva y verificable, para que, se otorgue una posible captación de todos sus recursos crediticios.
Riesgo normal en vigilancia especial	Es el resultado de un simple movimiento crediticio en donde se, realice el cálculo de una estimación de que sus pérdidas sean mayores a su riesgo normal.
Riesgo dudoso por razón de la morosidad del titular	Aquellas operaciones que superan los 90 días de retraso en el pago con respecto al vencimiento.
Riesgo dudoso por razones distintas de la morosidad del titular	Son operaciones en las, que se logre tratar de incertidumbre con respecto a la recuperación de los reembolsos de capital o interés.
Riesgo fallido	Son todas las operaciones que consiste en planear estrategias de captación de recursos y de baja de activos.

Fuente: Tomado a partir de Ulloa (2020)

De acuerdo a los lineamientos establecidos por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2015), se mide el índice de morosidad mediante el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera total bruta. En este sentido, los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio. Bajo este contexto, la morosidad crediticia representa una de las señales más significativas, que se encargan de advertir las crisis financieras. En este mismo orden de ideas, se observa que las problemáticas de la rentabilidad son graves si la cartera de crédito incrementa su valor en cartera de crédito impagos, esto afecta en la caída de utilidades.

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

Ante, lo indicado por la SEPS, se menciona, que un incremento relevante en los niveles de morosidad, se genera inevitablemente problemas en el ámbito de la rentabilidad y liquidez, incluso esto conlleva en la generación de pérdidas y déficit de provisiones. En virtud de lo señalado, una institución financiera llámense bancos o cooperativas de ahorro y crédito que dé señales de deterioro en relación a la cartera de crédito, se disminuya su rentabilidad al incrementar los créditos con intereses.

1.4. Análisis de indicadores

Gestión de cartera y su rentabilidad es el análisis financiero de una herramienta esencial que utilizan los gerentes para lograr un gran avance en la situación financiera de la empresa y tomar decisiones relacionadas con su negocio. Si bien la información que proviene del análisis financiero, no es completa y no toma en cuenta el negocio general de una empresa debido a su enfoque exclusivo en el aspecto financiero, los indicadores proporcionan una base para la gestión o la toma de decisiones. Los índices financieros representan una relación entre dos o más tamaños económicos y permiten la comparación de operaciones comerciales de diferentes tamaños.

El análisis financiero consta de tres áreas amplias: análisis de rentabilidad, análisis de riesgos y análisis de recursos y activos. Depende de la información, que se necesite, los indicadores financieros se dividen en varios tipos de indicadores. Así, de acuerdo con los requerimientos de tiempo e información, los indicadores financieros se dividen en ratios de liquidez; ratios de solvencia; ratios de actividad; ratios económicos, ratios de rentabilidad y ratios de inversión (Perisa et al., 2017).

Mediante los criterios de diferentes autores, se indica, que el análisis de rentabilidad representa una estimación del retorno de la inversión de una organización. Se centra en las fuentes y niveles de beneficios de la empresa. Además, implica la identificación y medición de la influencia de diferentes impulsores de la rentabilidad.

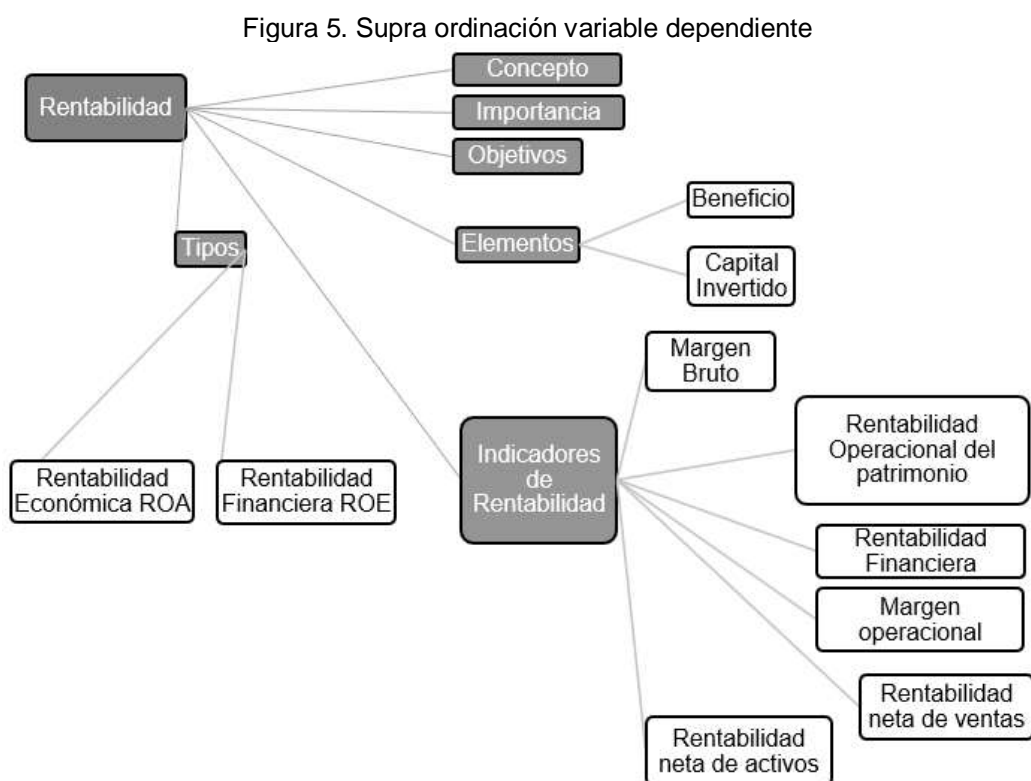
Rentabilidad

La rentabilidad tiene relación con los recursos y beneficios económicos, para (Murcia, 2014) “se expresa en tanto por ciento, y se divide el beneficio anual, deducidos los intereses de las deudas más el impuesto a la renta, por el valor de los fondos propios, multiplicado por 100” (p. 40). Por su parte Rojas (2015) la rentabilidad “es una actividad financiera que implica la movilización de una cadena de elementos humanos, maquinaria o equipos y económicos, para lograr resultados

favorables o no favorables para la empresa dentro de un determinado periodo” (p. 3).

Mediante los criterios expresados en párrafos anteriores, se menciona, que rentabilidad representa la capacidad de obtener beneficios de todas las actividades comerciales de una organización o empresa. Muestra la eficacia que la alta dirección logre obtener beneficios, con el uso de todos los recursos disponibles, que presenten en el mercado.

En tal sentido, se menciona, es muy esencial que las instituciones logren a ser eficientes, demostrar la capacidad que mantienen para generar rentabilidad con los procesos que emplean en sus operaciones.



Fuente: Modificado a partir de Mollocana, V (2017)

La rentabilidad es económica y financiera.

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica ayuda a obtener una medida de valor entre empresas con una misma estructura financiera; de acuerdo a (Moreno, 2018):

Mide la capacidad que tiene los activos (bienes y derechos como son los mostradores, estanterías, derechos de cobro sobre clientes, etc.) para generar el beneficio bruto (aquel beneficio en él, que no descuentan los intereses e impuestos que hay que pagar sobre propio beneficio (p. 6).

La rentabilidad económica se calcula, del resultado neto contable sobre el activo neto total, como se muestra, a continuación:

$$RE = \frac{\text{Resultado Neto Contable}}{\text{Activo Neto Total}}$$

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera, como afirma Bautista (2016) “mide el rendimiento de los activos o capitales propios después de la deducción de intereses, mide las rentabilidades de inversión de los accionistas que buscan maximizar sus inversiones” (p. 53).

La rentabilidad financiera se calcula de la utilidad neta, sobre el patrimonio total como se indica, a continuación:

$$RF = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio Total}}$$

Indicadores de Rentabilidad

Como lo hace notar Garcés (2019) “Los indicadores de rentabilidad miden la capacidad de una empresa y ayudan a estabilizar costos y gastos, además, de transformar las ventas en utilidad” (p. 55).

Grado de absorción del Margen Financiero neto

Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

$$\frac{\text{Gastos de operación} * 12/\text{Mes}}{\text{Margen Financiero Neto}}$$

ROE

Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021)

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

ROA

Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2021).

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

Indicadores financieros

El objetivo básico financiero es la maximización de la rentabilidad de la empresa, lo que implica maximizar la productividad y minimizar los costos, aprovechar la capacidad instalada. El propósito de un análisis financiero es conocer y estudiar las variables que intervienen en la operatividad y evaluar la situación financiera de la organización, producto o servicio determinado.

A pesar de lo expuesto, es necesario recalcar que, si bien los indicadores de rentabilidad son una herramienta inevitable y necesaria a la hora de abarcar la situación financiera, estas ratios se interpreten con cautela, dado que los factores que afectan al numerado, se relacionen con los que afectan al denominador.

CAPÍTULO II. DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Tipos, métodos y enfoque de investigación

Tipo de estudio

Para la presente investigación se utilizó el tipo de investigación mixta debido, que se trabaja con el enfoque cualitativo y cuantitativo como se menciona, a continuación:

Enfoque cualitativo: este enfoque permite estudiar la realidad en su contexto natural, sin alterar información o significados que tengan las personas implicadas en la situación. Hay que recalcar que este enfoque implica la recogida y utilización de una variedad de materiales como: observaciones, entrevistas, rutinas, imágenes, textos históricos, etc. Es por lo que este enfoque permite fundamentar la información recabada de la cartera de crédito y rentabilidad de la cooperativa con la finalidad de establecer relaciones a largo plazo con clientes de la Cooperativa Ambato.

Enfoque cuantitativo: por su parte este enfoque es adecuado para el presente estudio. Según Hernández et al. (2018, pág. 5): Se parte de una idea, la cual, se extraen las preguntas, las variables y los objetivos de la investigación, que conforman el problema. Luego, se realiza la revisión bibliográfica, que lleva al planteo de la metodología, que, a su vez, establece los parámetros cuantificables para la medición de las variables.

2.2. Alcance de la investigación

Investigación descriptiva

La investigación descriptiva en palabra de Marroquin (2012) es, también, conocida como la investigación estadística de forma, que se describen los datos y

características de la población o fenómeno en estudio, es decir, esta investigación ayuda a describir la situación real del fenómeno de estudio.

2.3. Modalidad de la investigación

Investigación de campo

La observación y la interrogación son las principales técnicas, que se usan en la investigación (Baen, 2017). Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Equivalen, por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos, es decir, este tipo de investigación permite realizar la recolección de información en el campo donde suscita el problema de estudio.

Investigación documental

La investigación documental o bibliográfica es aquella que procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, hemerografía, registros audiovisuales, entre otros. Como lo mencionado, se indica, que permite recabar todo tipo de información que permita sustentar las variables de investigación, mediante libros, artículos, revistas, etc. Investigación bibliográfica documental.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Encuesta

Es importante comenzar por entender que el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (Bernal, 2016)

Este tipo de técnica de investigación permite aplicar a los 76 empleados de la cooperativa Ambato, los cuales, están constituidos por el gerente de negocios, jefe financiero, jefe de riesgo, auditor interno, jefes de oficina, analistas de crédito, asesores de cobranza.

Cuestionario

El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, puesto que constituye una forma concreta de la técnica de observación, lograr que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno, que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio (Gómez, 2012).

Como se menciona anteriormente el cuestionario está conformado por 10 preguntas con escala de Likert, la cual, permite clasificar las alternativas de respuestas, estas preguntas están dirigidas a los funcionarios de la cooperativa Ambato, con el objetivo de conocer el proceso de gestión de cartera de crédito y la rentabilidad de la institución.

Población

Se define como el conjunto de casos que tienen una serie de especificaciones en común y se encuentran en un espacio determinado. En muchos casos, no es posible analizar toda la población por cuestiones de tiempo y recursos humanos. Por ello, se trabaje con una parte (Chaudhuri, 2018). Cabe indicar que el universo o población es el conjunto total de elementos que en este proceso investigativo se va a analizar.

La población del presente trabajo es el personal del área de crédito, cobranza, el mismo está conformado por: jefes de oficina, asesores, analistas de crédito,

además, del área administrativo por: gerente de negocios, auditor interno, jefe financiero y jefe de riesgos.

