

OFICINA DE POSTGRADOS

TEMA:

**CULTURA DE INVERSIÓN EN LOS SOCIOS Y SU EFECTO EN LA PROVISIÓN
PARA COOPERATIVAS FINANCIERAS**

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

Línea de Investigación:

Finanzas, auditoría y/o contabilidad empresarial.

Autora:

Ing. María Angélica Arévalo Guanga

Director:

Mg. Nelson Danilo Bombón Orellana

Ambato – Ecuador

Abril 2022

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE AMBATO

HOJA DE APROBACIÓN

Tema:

CULTURA DE INVERSIÓN EN LOS SOCIOS Y SU EFECTO EN LA PROVISIÓN PARA COOPERATIVAS FINANCIERAS

Línea de Investigación:

Finanzas, auditoría y/o contabilidad empresarial

Autora:

María Angélica Arévalo Guanga

Nelson Danilo Bombón Orellana, Mg.
CALIFICADOR

f.



Franklin Rodrigo Pacheco Rodríguez, Mg.
CALIFICADOR

f.



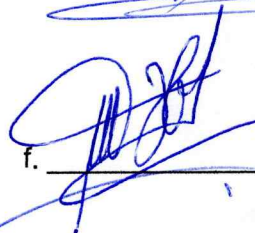
Hernán Paúl Ortiz Coloma, Mg.
CALIFICADOR

f.



Juan Carlos Acosta Teneda, P. PhD
COORDINADOR OFICINA DE POSTGRADOS

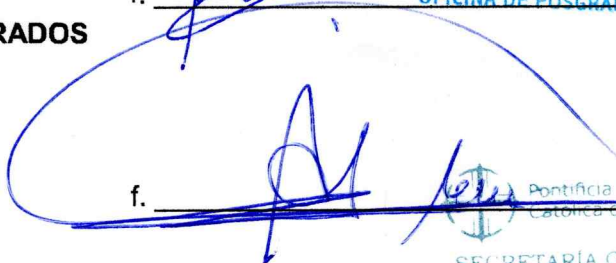
f.



OFICINA DE POSTGRADOS

Hugo Rogelio Altamirano Villarroel, Dr.
SECRETARIO GENERAL PUCESA

f.



Pontificia Universidad Católica del Ecuador
SECRETARÍA GENERAL
PROCURADURÍA

Ambato – Ecuador

Abril 2022



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo: **MARÍA ANGÉLICA ARÉVALO GUANGA**, con C.C. **0603897752**, autora del trabajo de graduación titulado: "CULTURA DE INVERSIÓN EN LOS SOCIOS Y SU EFECTO EN LA PROVISIÓN PARA COOPERATIVAS FINANCIERAS", previa a la obtención del título de **MAGISTER EN AUDITORÍA Y CONTABILIDAD CON MENCIÓN EN RIESGOS OPERATIVOS Y FINANCIEROS**, en la oficina de POSTGRADOS.

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, abril 2022



.....
María Angélica Arévalo Guanga
C.C. 0603897752

AGRADECIMIENTO

A mi Dios que es la luz guía; a mis Padres que, con su ejemplo, esmero y sacrificio, han hecho de mí una mujer de bien, a todos quienes han estado conmigo en cada paso para lograr culminar con éxito esta Maestría.

Angélica

DEDICATORIA

Agradezco a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Ambato, a la Escuela de Administración de Empresas, al departamento de Coordinación de Posgrado, a todos los catedráticos quienes con sus conocimientos, experiencia y diligencia han formado en mí, destrezas y capacidades para ejercer la auditoria y contabilidad.

Angélica

RESUMEN

La investigación de la cultura de inversión en los socios y su efecto en la provisión para cooperativas financieras, fusiona los esfuerzos de las entidades financieras por fomentar la educación financiera con el análisis de la cartera vencida y su posterior provisión, con el propósito de restaurar la confianza en la entidad financiera y que exista un buen uso de las finanzas personales. El objetivo general es: evaluar la cultura de inversión de los socios y su efecto en la provisión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”. La investigación se fundamenta en un enfoque de tipo descriptivo y documental, para obtener las características que permitan un conocimiento de la cultura de inversión y de la provisión existente establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Los resultados muestran: un apropiado accionar de los funcionarios de la cooperativa tanto en el área contable, como en el área de conocimientos financieros; en los socios indican una tendencia de pobre educación financiera e insuficiente cultura de inversión, esta constituye la principal causa de la alta provisión que la cooperativa consolidaría; la propuesta de implementar un plan periódico de educación financiera para sus socios, fortalecerá la recaudación de la cartera vencida existente, disminuirá la provisión constituida e incrementará la liquidez; se recomienda la incorporación de un gestor de cobranzas para la cooperativa para fortalecer la unidad de control interno y fomentar la educación financiera en todos los niveles de educación para crear una verdadera cultura de inversión.