Tabla 9. Población administrativa

Cargo	N°. de colaboradores
Gerente de Negocios	1
Jefe Financiero	1
Jefe de Riesgos	1
Auditor Interno	1
Jefes de Oficina	14
Total	18

Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Tabla 10. Población Crédito

Cargo	N°. de colaboradores
Analistas de Crédito	23
Asesores de Crédito	28
Asesores Cobranza Legal	7
Total	58

Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Muestra

La muestra está definida como el conjunto de elementos, es decir, es el subconjunto de un grupo o conjunto, así también, se denomina muestra a la parte de un universo, el cual, va a servir como objeto de estudio (Almazán, 2012). En este caso al contar con una muestra inferior a 100, se utiliza el muestreo regulado, el cual, permite trabajar con todos los elementos de la población, debido que, no es necesario el cálculo de la muestra con la utilización de la fórmula estadística.

2.5. Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos se utiliza el software estadístico SPSS. Con este programa se realiza el análisis descriptivo de los resultados de la encuesta; además, se aplica estadística inferencial para determinar la correlación existente entre los indicadores de cartera vencida y rentabilidad (esta información se obtiene del boletín informativo de la SEPS). Para esto, se crea una base de datos con la información de los indicadores mencionados, del último año. Luego, con el uso de la regresión lineal se calcula la correlación de las variables que aplica el coeficiente de Pearson.

A continuación, se encuentran las preguntas planteadas para la recopilación de la información pertinente del área involucrada del departamento administrativo y de crédito, los mismos que proporcionaran para identificar y resaltar la situación del riesgo crediticio de la Cooperativa.

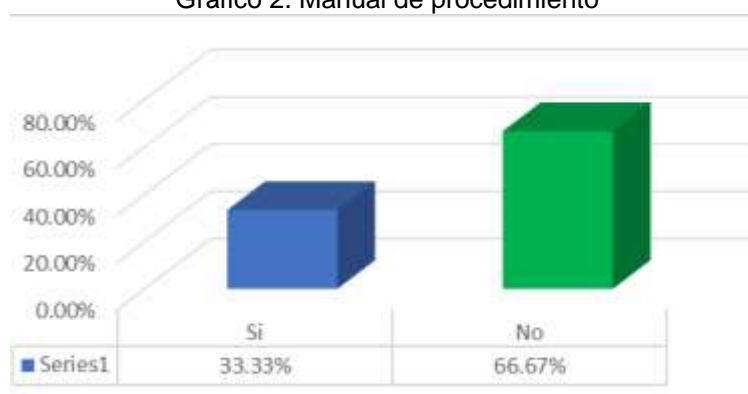
1. ¿Conoce si la cooperativa cuenta con un manual de procedimientos para la concesión de créditos?

Tabla 11. Manual de procedimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33,33%
No	12	66,67%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 2. Manual de procedimiento



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 33.33% de encuestados menciona, conocer que, la cooperativa cuenta con un manual de procedimientos para la concesión de créditos, mientras que el 66.67% indico que no.

Interpretación

Mediante los resultados se pudo conocer, que no cuenta con un manual de procedimientos para la concesión de créditos, hecho alarmante, debido que, al encontrar en el segmento 1 contaría uno, es por ello, que se sugiere a la institución implementar un manual, esto ayuda a disminuir el nivel de morosidad, debido, que

el empleado conozca con exactitud el procedimiento a realizar para otorgar un crédito.

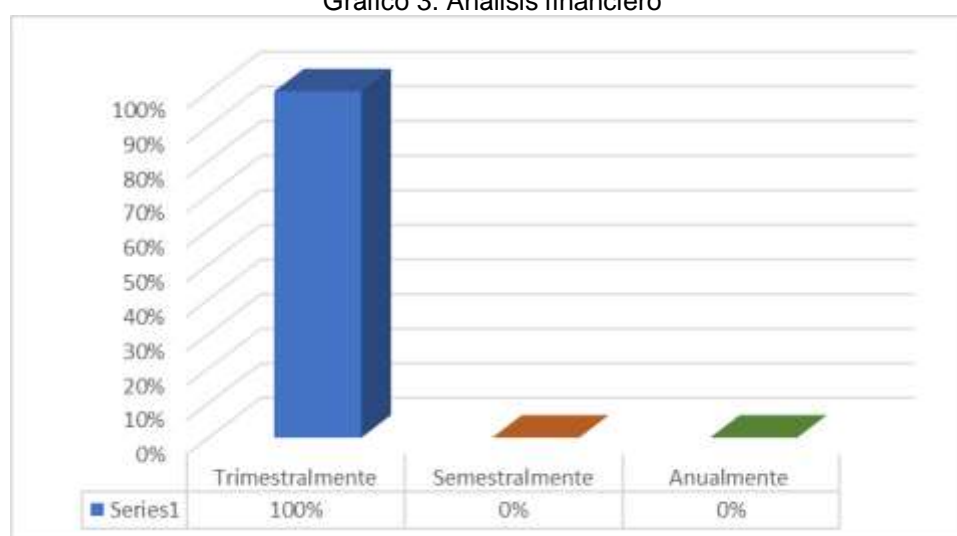
2. ¿Cada que tiempo se realiza un análisis financiero que permita conocer la situación actual y financiera de la cooperativa?

Tabla 12. Análisis financiero

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Trimestralmente	18	100%
Semestralmente	0	0%
Anualmente	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 3. Análisis financiero



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 100% del personal administrativo indicó que realiza trimestralmente un análisis financiero.

Interpretación

Mediante la recolección de información se pudo conocer que la institución realiza trimestralmente un análisis financiero, situación preocupante debido al movimiento

que realiza la cooperativa y por encontrar en el segmento 1 es factible, que, se realice mensualmente, esto ayuda a tomar decisiones oportunas y correctas.

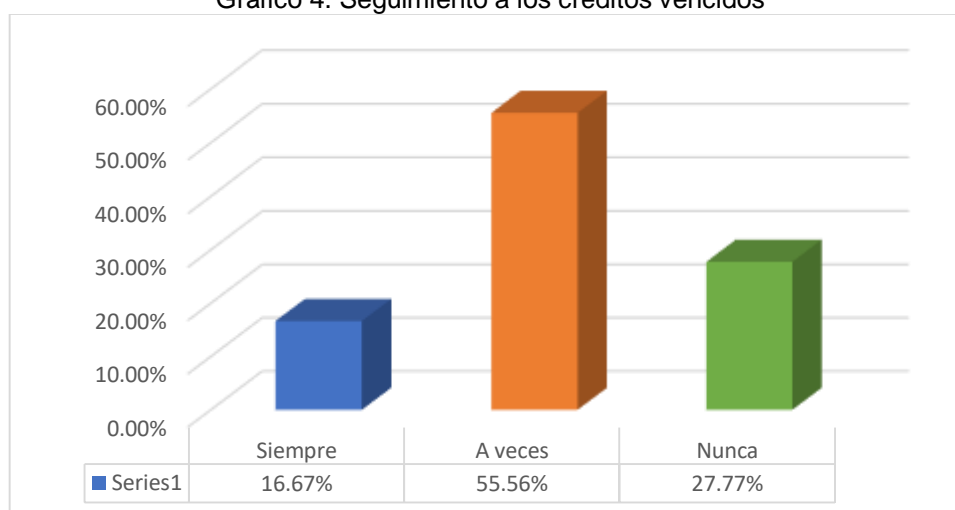
3. ¿Se da seguimiento a los créditos vencidos para su adecuada recuperación?

Tabla 13. Seguimiento a los créditos vencidos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	16,67%
A veces	10	55,56%
Nunca	5	27,77%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 4. Seguimiento a los créditos vencidos



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 16.67% indicó que siempre se da seguimiento a los créditos vencidos para su adecuada recuperación, el 55.56% señaló que a veces y el 27.77% indicó que nunca.

Interpretación:

Con la información recabada, se pudo conocer, que la cooperativa Ambato únicamente a veces realiza seguimiento a los créditos vencidos para su adecuada

recuperación, situación alarmante, debido que es necesario tener un seguimiento total de los créditos.

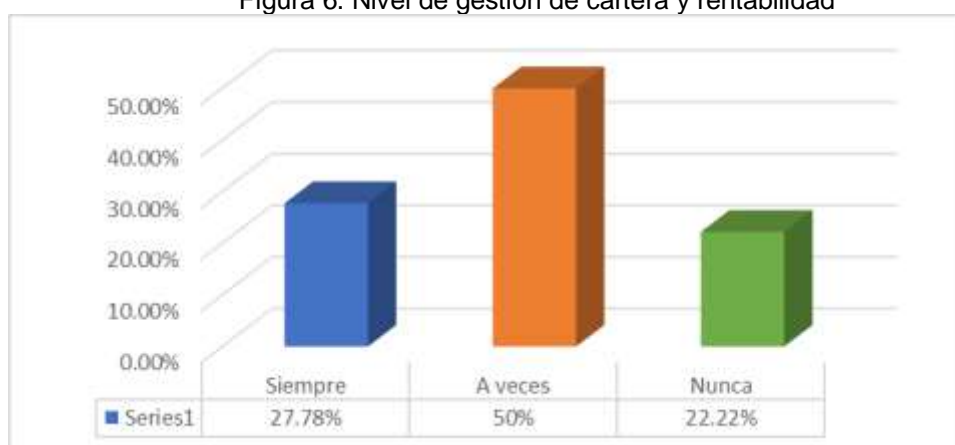
4. ¿Se mide el nivel de gestión de cartera y rentabilidad de la cooperativa a través de indicadores?

Tabla 14. Nivel de gestión de cartera y rentabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	27,78%
A veces	9	50%
Nunca	4	22,22%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Figura 6. Nivel de gestión de cartera y rentabilidad



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 27.78% indica que siempre mide el nivel de gestión de cartera y rentabilidad de la cooperativa a través de indicadores, el 50% indica que a veces, el 22.22% indica que nunca.

Interpretación:

Los resultados expuestos muestran que la entidad tiene falencias en la medición de cartera y rentabilidad mediante indicadores, facto que hay que tener en cuenta debido que es muy importante para el desarrollo de la institución.

5. ¿Se realiza un seguimiento al proceso de concesión de créditos para determinar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de funciones?

Tabla 15. Seguimiento al proceso de concesión de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	6	33%
A veces	9	50,00%
Nunca	3	16,67%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 5. Seguimiento al proceso de concesión de crédito



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 33% menciona que siempre, se realiza un seguimiento al proceso de concesión de créditos para determinar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de funciones, mientras que el 50% indica que a veces, y el 16.67 dijo que nunca.

Interpretación:

Mediante los resultados expuestos, se observa que la entidad, no se realiza el seguimiento a los procesos de concesión de créditos, al no realizar correctamente este proceso la institución corre el riesgo de incrementar el nivel de morosidad, debido que, al existir el incumplimiento de las funciones establecidas, se incrementa el nivel de riesgo.

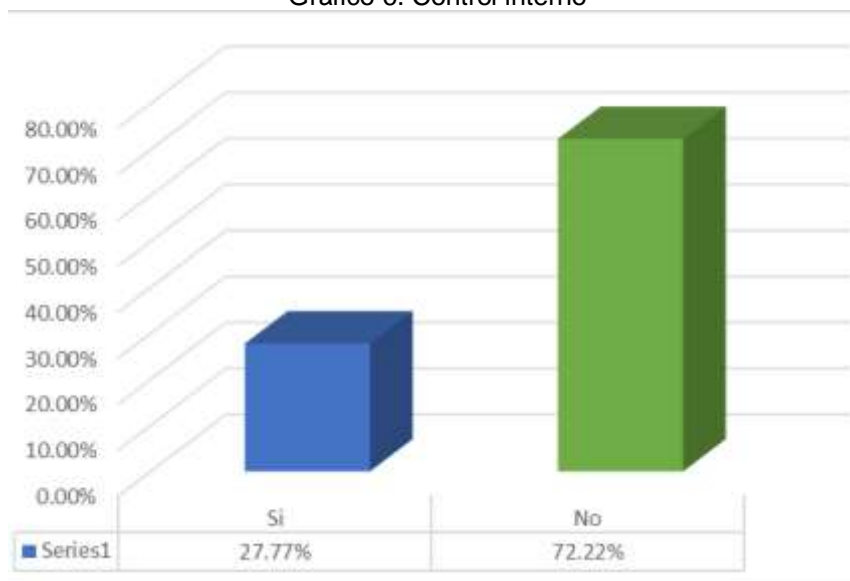
6. ¿Es adecuado el control interno en el otorgamiento de los créditos?