Palabras claves: Cultura de inversión, educación financiera, provisión, cartera vencida.

ABSTRACT

The investigation of the investment culture in the members and its effect on the provision for financial cooperatives, merges the efforts of financial entities to promote financial education with the analysis of the past due portfolio and its subsequent provision, with the purpose of restoring the confidence in the financial entity and the good use of personal finances. The general objective is: to evaluate the investment culture of its members and its effect on the provision in the "Educadores de Chimborazo" Savings and Credit Cooperative. The research is based on a descriptive and documentary approach, to obtain the features that allow an understanding of the investment culture and the existing provision established by the Superintendency of Popular and Solidarity Economy. The results show: an appropriate performance of the cooperative officials both in the accounting area as well in the area of financial knowledge; regarding to the members it is indicated a trend of poor financial education and insufficient investment culture, this constitutes the main cause of the high provision that the cooperative must consolidate; the proposal to implement a periodic financial education plan for its members will strengthen the collection of the existing overdue portfolio, will reduce the provision constituted and will increase liquidity; The incorporation of a collection manager for the cooperative is recommended to strengthen the internal control unit and promote financial education at all levels of education to create an efficient investment culture.

Keywords: investment culture, financial education, provision, past due portfolio.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| PORTADA | |
| HOJA DE APROBACIÓN | |
| DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| DEDICATORIA..... | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| ÍNDICE | viii |
| INDICE DE TABLAS..... | x |
| INDICE DE GRÁFICOS..... | xi |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA..... | 5 |
| 1.1. Origen y evolución de las finanzas del sector cooperativo ecuatoriano..... | 5 |
| 1.2. Estudio de la cultura de inversión en las cooperativas financieras | 10 |
| 1.3. Variables que influyen en la provisión en las cooperativas financieras..... | 20 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 32 |
| 2.1. Caracterización de la cultura de inversión de los socios | 32 |
| 2.2. Descripción de los componentes de la cartera de crédito | 41 |
| 2.3. Propuestas a la cultura de inversión | 43 |
| CAPÍTULO III: ANALISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN | 46 |
| 3.1. Análisis cuantitativo de la cultura de inversión y sus limitaciones | 46 |
| 3.2. Descripción de los parámetros utilizados | 49 |
| 3.3. Elaboración de un plan de educación financiera | 56 |
| CONCLUSIONES..... | 67 |
| RECOMENDACIONES | 69 |
| BIBLIOGRAFÍA | 70 |
| ANEXOS | 77 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Criterios de calificación para la cartera de crédito y contingentes | 28 |
| Tabla 2. Criterios de calificación para la provisión en las entidades financieras... | 30 |
| Tabla 3. Conocimientos sobre los riesgos que enfrenta la COAC | 34 |
| Tabla 4. Cumplimiento del manual de crédito de la COAC | 35 |
| Tabla 5. Capacitación sobre la actualización de la normativa de provisiones | 35 |
| Tabla 6. Realización de una revisión del historial crediticio del cliente..... | 36 |
| Tabla 7. Conocimiento de la gestión de cobros que realiza la COAC | 36 |
| Tabla 8. Gestión de cobros COAC morosidad | 37 |
| Tabla 9. Desde qué año es usted socio de la Cooperativa..... | 37 |
| Tabla 10. Ahorro, depósitos a plazo fijo y seguros..... | 38 |
| Tabla 11. Conocimientos sobre el crédito y tipos de crédito | 38 |
| Tabla 12. Garantías: prendas, garantes o hipotecas | 39 |
| Tabla 13. Tipo de crédito obtenido | 40 |
| Tabla 14. Cumplimiento del pago de la cuota del crédito..... | 40 |
| Tabla 15. Distribución de la cartera por consumo..... | 50 |
| Tabla 16. Distribución de la cartera por consumo reestructurado..... | 50 |
| Tabla 17. Distribución de la cartera inmobiliaria | 50 |
| Tabla 18. Distribución de la cartera total (todas las líneas de créditos) | 51 |
| Tabla 19. Consolidado anual de la cartera para el año 2021..... | 51 |
| Tabla 20. Consolidado anual de la cartera vencida para el año 2021 | 51 |
| Tabla 21. Provisión requerida mes de octubre de 2021 | 53 |
| Tabla 22. Dedución de la provisión como garantía un depósito a plazo fijo..... | 54 |