Tabla 16. Control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	27.77%
No	13	72.22%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 6. Control interno



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 27.77% indica que, si es adecuado el control interno en el otorgamiento de los créditos, y el 72.22% indicó, que no.

Interpretación:

La institución no realiza un adecuado control interno en el otorgamiento de los créditos, situación alarmante, de seguir con esta falencia la cooperativa pierde recursos, debido que las gestiones de las áreas dejarán de funcionar eficientemente.

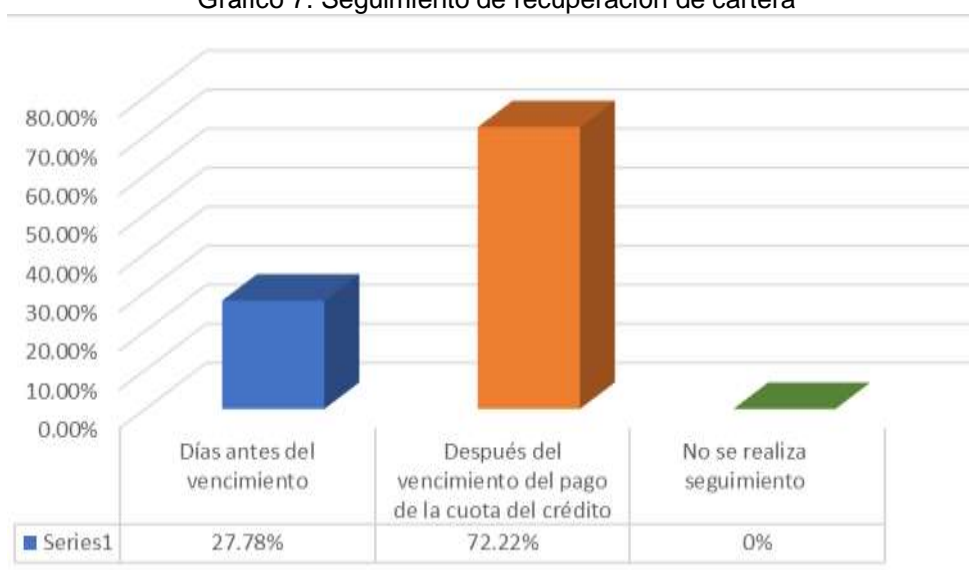
7. El seguimiento para la recuperación de cartera es:

Tabla 17. Seguimiento de recuperación de cartera

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Días antes del vencimiento	5	27,78%
Después del vencimiento del pago de la cuota del crédito	13	72,22%
No sé, realiza seguimiento	0	0%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 7. Seguimiento de recuperación de cartera



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 27.78% indicó que realiza el seguimiento para la recuperación de cartera es días antes del vencimiento, el 72.22% mencionó que después del vencimiento del pago de la cuota del crédito, y el 0% no realiza ningún seguimiento.

Interpretación:

La cooperativa presenta un seguimiento de recuperación de cartera después del vencimiento del pago de la cuota, esto mejoraría, debido que, se realice la gestión con días antes para, que el socio, no se atrase y de esa forma, también, se disminuya el nivel de riesgo de morosidad.

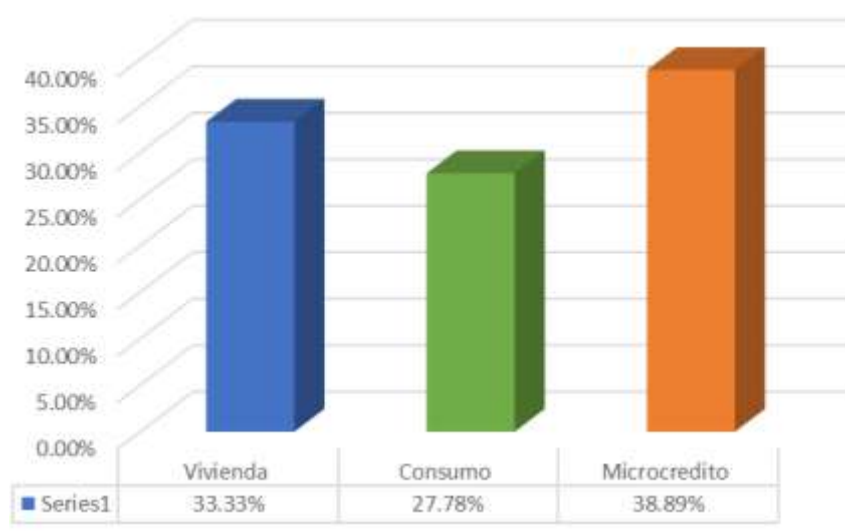
8. ¿Qué tipos de crédito son los que reflejan mayor índice de morosidad?

Tabla 18. Tipos de crédito con mayor índice de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Vivienda	6	33,33%
Consumo	5	27,78%
Microcrédito	7	38,89%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 8. Tipos de crédito con mayor índice de morosidad



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

Del 100% de encuestados el 33.33% menciona que el tipo de crédito que refleja mayor índice de morosidad es el de vivienda, el 27.78% indica que el de consumo, y el 38.89% indica que el de microcrédito.

Interpretación:

La cooperativa presenta mayor índice de morosidad en microcrédito, debido que la mayor parte de este sector son pequeños comerciantes, y han sido afectadas por la pandemia del COVID – 19.

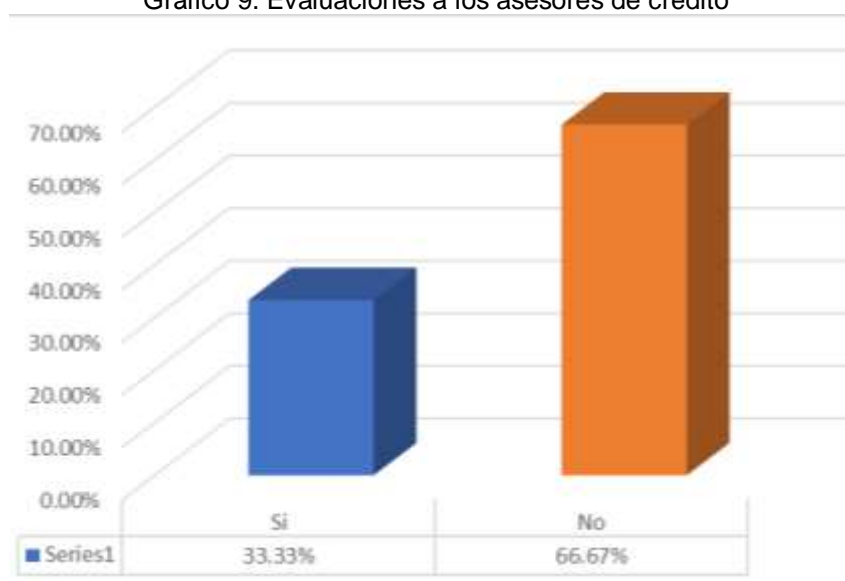
9. ¿Existen evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito?

Tabla 19. Evaluaciones a los asesores de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	33,33%
No	12	66,67%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 9. Evaluaciones a los asesores de crédito



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 33.33% indicó que, si existen evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito, mientras que el 66.67% dijo, que no.

Interpretación:

La institución muestra, que no existen evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito, esto representa una falencia grave, la cual, se tome acciones correctivas lo antes posible.

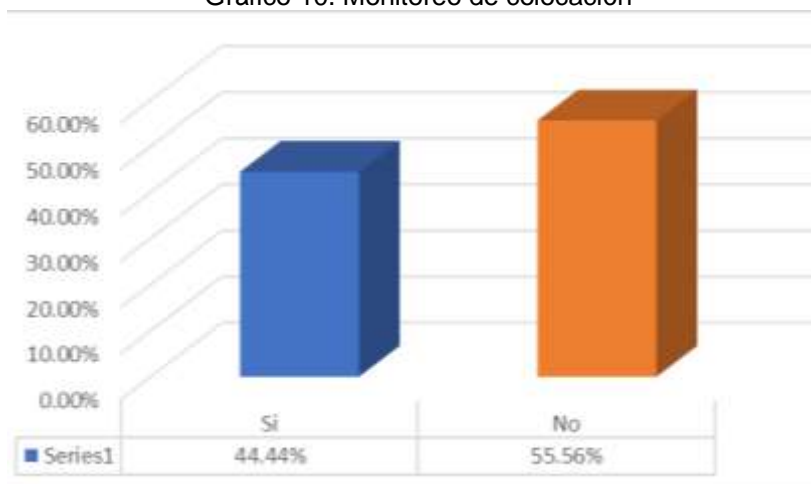
10. ¿Usted realiza monitoreo de colocación a los oficiales de crédito?

Tabla 20. Monitoreo de colocación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	44,44%
No	10	55,56%
Total	18	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 10. Monitoreo de colocación



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 44.44% indica que la entidad si realiza monitoreo de la entrega de créditos a los oficiales de crédito, mientras que el 55.56% menciona, que no.

Interpretación:

La empresa no realiza monitoreo adecuado de la entrega de créditos a los oficiales, esto les causa que los empleados de esta área no cumplan con las metas establecidas.

ÁREA DE CRÉDITO

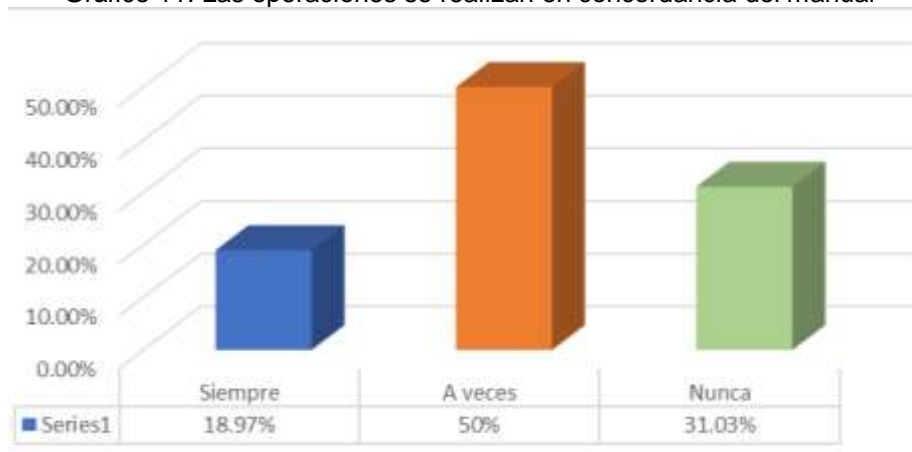
1. ¿Las operaciones de crédito, se realiza en concordancia con el manual de crédito de la cooperativa?

Tabla 21. Las operaciones se realizan en concordancia del manual

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	11	18,97%
A veces	29	50%
Nunca	18	31,03%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 11. Las operaciones se realizan en concordancia del manual



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 18.97% indica que siempre las operaciones de crédito, se realizan en concordancia con el manual de crédito de la cooperativa, el 50% indicó que a veces, el 31.03% nunca.

Interpretación:

Las operaciones de crédito, no se realizan en concordancia con el manual de crédito, esto lleve a que existan problemas legales por el incumplimiento de procesos.

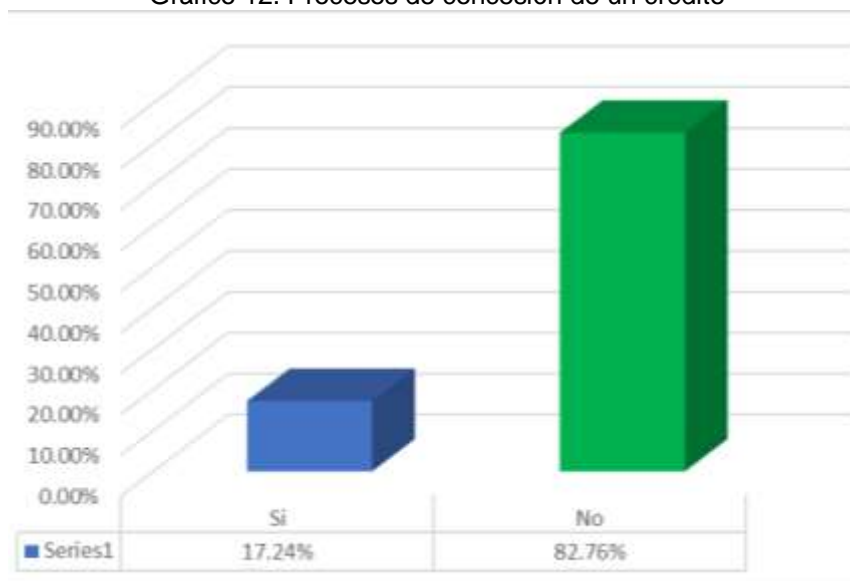
2. ¿Conoce los procesos para la concesión de un crédito?

Tabla 22. Procesos de concesión de un crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	17,24%
No	48	82,76%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 12. Procesos de concesión de un crédito



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 17.24% menciona que conoce los procesos para la concesión de un crédito, y el 82.76% no conoce.

Interpretación:

Una parte considerable desconoce del proceso a seguir para otorgar un crédito, es por ello, que, se sugiere a la cooperativa impartir charlas de los procesos, con el fin de que todo el personal tenga conocimiento y sepa cómo realizar cada actividad.

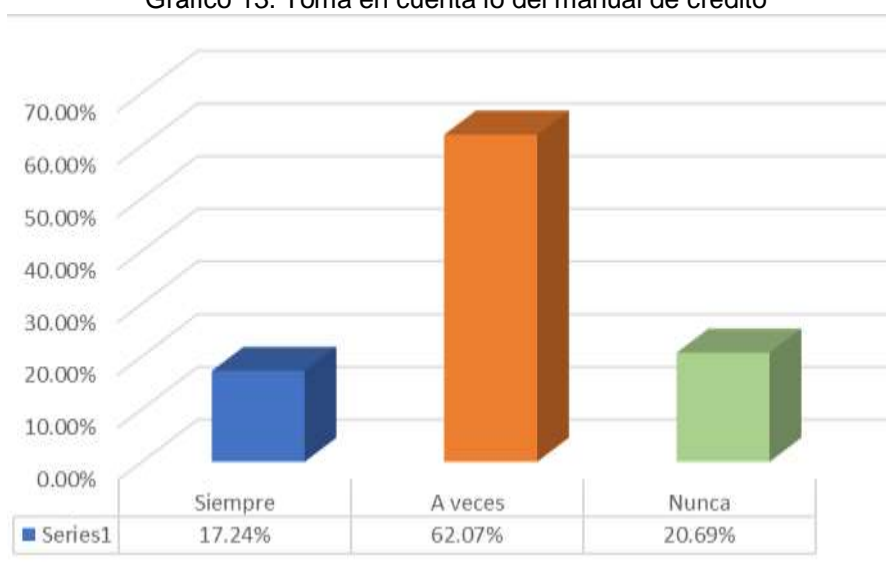
3. ¿Para otorgar un crédito usted toma en cuenta todo lo detallado en el manual de créditos?

Tabla 23. Toma en cuenta lo del manual de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	17,24%
A veces	36	62,07%
Nunca	12	20,69%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 13. Toma en cuenta lo del manual de crédito



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 17.24% del personal del área de crédito indicaron que siempre toma en cuenta todo lo detallado en el manual de créditos, el 62.07% indicó, que no, y el 20.69% dijo nunca.

Interpretación:

El mayor número de empleados de esta área, no siempre toman en cuenta lo establecido en el manual ya sea por diversos factores como es amistad o cercanía de los socios.

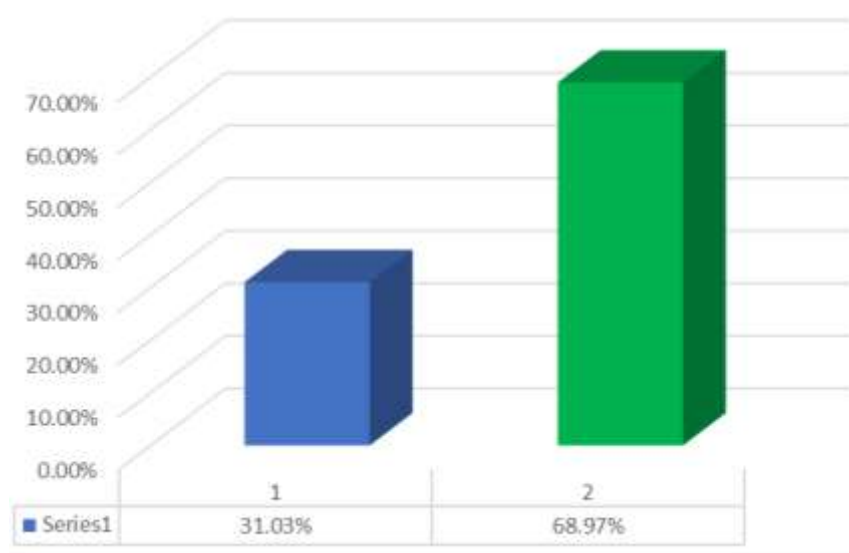
4. ¿Según su criterio considera que la cartera vencida representa un riesgo importante para la cooperativa?

Tabla 24. Cartera vencida representa riesgo en la cooperativa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	31,03%
No	18	68,97%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 14. Cartera vencida representa riesgo en la cooperativa



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 31.03% indicaron que la cartera vencida representa un riesgo importante para la cooperativa, el 68.97% dijo, que no.

Interpretación:

El mayor número de empleados del área de crédito conoce que el riesgo es importante para la cooperativa.

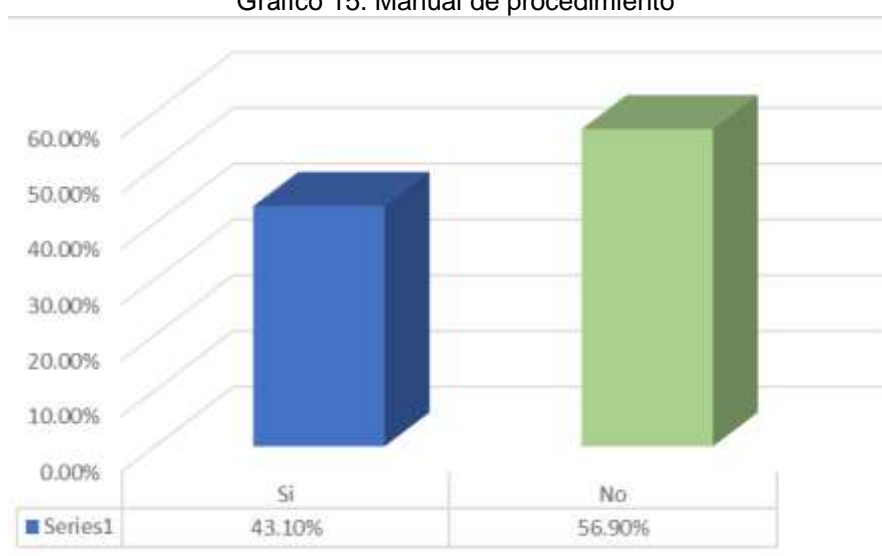
5. ¿Considera usted que los indicadores de rentabilidad reflejan la utilidad obtenida por la cooperativa?

Tabla 25. Manual de procedimiento

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	43,10%
No	33	56,90%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 15. Manual de procedimiento



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 43.10% indicó que, si considera que los indicadores de rentabilidad reflejan la utilidad obtenida por la cooperativa, mientras que el 56.90% dijo no.

Interpretación:

El mayor número de empleados tiene el conocimiento de rentabilidad y utilidad bien definida, puesto que los empleados conozcan que la rentabilidad es la capacidad que posee la institución financiera para aprovechar su recurso, debido que este término es de conocimiento general para los empleados del área de crédito, cobranzas.

6. ¿Cada que tiempo, se analiza los indicadores de morosidad que mantiene la cooperativa?

Tabla 26. Tiempo de análisis de indicadores

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	12	20,69%
Semestral	30	51,72%
Anual	16	27,59%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 16. Tiempo de análisis de indicadores



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 20.69% menciona que mensualmente la cooperativa analiza los indicadores de morosidad que mantiene la cooperativa, el 51.72% indicó que analiza los indicadores semestralmente, y el 27.59% dijo anualmente.

Interpretación:

La cooperativa analizaría mensualmente los indicadores, debido que aportan información valiosa para la entidad. Por lo tanto, ofrecen soluciones para mejorar la rentabilidad, liquidez, solvencia, entre otras razones.

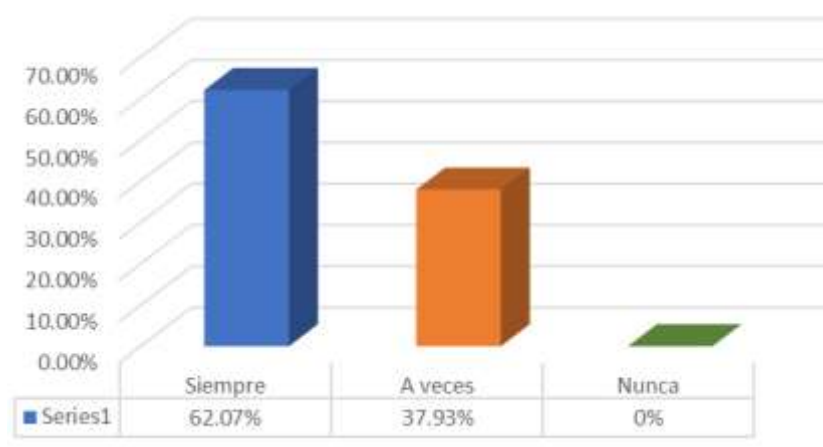
7. ¿Considera usted que la reducción de cartera vencida mejora el indicador de morosidad?

Tabla 27. Reducción de cartera vencida mejora el indicador de morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	62,07%
A veces	22	37,93%
Nunca	0	0%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 17. Reducción de cartera vencida mejora el indicador de morosidad



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 62.07% indica que siempre que la reducción de cartera vencida mejora el indicador de morosidad, el 37.93% a veces, y el 0% nunca.

Interpretación:

La reducción de cartera vencida disminuye el índice de morosidad y por ende mejora el indicador de morosidad.

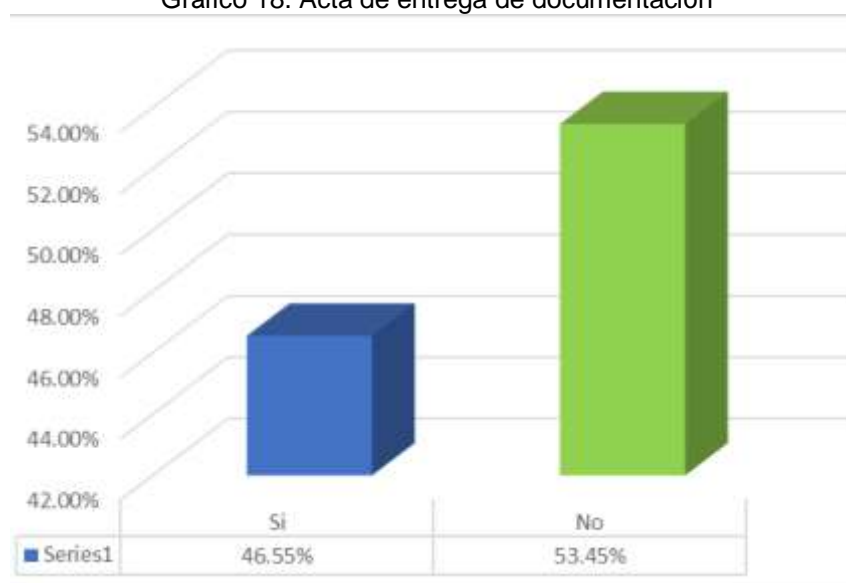
8. ¿Cuándo existe rotación de personal, existe un acta entrega de documentación de crédito de los socios y carpetas debidamente foliadas?

Tabla 28. Acta de entrega de documentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	46,55%
No	31	53,45%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 18. Acta de entrega de documentación



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 46.55% indica que existe rotación de personal, existe un acta entrega de documentación de crédito de los socios y carpetas debidamente foliadas, mientras que el 53.45% menciona, que no.