| | |
|---|----|
| Tabla 23. Deducción de la provisión como garantía una hipoteca | 54 |
| Tabla 24. Cálculo de la provisión para el mes de octubre | 54 |
| Tabla 25. Cálculo de la provisión por tipo de calificación (octubre 2021) | 55 |
| Tabla 26. Cobertura de la cartera improductiva..... | 55 |
| Tabla 27. Matriz de Responsabilidades - Cronograma - Presupuesto | 62 |
| Tabla 28. Matriz de seguimiento y evaluación..... | 63 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1. Consolidado anual de la cartera vencida para el año 2021..... | 52 |
|--|----|

INTRODUCCIÓN

Como antecedentes, la importancia de la educación financiera para lograr una buena cultura de inversión, inicia con la crisis económica mundial en los países de primer mundo, este fenómeno obligó a sus clientes a realizar estudios e investigación en temas financieros, porque la carencia de estos, han generado inconvenientes de sobreendeudamiento y una falta en la transparencia del mercado bursátil. En la última década las economías de América Latina, presentan una tendencia de crecimiento sostenido, con un pequeño incremento de la clase media, aunque la pobreza y desigualdad tiene valores altos y conforman el sector con dificultad de acceso al sistema financiero formal, con un difícil desarrollo económico y social de los países, lo que obliga a las personas a educarse para manejar sus finanzas personales, de allí las iniciativas de entidades bancarias y programas estatales de educación financiera son un complemento para los procesos de inclusión financiera de todos los segmentos de la población.

Ecuador no es ajeno a estas circunstancias, a partir del 2013 con el apareamiento de la Superintendencia de Bancos, las entidades financieras desarrollan programas de educación financiera con el objetivo de restaurar la confianza y que exista un buen uso de las finanzas personales; estos programas se orientan en la situación de los ecuatorianos que son el ahorro, el endeudamiento, la planificación, el crédito, la inversión, las tarjetas de crédito, entre otras; los programas de educación financiera se han modificado por la vigilancia y auditoría que ejerce la Superintendencia de Bancos, hacia disminuir el riesgo de las entidades financieras, no obstante, la población presenta problemas financieros ocasionados principalmente por el desconocimiento colectivo y que se ve mayoritariamente acentuado en los diversos niveles de ingreso y de edad.

Dentro de la gestión crediticia, las cooperativas contemplan el riesgo crediticio en el otorgamiento de préstamos, la provisión mitiga el incumplimiento de los pagos y las pérdidas que pudieran ocasionarse, para así, evitar un perjuicio en la cartera de crédito; la cartera vencida es definida por el Fondo Monetario Internacional

(FMI) como los créditos que se encuentran impagos por un período mayor a 90 días y son un indicador considerable en las entidades financieras a nivel mundial; cada país regula de diferente manera los criterios de estos indicadores contables, en consideración de la dinámica y de la evolución del riesgo del endeudamiento que presenta la banca en cada país.

En éste país, la cartera vencida, se constituye como la porción de la endeudamiento total de una entidad financiera a cuyo fenecimiento no se ha saldado o entregado el pago correspondiente, estos créditos se transpondría de cartera vigente a cartera vencida cuando han superado los 90 días de morosidad, de allí se implementan estrategias de cobranza como: visitas domiciliarias, comunicaciones telefónicas y electrónicas, procesos judiciales, etc., cada entidad financiera constituye además la provisión con el uso del saldo de las operaciones de crédito, y así establece categorías desde riesgo normal, hasta la pérdida.

La situación problemática, se enmarca en una inadecuada inversión de los socios, lo cual, no permite el crecimiento económico de los microempresarios y, esto conlleva, a problemas tanto personales como institucionales, la entidad financiera que otorga el crédito tiene que provisionar de acuerdo a los procedimientos y reglamentos de la misma, se refleja al corto tiempo inconvenientes severos, se afecta la imagen y prestigio de la cooperativa. Así mismo, la gestión de cartera vencida actual no responde a las necesidades de la organización.

Con la situación establecida se plantea el problema: ¿Cómo mejorar la cultura de inversión en los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “Educadores de Chimborazo”?