Interpretación:

Al momento de rotación de personal existe deficiencia de control de documentación, esto cause serios problemas a la nueva persona que ingresa porque desconoce la situación en la que recibe el puesto de trabajo.

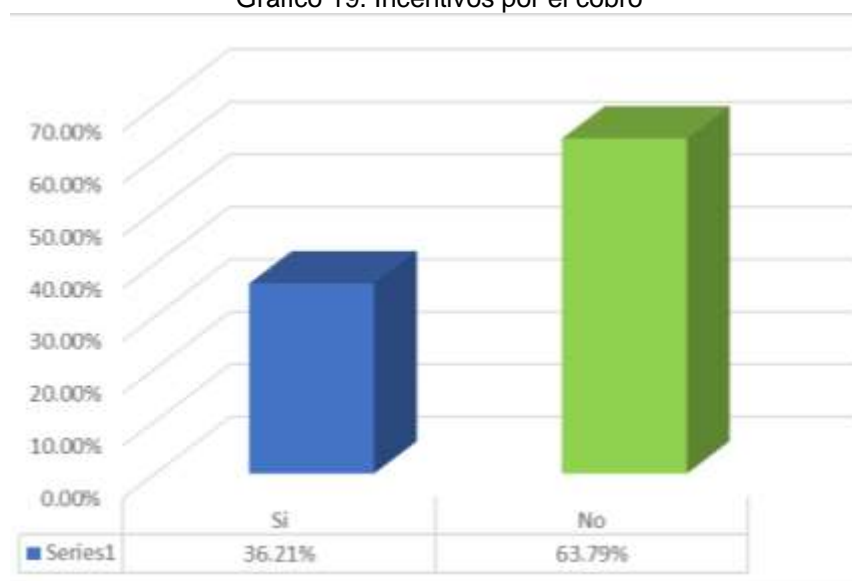
9. ¿Tiene incentivos por el cobro de los créditos concedidos?

Tabla 29. Incentivos por el cobro

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	36,21%
No	37	63,79%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 19. Incentivos por el cobro



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 36.21% del área indico que, si tiene incentivos por el cobro de los créditos concedidos, y el 63.79% dijo, que no.

Interpretación:

Los empleados no son incentivados por su gestión, a esta acción, se sugiere, que la cooperativa otorgue incentivos por montos de recuperación de cartera para, que el empleado, se sienta a gusto en la realización de su trabajo.

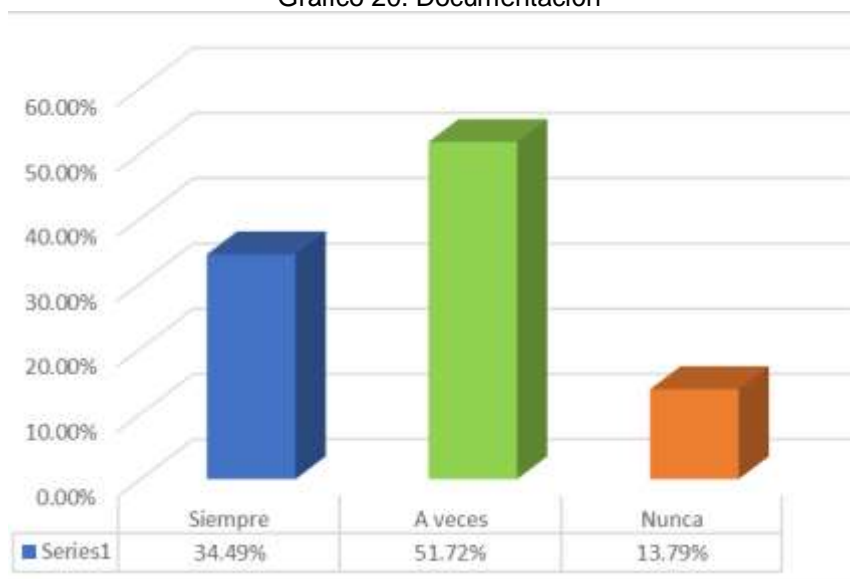
10. ¿La documentación que respalda el crédito garantiza una adecuada recuperación?

Tabla 30. Documentación

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	34,49%
A veces	30	51,72%
Nunca	8	13,79%
Total	58	100%

Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gráfico 20. Documentación



Fuente: Encuesta al personal administrativo
Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Análisis:

El 34.49% menciona que siempre la documentación respalda el crédito que garantice una adecuada recuperación, el 51.72% dijo a veces, y el 13.79% dijo nunca.

Interpretación:

La documentación de respaldo de crédito, no garantiza la recuperación de cartera debido a diversos factores como la verificación de datos, documentos, etc.

Para Fuentler, si la cartera de crédito tiene incidencia con la rentabilidad, se procede a realizar el cálculo de la correlación de Pearson donde, se utilizaron datos establecidos en las preguntas planteadas en la encuesta debido a que, son datos formados por un conjunto de elementos ordenados a pesar de, que estos sean valores cualitativos y que el número en la lista varíe. La escala que, se usó es de un rango de 0 a 1, por lo que posteriormente, se pudo comprobar que los datos eran lineales, dado, que, se asigna de acuerdo a las variables X y. También, destacar, no se utilizó ningún tipo de análisis para los valores atípicos, puesto que únicamente, se lo ha realizado de acuerdo a las respuestas obtenidas lo, que no influye en el desarrollo del proyecto de investigación porque, se trabajó con un porcentaje total de población.

Tabla 31. Medidas Simétricas

Descripción	Valor	Error típ. asint. ^a	T aproximada ^b
Intervalo por Intervalo R de Pearson	0,8245325	0,048	5,35
Ordinal por Ordinal Correlación de Spearman	0,735	0,204	4,256
Nº de Casos Válidos	10		

Fuente: SPSS Statistics Versión 23

Por otro lado, también, es importante indicar que para la correlación R de Pearson, se trabajó con dos variables estructurales que son cartera de crédito y la rentabilidad, el cual, nos ayudó para obtener una buena correlación lineal positiva con un resultado del 0,8245235, lo que representa que es muy favorable para esta investigación dado, que, se aproxima a 1. Se recuerda, que, si una de las variables tiende a aumentar, también, lo hace la otra.

Verificación de la hipótesis

El resultado del modelo acepta la hipótesis, es decir, la cartera de crédito incide en la rentabilidad para la toma de decisiones de la cooperativa Ambato Ltda., el cual, considera que existe una correlación de $p > 0,05$, y esta correlación representa un índice de 0,8245325, por lo que, se define una correlación significativa. Entonces con la correlación de Pearson, se prueba la hipótesis, se mide su índice R de Pearson.

2.6. Caracterización de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Antecedentes

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, proviene de la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, parroquia Juan B. Vela del Cantón Ambato, a través de un proceso organizativo, económico y social, con el propósito de cubrir necesidades de créditos. Es así que el 10 de enero del 2003, según Acuerdo No.001-SDRCC del Ministerio de Bienestar Social registra como una sociedad con personería jurídica, por tanto, el 13 de enero del año 2003 apertura el servicio a la ciudadanía, con una oficina pequeña y moderada en la ciudad de Ambato ubicada en la calle Juan Benigno Vela y Lalama donde, se encuentra la oficina Matriz, actualmente cuenta con 14 Agencias a nivel nacional, los mismos, que, se encuentran ubicadas en las provincias: Tungurahua, Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Pichincha, Napo y Azuay. La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Ambato” de la ciudad de Ambato es una institución financiera que busca apoyar en pequeños proyectos productivos, se otorga créditos de 500 dólares, hasta 150.000 dólares a todos sus socios; como los siguientes tipos de crédito: microcréditos, créditos de vivienda, créditos de consumo y créditos para la microempresa.

Actualmente la Cooperativa Ambato en su portafolio de productos ofrece lo siguiente:

Figura 7. Productos de la cooperativa Ambato



Realizado por: Yucailla, Josefina, 2022

Gestión de Cobro actual en la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.

La estrategia de cobranza de la cooperativa, no realiza una segmentación en función al sujeto de crédito, sea este asalariado; con negocio propio u otra fuente de ingreso; tampoco hace una segmentación de los socios/clientes por el nivel de riesgo que representa para la cooperativa; por lo tanto, la estrategia, que, se aplica es uniforme para todos los casos sin un estudio específico para cada caso.

A continuación, se explica en tipo de gestión, que, se realiza en cada etapa de cobro:

1. Envío de SMS – Gestión Preventiva:

- En los días de atraso 3-21, se realiza un envío de SMS al número celular del deudor de forma automática y bajo las siguientes características:
- La plataforma de envío de SMS, se enlaza directamente con la base de datos del Core Financiero Fit-coop para la ejecución de este proceso.
- Se maneja un texto predefinido para el envío de estos mensajes, mismo que es parametrizable de acuerdo con las necesidades de la institución;
- Para la funcionalidad de este aplicativo, el sistema de envío SMS, se comunica directamente con el sistema Fit-coop a través de un Web Service para realizar la consulta de datos (nombre, número de días atraso y saldo) y ejecutar el envío de los SMS.

2. Llamada a través de IVR – Gestión extrajudicial 1

En la fase de 1-20 días de atraso, se realiza una llamada telefónica a través de un IVR (Respuesta de Voz Interactiva) de forma automática a todos los clientes con estas características:

- Se utiliza una plataforma interna propia de COAC Ambato;
- Esta plataforma realiza llamadas a celulares y teléfonos fijos;
- Esta plataforma de llamadas automáticas IVR, se conecta directamente a la base de datos del Core Financiero Fit-coop para ejecutar el proceso;

- Se maneja dos audios predefinidos para realizar el contacto a través de este medio, estos audios, se diferencian por la edad de vencimiento, el primero de 1 a 10 y el segundo de 11 a 20 días de atraso.

3. Gestores de cobranza / Oficiales de Crédito – Gestión extrajudicial 2

En la fase de 21-180 días de atraso, un gestor de cobranza u oficial de crédito hace una gestión telefónica y/o visita personal a los socios morosos para entregarle una notificación (carta impresa).

- La asignación de clientes a gestionar, se realiza en base a una segmentación por Agencia;
- El jefe de Crédito y Cobranzas realiza una asignación semiautomática de los clientes a cobrar a través del aplicativo (desarrollo interno de la cooperativa),
- Parte de la gestión de los notificadores es imprimir las cartas para entregar a los socios morosos;
- Las gestiones realizadas por los notificadores, no se ingresan de forma inmediata al sistema, sino que son ingresadas una sola vez a la semana. Además, esta información, no es considerada para el cálculo de las comisiones;
- El pago de comisiones, se hace únicamente en base al valor recuperado del valor vencido (no importa si la recuperación es total o parcial).
- Previo al pago de comisiones a este grupo, los notificadores preparan un resumen mensual de su trabajo contra las operaciones pagadas, esta información es verificada de forma aleatoria por el jefe de Crédito y Cobranza.

4. Asesor Legal Internos y Externos – Gestión Judicial

A partir del día 126 de mora, un asesor legal (abogado) hace la gestión de cobro sobre los socios morosos a través de cobranza judicial, se realice mediación entre las partes, acuerdos de pago, convenios, etc.

- Los asesores legales (abogados) son funcionarios internos y externos de la cooperativa;

- La asignación de clientes a gestionar, se realiza en base a una segmentación automática mediante el sistema de la cooperativa, solución desarrollada en la misma;
- La distribución (automática) y gestión realizada del asesor legal (abogado) es repartida e ingresada en el sistema de la cooperativa,
- La gestión que realizan los asesores legales (abogados) es hasta llegar al castigo o recuperación;
- Paga calcular el pago de comisiones, se realiza en base al valor recuperado del valor vencido.

Luego de explicar el tipo de gestión de cobranza que realiza la cooperativa Ambato, se evidenció que existe participación de gestores externos que manejan la recuperación de la cartera; sin embargo, no existe un adecuado seguimiento y vigilancia por parte del jefe de crédito y cobranzas, puesto que, todo el trabajo recae en este cargo y no realiza un comité de morosidad que implemente un modelo de gestión integral para recuperación de cartera oportunamente y en el menos costo posible; por tanto, definir segmento a los clientes; redefine los riesgos que existe en cada una de las etapas de cobranza; se reestructure los objetivos y procedimientos de cobranza existentes; y el establecimiento de estrategias, que, se proponen, se adopten para mejorar la gestión y optimizar recursos.

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En el presente capítulo, se determinan los resultados de la investigación desarrollada, la misma que fue aplicada al área administrativa y créditos de la Cooperativa, con la finalidad de identificar los diferentes factores que inciden con el riesgo crediticio.

3.1. Análisis de los factores que inciden en la cartera de crédito

Después de realizar las encuestas al personal del área administrativa y de crédito, se pudo identificar que la institución financiera tiene diversos factores que afectan el desarrollo de la cartera de crédito es por eso, que, se detallan, a continuación:

- En un buen % de encuestados no conocen, si la institución cuenta con un manual de procedimientos para la concesión de créditos.
- La institución realiza trimestralmente un análisis financiero.
- La Cooperativa Ambato únicamente a veces realiza seguimiento a los créditos vencidos
- Tiene falencias en la medición de cartera y rentabilidad mediante indicadores.
- No realiza seguimiento a los procesos de concesión de créditos.
- La institución, no realiza un adecuado control interno en el otorgamiento de los créditos.
- La cooperativa presenta un seguimiento de recuperación de cartera después del vencimiento del pago de la cuota.
- No existe evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito.
- Falta de monitoreo adecuado en la entrega de créditos a los oficiales.
- Las operaciones de crédito, no se realizan en concordancia con el manual de crédito.
- Una parte considerable desconoce del proceso a seguir para otorgar un crédito.

- Al momento de rotación de personal existe deficiencia de control de documentación.
- La documentación de respaldo de crédito no garantiza la recuperación de cartera.

Incremento de la morosidad, se generó a causa de los siguientes factores:

- Falta de pago de los socios.
- Incremento en el nivel de cartera de crédito por cobrar.
- Falta de cumplimiento con el manual de crédito y cobranza.
- Desinterés del jefe de cobranza para realizar los cobros.
- Desconocimiento de la situación económica actual, debido a la pandemia.

Después de identificar los riesgos en la Cooperativa Ambato, se procede a la valoración de cada uno. Para, lo cual, se utilizó la siguiente valoración:

Tabla 32. Valoración del riesgo

			MUY BAJO 1	BAJO 2	MEDIO 3	ALTO 4	MUY ALTO 5
PROBABILIDAD	MUY ALTA	5	5	10	15	20	25
	ALTA	4	4	8	12	16	20
	MEDIA	3	3	6	9	12	15
	BAJA	2	2	4	6	8	12
	MUY BAJA	1	1	2	3	4	5

Realizado por: Elaboración propia

Cuadro 3. Nivel de riesgo

Muy grave	Solicita, que, se tome medidas preventivas urgentes, es decir, no se empiece algún trabajo sin la aplicación de las medidas sugeridas.
Riesgo importante	Solicita medidas preventivas, es decir, se tiene que controlar las actividades que estén más expuestas a riesgo.
Riesgo apreciable	Analizar la forma de implementación de medidas preventivas que ayuden a mitigar el riesgo, en el caso de que, no se controle de forma adecuada.
Riesgo marginal	Se controla, sin importar de, que no cuente con medidas de prevención.

Realizado por: Elaboración propia

Tabla 33. Evaluación de riesgos

RIESGO	Probabilidad	Gravedad	Valor del Riesgo	Nivel de Riesgo
	(Ocurrencia)	(Impacto)		
Desconocimiento del manual de procedimientos para la concesión de créditos.	3	4	8	Apreciable
La institución realiza trimestralmente un análisis financiero.	4	2	6	Apreciable
La cooperativa Ambato únicamente a veces realiza seguimiento a los créditos vencidos	3	3	6	Apreciable
Tiene falencias en la medición de cartera y rentabilidad mediante indicadores.	4	3	8	Apreciable
No realiza seguimiento a los procesos de concesión de créditos.	3	2	12	Importante
La institución, no se realiza un adecuado control interno en el otorgamiento de los créditos.	3	5	10	Importante
La cooperativa presenta un seguimiento de recuperación de cartera después del vencimiento del pago de la cuota.	4	2	8	Apreciable
No existen evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito.	3	5	15	Muy grave
Falta de monitoreo adecuado en la entrega de créditos a los oficiales.	3	3	10	Importante
Las operaciones de crédito, no se realizan en concordancia con el manual de crédito.	2	5	10	Importante
Una parte considerable desconoce del proceso a seguir para otorgar un crédito.	5	3	15	Muy grave
Al momento de rotación de personal existe deficiencia de control de documentación.	4	2	15	Muy grave
La documentación de respaldo de crédito no garantiza la recuperación de cartera.	3	3	15	Muy grave
TOTAL	55	42		

Realizado por: Elaboración propia

$$NC = \frac{CT}{P}$$

$$NC = \frac{42}{55}$$

76%

ALTO

Tabla 34. Porcentaje de Nivel de Riesgo

GRADO DE CONFIANZA (NC)	MARGINAL	0%-16%	MUY GRAVE	NIVEL DE RIESGO DE CONTROL
	APRECIABLE	15%-50%	IMPORTANTE	
	IMPORTANTE	51%-75%	APRECIABLE	
	MUY GRAVE	76%-95%	MARGINAL	

Realizado por: Elaboración propia

Análisis:

El nivel de confianza de los riesgos presentados es de 76%, es decir, posee un nivel de confianza muy grave y un nivel de riesgo marginal. Mediante el análisis de los factores de riesgo, se pudo conocer que la Cooperativa Ambato posee 5 riesgos apreciables, los cuales, existe la posibilidad de introducir medidas preventivas para reducir el nivel de riesgo, también, se encontró 4 riesgos importantes los que indican a tomar medidas preventivas obligatorias. Se controle fuertemente las variables de riesgo durante el proyecto, por consiguiente, se identificó 4 riesgos muy graves para, los cuales, se requiere medidas preventivas urgentes, es decir, no se inicie el proyecto sin la aplicación de medidas preventivas urgentes y sin acotar sólidamente el riesgo.

Estos factores influyeron en la rentabilidad, debido que la institución financiera por la pandemia del COVID-19, atravesó por diversos problemas en este caso por el encierro generado, se dejó de realizar seguimientos presenciales de los créditos vencidos únicamente, se realizan por llamada, así también, las operaciones de crédito, no se realizaron en concordancia con el manual de crédito.

3.2. Indicadores que miden.

La gestión de cartera vencida y la rentabilidad con el propósito de definir la gestión adecuada para la recuperación de cartera, una vez identificada la importancia del tema, resulta necesario enfocar un procedimiento interno que, se catalogue como un factor decisivo para el éxito o fracaso de una institución financiera, dado que, la gestión de la cartera de créditos representa el proceso a través, del cual, se gestionan y controlan los riesgos inherentes al proceso crediticio, donde la administración de la cartera de crédito comprende evaluar el riesgo involucrado con cada préstamo.

Cartera vencida

La cartera vencida es el riesgo que existe en la pérdida potencial de las operaciones vigentes, a causa de un mal análisis al momento del otorgamiento del crédito, el mismo se detalla el reporte del año 2019,2020 a junio 2021.

Tabla 36. Cartera vencida

DETALLE	2019	2020	2021
CARTERA DE CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO VENCIDA	\$ 1.422,52	\$-	\$-
r.DE 1 A 30 DÍAS	\$-	\$-	\$-
r.DE 31 A 90 DÍAS	\$1.422,52	\$-	\$-
r.DE 91 A 180 DÍAS	\$-	\$-	\$-

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Tabla 35. Cartera de crédito de consumo prioritario vencida

DETALLE	2019	2020	2021
CARTERA DE CRÉDITO DE CONSUMO PRIORITARIO VENCIDA	\$98.882,72	\$176.112,63	\$304.631,46
s.DE 1 A 30 DÍAS	\$-	\$-	\$-
s.DE 31 A 90 DÍAS	\$26.915,29	\$2.027,84	\$28.017,59
s.DE 91 A 180 DÍAS	\$22.114,77	\$22.996,10	\$45.021,62
s.MÁS DE 180 DÍAS	\$49.852,66	\$141.088,69	\$231.592,25

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Tabla 36. Cartera de crédito de inmobiliario vencida

DETALLE	2019	2020	2021
CARTERA DE CRÉDITO INMOBILIARIO VENCIDA	\$-	\$-	\$480,39
t.De 1 a 30 días	\$-	\$-	\$-
t.De 31 a 90 días	\$-	\$-	\$354,63
t.De 91 a 360 DÍAS	\$-	\$-	\$125,76
t.MAS DE 360 DÍAS	\$-	\$-	\$-

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Tabla 37. Cartera de microcrédito vencida

DETALLE	2019	2020	2021
CARTERA DE MICROCRÉDITO VENCIDA	\$ 838.868,82	\$ 1.037.626,17	\$1.349.627,20
u.DE 1 A 30 DÍAS	\$-	\$-	\$-
u.DE 31 A 90 DÍAS	\$139.504,51	\$59.350,39	\$129.315,97
u.DE 91 A 180 DÍAS	\$150.923,46	\$113.401,54	\$206.270,97
u.DE 181 A 360 DÍAS	\$198.919,06	\$58.834,08	\$86.910,13
u.MÁS DE 360 DÍAS	\$349.521,79	\$806.040,16	\$927.130,13

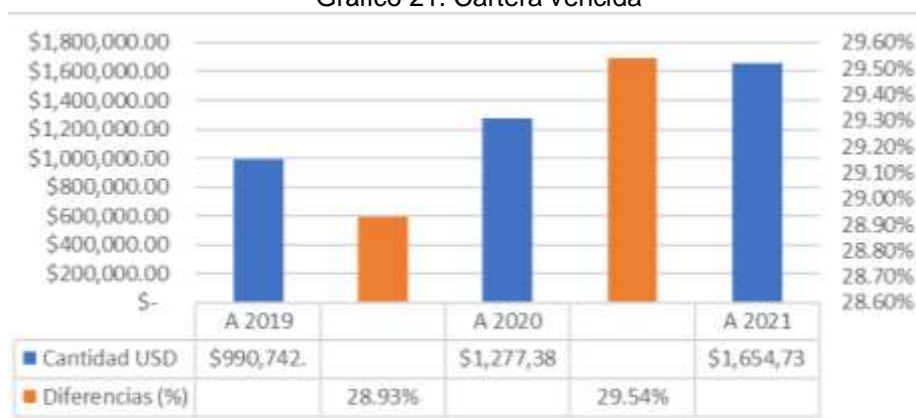
Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Tabla 38. Cartera de consumo ordinario vencida

DETALLE	2019	2020	2021
CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO VENCIDA	\$ 51.568,51	\$ 63.643,55	\$-
x.DE 1 A 30 DÍAS	\$-	\$-	\$-
x.DE 31 A 90 DÍAS	\$9.057,79	\$4.796,23	\$-
x.DE 91 A 180 DÍAS	\$7.481,53	\$9.592,46	\$-
x.DE 181 A 360 DÍAS	\$35.029,19	\$4.796,23	\$-
x.MÁS DE 360 DÍAS	\$-	\$44.458,63	\$-

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Gráfico 21. Cartera vencida



Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Análisis:

Mediante el análisis de información, se pudo observar que la cartera vencida de la cooperativa Ambato Ltda., en el año 2019 está conformada por cartera de crédito comercial prioritario vencida por USD 1.422,52, la cartera de crédito de consumo prioritario vencida es de USD 98.882,72, la cartera de microcrédito vencida USD 838.868,82, y la cartera de consumo ordinario vencida es de USD 51.568,51, con un total de cartera vencida de USD 990.742,57, en el año 2020 la cartera vencida tiene un total de USD 1.277.382,35, la cual, se encuentra distribuida de la siguiente forma: cartera de crédito de consumo prioritario vencida es de USD 176.112,63, la cartera de microcrédito vencida USD 1.037.626,17, y la cartera de consumo ordinario vencida es de USD 63.643,55, mientras que en el 2021 está conformada por un total de USD 1.654.739,05, la cual, se encuentra distribuida de la siguiente manera: Cartera de crédito de consumo prioritario vencida USD 304.631,46 y Cartera de microcrédito vencida USD 1.349.627,20.