Bajo este escenario, entonces, se propone la siguiente pregunta científica: ¿La evaluación de la cultura de inversión de los socios, contribuye a una adecuada colocación de créditos y a la disminución de la provisión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”?

El objetivo general de la investigación es: Evaluar la cultura de inversión de los socios y su efecto en la provisión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito

“Educadores de Chimborazo”. Y como objetivos específicos: 1. Fundamentar teóricamente la cultura de inversión de los socios y su efecto en la provisión en base al criterio de diversos autores. 2. Diagnosticar las limitaciones de la cultura de inversión de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo. 3. Identificar los componentes de una adecuada cultura de inversión para los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Chimborazo. y 4. Determinar nuevas formas de cultura de inversión de los socios para un adecuado manejo de su capital.

La metodología implementada se basó en los tres tipos de investigación: mixto a razón de conocer el criterio de los funcionarios y socios de la cooperativa; cuantitativa con el objeto de copilar cifras contables y realizar su análisis; y cualitativa para la conformación de una propuesta a la cultura de inversión de la cooperativa. La población finita lo constituye los socios y los empleados de la cooperativa, para la muestra se utilizó el 100 % de los empleados y 150 socios basados en el cálculo de la población finita. Se utilizaron técnicas de encuestado, recopilación de información tanto textual como contable, para llegar a la conclusión de los objetivos establecidos; el procesamiento y análisis de la información sobre el diagnóstico se realizó con el uso de los medios ofimáticos como Microsoft Excel y Word, y se constituyeron como las herramientas para la construcción de la propuesta de la investigación.

Esta investigación se justifica, pues existe la necesidad de adoptar medidas que ayuden a identificar una adecuada cultura de inversión; así mismo, contribuye al incentivo de los microempresarios para la adquisición de un financiamiento que potencie el funcionamiento y los resultados del negocio. En tal sentido, el sector financiero se preocupa por conocer y gestionar la inversión de los socios, con la finalidad, de evitar problemas de morosidad, así se hace imprescindible evaluar la cultura de inversión de los socios y su efecto en la provisión, esto como una herramienta para la toma de decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”, de esta manera se impulsa una cultura de inversión en los socios o microempresarios, además de contribuir a generar estrategias para una mejor colocación y recuperación de cartera en la cooperativa y, por

ende, a disminuir la provisión de la empresa a partir del desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO I: ESTADO DEL ARTE Y LA PRÁCTICA

1.1. Origen y evolución de las finanzas del sector cooperativo ecuatoriano

La dimensión que el sector cooperativo alcanza en el ámbito internacional, es tan relevante tanto en términos de producción como de empleo y pone en manifiesto el desarrollo de modelos empresariales de emprendimiento y a gran escala. Aguilar-González, et al. (2015) señala que, tal importancia queda plasmada en el reconocimiento que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) hace a la contribución de las cooperativas en el desarrollo social y económico, con la designación del primer sábado de julio de cada año para celebrar el Día Internacional del Cooperativismo y también la Declaración del 2012 como el Año Internacional de las Cooperativas; éstas proclamaciones además de reconocer las bondades del modelo cooperativo, exhortan a los gobiernos a brindar un marco jurídico que fomenten el desarrollo del sector cooperativo en cada país.

El sector cooperativo moderno internacional se origina en el medio social donde vieron la luz el sindicalismo y el socialismo como ideales, busca como objetivo brindar soluciones que mejoren la situación de vida para la clase obrera; para Loo I. (2020) la situación social que predominaba a inicios del siglo XIX, impulsó la organización de la primera cooperativa, estableció sus principios y valores, se considera como distintivos para el funcionamiento de las primeras entidades financieras, estos principios son: 1. libre adhesión y libre retiro, 2. control democrático por los asociados, 3. participación económica de los asociados, 4. autonomía e independencia, 5. educación, capacitación e información, 6. cooperación entre cooperativas y 7. interés por la comunidad. Estos valores de ayuda mutua rigen en la actualidad al movimiento cooperativo a nivel mundial.

El sector financiero de las cooperativas, consolida un segmento de gran influencia en el crecimiento económico del Ecuador, la dinámica de este sector ha experimentado continuas modificaciones. Según Tobar y Solano (2018), El sector cooperativo da sus primeros pasos en las ciudades de Quito y Guayaquil a inicio de 1880, originalmente conformadas como organizaciones gremiales; tenían

como fines primordiales: contribuir al bienestar de sus socios, establecer una caja de ahorro para viabilizar créditos para sus socios, familiares y solventar costos imprevistos. En la primera década de 1900, se constituyen organizaciones de carácter cooperativo patrocinados mayoritariamente por gremios, empleados y trabajadores. La primera legislación donde se cristaliza el concepto de cooperativa, fue aprobada en 1937 en la cual se regula su constitución, funciones, reglamentos; ya entrada la década de los setentas el sistema cooperativo toma impulso gracias al apoyo de instituciones nacionales e internacionales.