Por consiguiente, además, se presenta el reporte de cartera vencida y no devenga interés del año 2020 a junio 2021, a continuación:

Tabla 39. Cartera total

DETALLE	PERIODO	
	31/12/2020	30/6/2021
Cartera De Créditos productivo Por Vencer	161.882,92	155.447,01
Cartera De Créditos De Consumo Por Vencer	42.787.515,25	47.518.857,90
Cartera De Crédito Inmobiliario Por Vencer	1.261.942,63	1.800.017,21
Cartera De Microcrédito Por Vencer	84.873.411,14	90.489.605,83
Cartera De Créditos De Consumo Por Vencer	1.415.414,56	-
Cartera De Microcrédito Reestructurada Por Vencer	11.417,46	2.395,59
Cartera De Créditos productivo Que No Devenga Intereses	-	-
Cartera De Créditos De Consumo Que No Devenga Intereses	197.794,24	806.507,94
Cartera De Microcrédito Que No Devenga Intereses	986.457,39	3.575.944,49
Cartera De Créditos De Consumo Que No Devenga Intereses	121.225,60	-
Cartera De Créditos productivo Vencida	-	-
Cartera De Créditos De Consumo Vencida	239.756,18	312.846,70
Cartera De Microcrédito Vencida	1.037.626,17	1.184.909,58
	133.094.443,54	145.846.532,25

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Morosidad de la Cartera Total

Se mide el porcentaje de la cartera improductiva sobre el total de cartera proporción, que, se encuentra en mora. Las ratios de morosidad, se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea de crédito.

Cartera Improductiva Bruta: Son los créditos, que no generan renta financiera a la cooperativa, están conformados por la cartera vencida y la cartera, que no devenga interés.

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

Cabe indicar, mientras mayor sea el indicador significa que la entidad financiera tiene problemas en la recuperación de la cartera. Por tanto, un adecuado indicador es mientras esté más bajo.

$$\% \text{ Morosidad cartera total} \quad \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$$

Por otro lado, referente a los indicadores financieros, la Cooperativa Ambato presenta los siguientes niveles de morosidad, para conocer la morosidad de cada línea de crédito, se utiliza el siguiente indicador financiero:

Morosidad de crédito comercial prioritario

$$\text{Morosidad de crédito comercial prioritario} \quad \frac{\text{Cartera improductiva comercial prioritario}}{\text{Cartera bruta comercial prioritario}}$$

Morosidad de crédito consumo prioritario

$$\text{Morosidad de crédito consumo prioritario} \quad \frac{\text{Cartera improductiva de consumo prioritario}}{\text{Cartera bruta consumo prioritario}}$$

Morosidad de crédito inmobiliario

$$\text{Morosidad de crédito inmobiliario} \quad \frac{\text{Cartera improductiva inmobiliario}}{\text{Cartera bruta inmobiliario}}$$

Morosidad de crédito microcrédito

$$\text{Morosidad de crédito microcrédito} \quad \frac{\text{Cartera improductiva microcrédito}}{\text{Cartera bruta microcrédito}}$$

Morosidad de consumo ordinario

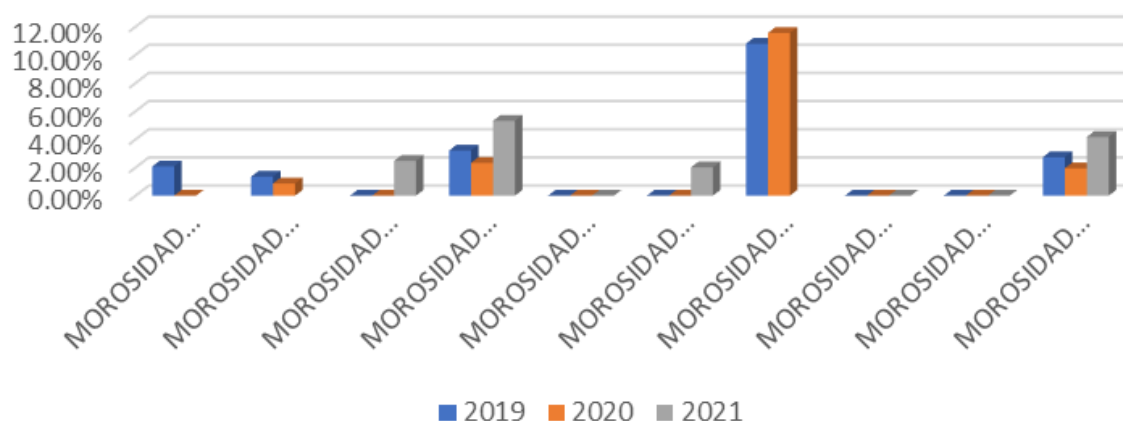
$$\text{Morosidad de consumo ordinario} \quad \frac{\text{Cartera improductiva de consumo}}{\text{Cartera bruta de consumo}}$$

Tabla 40. Indicadores de morosidad

INDICES DE MOROSIDAD	2019	2020	2021
MOROSIDAD DE CREDITO COMERCIAL PRIORITARIO	2,08%	0,00%	
MOROSIDAD DE CREDITO DE CONSUMO PRIORITARIO	1,35%	0,87%	2,18%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	0,00%	0,00%	2,30%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	3,20%	2,33%	5,71%
MOROSIDAD DE LA CARTERA CREDITO PRODUCTIVO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO COMERCIAL ORDINARIO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO ORDINARIO	10,79%	11,55%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE VIVIENDA DE INTERES PUBLICO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO EDUCATIVO	0,00%	0,00%	0,00%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	2,73%	1,94%	4,48%

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Gráfico 22. Indicadores de cartera vencida



Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Análisis

La cooperativa Ambato Ltda., presenta los siguientes indicadores de morosidad, los cuales, ayudan a conocer para un adecuado control, es por ello, en el año 2019, se observa, que el índice de la cartera de consumo ordinario es el más alto con 10.79% seguido por microcrédito con 3.20%, crédito comercial prioritario tiene 2.08% y el consumo prioritario con 1.35%, por una parte en el año 2020 igualmente tuvo un nivel alto, la cartera de consumo ordinario con 11.55%, seguido de la cartera de microcrédito con 2.33%, crédito de consumo prioritario con 0.87%, y, finalmente, en el año 2021 la cooperativa tiene un alto índice en la cartera de microcrédito 5.31% seguida por la cartera de crédito inmobiliario con 2.47%, y, finalmente, en la cartera de crédito comercial ordinario tiene 2.01%, se observa, que en el año 2019 y 2020 la cartera con mayor índice es la cartera de consumo ordinario. Es decir, se dio

debido que los periodos de estudio son de la pandemia a causa del COVID-19, lo cual, produjo que toda la economía mundial y ecuatoriana decaiga puesto, que, se paralizó y estancó todas las actividades económicas, en definitiva, causó que los socios de la cooperativa, se retrasen en el pago de sus cuotas, se quedaron sin empleo y una drástica disminución de ingresos.

Rentabilidad

Así también, se pudo observar que la rentabilidad de la Cooperativa Ambato al 30 de junio del 2021 con una variación con respecto a diciembre 2020.

Tabla 41. Nivel de rentabilidad (Roe, Roac)

Rentabilidad	dic-20	jun-21
Resultados del ejercicio / patrimonio promedio roe	9,81%	5,29%
Resultados del ejercicio / activo promedio roac	1,24%	0,65%

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Análisis

En el año 2020 los activos de la cooperativa poseen 9.81 de rentabilidad, es decir, genera suficientes ingresos para fortalecer su patrimonio. Por su parte la rentabilidad ROAC en diciembre posee 1.24% y en el 2021 disminuyó a 0.65%. Este resultado de baja de rentabilidad causó por la disminución de beneficios que otorgaba la institución financiera, debido a la pandemia perdió firmeza ante la competencia debido, que, se hacía imposible competir porque cada vez, se incrementaba el nivel de morosidad en las entidades.

Grado de absorción del margen financiero

Tabla 42. Grado de absorción del margen financiero

Rentabilidad	dic-20	jun-21
Gastos operativos /Margen financiero neto	6.40	3.53

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Análisis

La institución en el 2020 muestra que posee 6.40 para cubrir sus gastos operativos con los ingresos obtenidos de intermediación financiera, y en el 2021 tiene 3.53, es

decir, que la cooperativa, se encuentra en una situación económica estable debido que mantiene un adecuado nivel de gastos operativos.

Eficiencia institucional en colocación

Tabla 43. Eficiencia institucional en colocación

Rentabilidad	dic-20	jun-21
Gastos operativos /Cartera de crédito – Provisión Crédito Incobrable	0.05%	0.06%

Fuente: Modificado a partir de Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (2021)

Análisis:

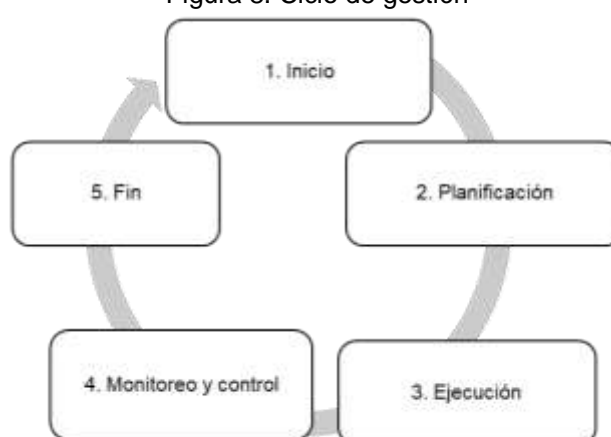
La cooperativa en el año 2020 requiere de 0.05% de gasto para administrar el actual stock de cartera, mientras que para el 2021 necesita de 0.06%, es decir, la cooperativa mantiene un nivel de eficiencia estable en colocación, debido que su nivel de cartera de crédito y provisiones incobrables son bajas.

3.3. Gestión de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad.

La gestión de cartera de crédito para las cooperativas de ahorro y crédito del Ambato ayuda a entender y medir el impacto de las herramientas utilizadas, así también, permite recuperar cartera vencida de una manera eficiente, que, se da como consecuencia del incumplimiento de pagos por parte de los socios que es la materialización del Riesgo de Crédito.

La gestión adecuada mejora el desarrollo de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato, el cual, permite obtener un amplio conocimiento, de las mismas, además, ayuda a tener un eficiente manejo de recursos humanos, efectiviza las acciones, estrategias y objetivos, lo cual, permite brindar un mejor servicio.

Figura 8. Ciclo de gestión



Fuente: Elaboración propia

Ante, los riesgos determinados, a continuación, se presenta las posibles actividades que ayuden a mitigar el riesgo.

Tabla 44. Matriz de control de riesgos

	Riesgo	Actividad de control	Forma de control	Responsable
1	Desconocimiento del manual de procedimientos para la concesión de créditos.	Capacitar al personal de todas las áreas de la cooperativa.	Lista de asistencia.	Recursos humanos
2	La institución realiza trimestralmente un análisis financiero.	Solicitar informes financieros mensuales.	Informes financieros.	Contabilidad
3	La cooperativa Ambato únicamente a veces realiza seguimiento a los créditos vencidos	Dar seguimientos mensuales a la cartera de crédito vencida.	Nivel de morosidad.	Crédito y cobranzas
4	Tiene falencias en la medición de cartera y rentabilidad mediante indicadores.	Solicitar al departamento financiero la evaluación de cartera y rentabilidad mediante indicadores.	Informe Financiero.	Contabilidad
5	No realiza seguimiento a los procesos de concesión de créditos.	Dar seguimiento a los empleados de crédito y cobranza, con el fin de identificar el cumplimiento con el proceso establecido.	Evaluación a empleados de proceso de concesión de crédito.	Jefe de Crédito
6	La institución, no se realiza un adecuado control interno en el otorgamiento de los créditos.	Mejorar el sistema de control interno utilizado por la cooperativa.	Evaluación del sistema mediante un check list.	Consejo de Vigilancia
7	La cooperativa presenta un seguimiento de recuperación de cartera después del vencimiento del pago de la cuota.	Dar seguimiento de cartera de crédito con 3 días antes del vencimiento.	Nivel de cartera vencida.	Crédito y cobranza

8	No existen evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito.	Realizar evaluación de desempeño al are de crédito.	Lista de asistencia.	Consejo de vigilancia
9	Falta de monitoreo adecuado en la entrega de créditos a los oficiales.	Capacitar a los empleados sobre métodos de monitoreo de crédito, para que, se utilice el más adecuado.		Consejo de vigilancia
10	Las operaciones de crédito, no se realizan en concordancia con el manual de crédito.	Verificar que el empleado cumpla con las operaciones de crédito establecidas en el manual de crédito.	Eficiencia en el desarrollo de las actividades.	Jefe de crédito
11	Una parte considerable desconoce del proceso a seguir para otorgar un crédito.	Capacitar al área de crédito sobre el proceso a realizar para otorgar un crédito.	Eficiente cumplimiento de actividades.	Control de operaciones
12	Al momento de rotación de personal existe deficiencia de control de documentación.	Solicitar presentar lista de entrega recepción de documentos al momento de rotación de personal.	Lista de entrega recepción de documentos.	Recursos humanos
13	La documentación de respaldo de crédito no garantiza la recuperación de cartera.	Verificar que la documentación presentada sea correcta y eficaz.	Garantías de respaldo suficientes para cubrir la deuda.	Consejo de vigilancia

Fuente: Elaboración propia

Después de realizar el estudio, se pudo conocer, que, se acepta la hipótesis, es decir, la cartera de crédito incide en la rentabilidad para la toma de decisiones de la cooperativa Ambato Ltda., considera que existe una correlación de $p > 0,05$, y esta correlación representa un índice de 0,8245325, por lo que, se define una correlación significativa, para mayor comprensión, se presenta la siguiente tabla, a continuación, con las variables y las cuentas que incide cada una.

Cuadro 4. Incidencia de la cartera de crédito y la rentabilidad

Variable – Cartera de crédito	Incidencia
Cartera vencida	Cartera de crédito de consumo prioritario vencida
	Cartera de crédito de inmobiliario vencida
	Cartera de microcrédito vencida
	Cartera de consumo ordinario vencida
Morosidad de la cartera	Morosidad de crédito comercial prioritario
	Morosidad de crédito consumo prioritario
	Morosidad de crédito inmobiliario
	Morosidad de crédito microcrédito
	Morosidad de consumo ordinario
Variable – Rentabilidad	Incidencia
Rentabilidad Económica y Financiera	Rentabilidad Operacional del patrimonio
	Rentabilidad financiera
	Margen operacional
	Rentabilidad neta de ventas
	Rentabilidad neta de activos

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

- La sustentación teórica de la Cartera de Crédito y la rentabilidad para las Cooperativas de Ahorro y Crédito a partir de la literatura consultada, demuestra que la gestión de cartera de crédito es una actividad clave para la toma de decisiones adecuadas en inversión, puesto que involucra el análisis de la cultura crediticia, la determinación de objetivos y límites de riesgo, los sistemas de información de gestión eficaces, la segmentación de la cartera y los objetivos de diversificación del riesgo, el análisis de los préstamos originados por otros prestamistas en conjunto, los sistemas de excepción de política y suscripción, la pruebas de resistencia de carteras y la funciones de control. Por lo tanto, una gestión eficaz de la cartera de préstamos influye directamente en la rentabilidad, debido a que esta depende de los ingresos, que, se generan por los intereses.
- El diagnóstico de los problemas actuales de la Cartera de Crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., demostró que los problemas han existido siempre, de forma que siempre, se ha luchado para mitigar este, sin embargo, en el periodo de estudio, se observa que tienen mayor dificultad debido a la pandemia atravesar por el COVID-19, esto ha causado que la morosidad, se incremente, así también, el nivel de cartera vencida.
- La determinación de las variables que influyen en el comportamiento de los resultados de la gestión de cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., son la cartera de crédito de consumo, inmobiliaria, microcrédito y ordinaria, esto provoca incidencia en los siguientes factores como rentabilidad operacional, financiera y económica, de forma que al variar la variable independiente afecta directamente a la variable dependiente, en este caso la cartera de crédito incide en la rentabilidad para la toma de decisiones de la cooperativa Ambato Ltda.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda realizar estudios similares, con el fin de proporcionar información actualizada y contribuir con la sociedad.
- Se recomienda que las políticas, planes y resoluciones que conlleven a mejorar la gestión de cartera, se aplique durante todo el ejercicio económico de la institución, esto con la finalidad de, que, se mantenga un control permanente del riesgo crediticio, porque no siempre va a dar resultado realizar una recuperación intensiva de cartera al fin del año, y al no lograrlo esto traería graves consecuencias para la institución al tener que incrementar sus provisiones a niveles muy altos de morosidad.
- Se sugiere, que, se evalúe semestralmente a los asesores de créditos sobre conocimiento de los procesos de gestión de cartera, así evitar que siga en incremento la cartera de créditos vencidos.
- Se recomienda una toma de decisión oportuna sobre la gestión de cartera, que aplique las medidas correctivas, y preventivas, así mantener el control y seguimiento oportuno, por tanto, mediante ello mejorar la rentabilidad de la cooperativa que influye en el comportamiento de los resultados apropiados de la gestión de cartera.

BIBLIOGRAFÍA

- Almazán, A. (2012). Estadística para la investigación social. Alfaomega Grupo Editor S.A.
- Alvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Lima: Universidad de Lima.
- Baena, P. G. (2017). Metodología de la investigación (Tercera edición ed.). México: Grupo Editorial Patria . Obtenido de [http:// www. biblioteca. cij. gob. mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Bautista, C. (2016). "Planeamiento financiero y su incidencia en la rentabilidad de tiendas Oeschle de la ciudad de Huancayo 2016-2019". Huancayo: Universidad Nacional del Centro de Perú. Obtenido de [http:// repositorio. uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1626/TESIS%20CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1626/TESIS%20CARMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz del Castillo , C., Olivares Orozco, S., & González García, M. (2014). Metodología de la investigación. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). Investigación Fundamentos y Metodología. México: Pearson Educación.
- Del Valle, C. E. (2017). Crédito y Cobranza. Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México , México. Obtenido de [http:// fcasua. contad. unam. mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf](http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Garcés, C. (2019). "Indicadores financieros para la toma de decisiones en la empresa DISGARTA". Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de [https:// repositorio. pucesa. edu. ec/ bitstream/ 123456789/ 2860/1/77028.pdf](https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf)

- Gomez, B. S. (2012). Metodología de la investigación. México: Tercer Milenio. Obtenido de [http:// www. aliat. org. mx/ BibliotecasDigitales/ Axiologicas/ Metodologia_de_la_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación - acción). *Recimundo*, 163 - 173 .
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta. México: McGraw - Hill.
- López, A. A. (2018). Gestión de riesgo. *Redalyc*, 28. Obtenido de [https:// www. eird. org/ cd/ toolkit08/ material/ proteccion- infraestructura/ gestion_ de_ riesgo_de_ amenaza/8_gestion_de_ riesgo.pdf](https://www.eird.org/cd/toolkit08/material/proteccion-infraestructura/gestion_de_riesgo_de_amenaza/8_gestion_de_riesgo.pdf)
- Marroquin , P. R. (2012). Metodología de la investigación. Tesis de grado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Colombia. Obtenido de [http:// www. une. edu. pe/ Sesion04- Metodologia_ de_ la_ investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Martínez, E., & Cruz, A. (2019). Utilidad de los métodos mixtos para el diagnóstico de la violencia laboral (mobbing) en México. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza - UNAM*, 13 - 18.
- Moreno, D. (2018). "¿Que es la rentabilidad?". *Finanzas para mortales*. Obtenido de <https://www.finanzasparamortales.es/que-es-la-rentabilidad/>
- Murcia, G. (2014). "El control de gestión y su incidencia en la rentabilidad en el departamento de ventas y cobranzas de la empresa autos chinaaccpas Cia. Ltda. de la ciudad de Ambato, en el segundo semestre 2013". Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de [https:// repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21722/1/T2650i.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/21722/1/T2650i.pdf)

Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación.

Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). Metodología de la Investigación Cualitativa - Cuantitativa y Redacción de la Tesis. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Ñaupas, H., Marcelino, V., Josefa, P., & Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación. México: Ediciones de la U.

Padilla , L. E. (2016). La cartera de crédito vencida y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya” Ltda. de la ciudad de Ambato durante el periodo 2014. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24120/1/T3810i.pdf>

Parra , A., Marambio, P., & Ibáñez, G. (2012). Conceptos generales sobre gestión de riesgos de desastres y contexto del país. Redalyc, 28. Obtenido de https://www.preventionweb.net/files/38050_38050conceptosbsicos.pdf

Pimienta Prieto, J., & De la Orden Hoz , A. (2012). Metodología de la Investigación Competencias + Aprendizaje + Vida. México: Pearson Educación.

Rojas, M. (2015). "Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación". Revista electrónica de Veterinaria. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=636/63638739004>

Soto, E. R., & Hervis, E. (2019). El método estudio de caso y su significado en la investigación educativa. Chihuahua: Red de Investigadores Educativos Chihuahua A.C.

SUPERCIAS. (2020). "Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros".
Obtenido de <https://www.supercias.gob.ec/portalscv/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2021). Actualidad en cifras
EPS - Febrero 2021. SEPS, 28. Obtenido de [https://www.seps.gob.ec/
documents/20181/995696/Actualidad+ y+ Cifras+ EPS+ %28 reducido-
dic2020%29.pdf/0e69af6f-b864-4e4c-9fef-bee3745eb75f](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/995696/Actualidad+y+Cifras+EPS+%28reducido-dic2020%29.pdf/0e69af6f-b864-4e4c-9fef-bee3745eb75f)

ANEXOS**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MODELO DE ENCUESTA PARA EL AREA DE CRÉDITO**

1. ¿Las operaciones de crédito, se realiza en concordancia con el manual de crédito de la cooperativa?

Siempre

A veces

Nunca

2. ¿Conoce los procesos para la concesión de un crédito?

Si

No

3. ¿Para otorgar un crédito usted toma en cuenta todo lo detallado en el manual de créditos?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Según su criterio considera que la cartera vencida representa un riesgo importante para la cooperativa?

Si

No

5. ¿Considera usted que los indicadores de rentabilidad reflejan la utilidad obtenida por la cooperativa?

Si

No

6. ¿Cada que tiempo, se analiza los indicadores de morosidad que mantiene la cooperativa?

Mensual

Semestral

Anual

7. ¿Considera usted que la reducción de cartera vencida mejora el indicador de morosidad?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

8. ¿Cuándo existe rotación de personal, existe un acta entrega de documentación de crédito de los socios y carpetas debidamente foliadas?

Si ()

No ()

9. ¿Tiene incentivos por el cobro de los créditos concedidos?

Si ()

No ()

10. ¿La documentación que respalda el crédito garantiza una adecuada recuperación?

Si ()

No ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODELO DE ENCUESTA PARA EL AREA ADMINISTRATIVA

1. ¿Conoce si la cooperativa cuenta con un manual de procedimientos para la concesión de créditos?

Si

No

2. ¿Cada que tiempo, se realiza un análisis financiero que permita conocer la situación actual y financiera de la cooperativa?

Trimestralmente

Semestralmente

Anualmente

3. ¿Se da seguimiento a los créditos vencidos para su adecuada recuperación?

Siempre

A veces

Nunca

4. ¿Se mide el nivel de gestión de cartera y rentabilidad de la cooperativa a través de indicadores?

Siempre

A veces

Nunca

5. ¿Se realiza un seguimiento al proceso de concesión de créditos para determinar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en el manual de funciones?

Siempre

A veces

Nunca

6. ¿Es adecuado el control interno en el otorgamiento de los créditos?

Si

No

7. El seguimiento para la recuperación de cartera es:

Días antes del vencimiento ()

Después del vencimiento del pago de la cuota del crédito ()

No se, realiza seguimiento ()

8. ¿Qué tipos de crédito son los que reflejan mayor índice de morosidad?

Vivienda ()

Consumo ()

Microcrédito ()

8. ¿Existe evaluaciones a los asesores de crédito sobre el conocimiento del manual de crédito?

Si ()

No ()

10. ¿Usted realiza monitoreo de colocación a los oficiales de crédito?

Si ()

No ()

GRACIAS POR LA COLABORACIÓN