Desde la década del cincuenta el cooperativismo a impuesto presencia en el país, con la creación de cooperativas de primer y segundo piso, bajo el apoyo y auspicio de instituciones públicas, privadas, religiosas, gremios, sindicatos de trabajadores, voluntarios extranjeros y algunos profesionales. En la década del sesenta hubo un crecimiento muy pronunciado (40% de socios y 45% de entidades); al finalizar la década del setenta el crecimiento del sistema cooperativo disminuyó, principalmente por la reducción de los recursos provenientes tanto del estado como del exterior (Gordillo M., 2016).

La década de los ochenta fue marcada con la crisis y desajustes en la economía ecuatoriana ocasionada por el endeudamiento externo latinoamericano, la deuda ecuatoriana había crecido, lo que provocó su incapacidad de pago, esto disminuyó el flujo de recursos del exterior, con un descenso en las reservas estatales y un incremento en la inflación. Para Gordillo M. (2016), el gobierno en un primer intento de mejorar la solvencia en los bancos frente a la crisis implementó mecanismos con créditos estatales, facilidades de pago y condonación de deudas, mecanismos que incrementaron el déficit cuasi fiscal; en el año 1987 se estableció un programa de ajuste estructural para el sector financiero, estos ajustes cambiaron la percepción de la sociedad, logró la disminución de la certidumbre en los bancos y el aumento del número de socios hacia las cooperativas de ahorro y crédito.

Además, Gordillo M. (2016) establece que a inicio de la década de los noventa el estado ecuatoriano renueva el marco jurídico, lo que dejó sin efecto a la ley de

Régimen Monetario y General de Bancos. En el mes de agosto de 1998, el estado ecuatoriano representado por la Superintendencia de Bancos realizó una operación de salvataje bancario a las instituciones financieras que se encontraban sin liquidez, lo que brindó créditos para elevar la solvencia, créditos contemplados dentro de la ley; esta incertidumbre ocasionó la pérdida de la confianza del público en la banca tradicional, espacio que fue rápidamente ocupado por las cooperativas, gracias a su objetivo principal de llegar a los segmentos poblacionales de menores ingresos en la región.

El sector cooperativo de éste país, adquiere un nuevo rumbo organizacional muy marcado con la conformación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); institución que puso la pauta para una evolución permanente del sector cooperativo con instituciones como la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (FECOAC) y la Dirección Nacional de Cooperativas, todas adscriptas al Ministerio de Bienestar Social, actualmente llamado Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).

El sector cooperativo ecuatoriano ha agrupado entidades tanto de ahorro y crédito, como de producción, de consumo y de bienes y servicios, en el año 2012 alcanzaron las 6.059 entidades, de las cuales más del 23% correspondían al segmento de ahorro y crédito de acuerdo a estudios del MIES. El comportamiento de las entidades específicas que conforman el sistema financiero ecuatoriano luego de la crisis financiera del 2000, ha sido relativamente uniforme el crecimiento en número de instituciones financieras; con excepción de las sociedades financieras y de las mutualistas, en virtud de que las sociedades han cerrado progresivamente y las mutualistas se han reducido a la mitad; cabe señalar que la participación de estos segmentos en activos y cartera no es significativa dentro del sistema financiero en conjunto. (Tobar y Solano, 2018)

La Superintendencia de Bancos, ente regulador del sistema financiero establecía a las cooperativas como un ente financiero de segmento 4; con la nueva regulación del año 2014 y la creación de la SEPS un alto porcentaje de las cooperativas ascienden al segmento 1. Según Tobar y Solano (2018) el número

de estas entidades financieras presenta una disminución de 819 entidades en el año 2012 a 656 entidades en el año 2017; los factores para este fenómeno son: la falta de control estatal, el manejo doloso de los recursos y los lavados de activos, tanto pequeñas como grandes; otro caso de la disminución es la absorción o fusión de alrededor de 163 cooperativas por entidades financieras más sólidas y en segmentos muy consolidados, finalmente 62 cooperativas se han liquidado por incumplimientos regulatorios.

Esta situación perjudica al crecimiento del sistema financiero cooperativista, además evidencia la incertidumbre que existe en los socios y posibles socios sobre la solidez de las cooperativas, principalmente se enfoca en las del segmento 4 y 5 o las de menor tamaño.

Con relación al acceso de los socios al sector cooperativo ecuatoriano, Tobar y Solano (2018) menciona que para el año 2012 el 69,92% de colocaciones de créditos, se las realiza a socios que poseen una instrucción primaria y secundaria, este es un indicador de inclusión financiera en el sector rural y periurbano; para cumplir el objetivo principal de las cooperativas que es el de atender a los sectores menos favorecidos del país, a aquellos que no accederían a los servicios financieros tradicionales de la banca, a los sectores de la economía popular y solidaria, a través del microcrédito, con las condiciones propias y líneas de crédito específicas para las personas a quienes está dirigido.

La situación de las cooperativas entre el año 2013 y el año 2016 tuvieron un balance negativo debido a la aplicación de las regulaciones vigentes en el país, las cuales clasifican a las cooperativas en segmentos, de acuerdo a su participación en el sector, volumen de operaciones, número de socios, ubicación geográfica de oficinas, número de oficinas, activos, patrimonio, productos y servicios financieros, entre otros. Desde 2018, las cooperativas son catalogadas según los activos que posean. En el caso del segmento 1 (mayor a 80.000.000) son 32 instituciones financieras, en el segmento 2 (mayor a 20.000.000 hasta 80.000.000) son 40 instituciones, segmento 3 (mayor a 5.000.000 hasta 20.000.000) son 79 instituciones, segmento 4 (mayor a 1.000.000 hasta

5.000.000) son 174 instituciones y segmento 5 (hasta 1.000.000) 258 instituciones, con un total de 583 cooperativas. (González y Melo, 2021)

Para el año 2018, la SEPS establece que los indicadores financieros poseen un incremento que evidenció una evolución positiva en el sector cooperativo ecuatoriano, esto debido a la supervisión y el control que mantiene la estabilidad de las entidades financieras populares y solidarias; ésta evolución llevó a un número de socios en alrededor de 6,4 millones; estas pautas reflejan un incremento sostenido del sector cooperativo del país. (Tobar y Solano, 2018)

Para Quinatoa E. (2019), en la actualidad el sistema cooperativo de ahorro y crédito, demuestra una evolución permanente, ha generado importantes oportunidades en los diversos actores financieros, se fortalecen como proveedores monetarios a pequeña escala y como impulsores del desarrollo local, con preceptos como: a. Diversificada y amplia base de clientes, b. Conocimiento de su mercado y a sus socios, c. Fidelidad de los socios con la entidad financiera y sentido de propiedad, d. Promover el desarrollo de la comunidad, e. Operar con recursos propios, f. Autosostenibles con capacidad de desarrollo y crecimiento en el tiempo, y g. Cobertura tanto en el sector urbano como rural.

En la última década, la evolución del sector cooperativo ecuatoriano, ha ganado un fuerte espacio dentro del mercado financiero, las cooperativas de ahorro y crédito han logrado posicionarse por la diversificación de cartera en varias actividades, orientadas a diversos sectores de la economía del país, las cuatro líneas de crédito en las que se desarrollan son: comercial, consumo, vivienda y microempresas. Para el año 2018, según Quinatoa E. (2019) la cartera de crédito comercial es la más representativa dentro del sistema financiero con 4.728 millones de dólares, en segunda posición es el crédito de consumo con 4.575 millones de dólares, en tercer lugar, el crédito de vivienda con 1.649 millones de dólares y, en cuarto lugar, la cartera de microempresas con 1.494 millones de dólares.

El sistema financiero cooperativo en Ecuador constituye el 18,82% de los activos totales del sistema financiero y actualmente se rige de acuerdo al Código Orgánico Monetario, esto hace que sus balances y estados financieros se ajustan a un catálogo único de cuentas, que son compartidas con los bancos, mutualistas y otras entidades financieras, pese a estar regentados por diferentes organismos de control. Gonzáles y Melo (2021) estableció que, por la naturaleza de su servicio, su conformación y la filosofía de gestión mantienen indicadores sociales que responden al modelo asociativo y cooperativo; estos indicadores hacen que sus balances muestren una marcada preocupación porque sus rendimientos financieros, tienen el tratamiento de los indicadores sociales y de solidaridad.

1.2. Estudio de la cultura de inversión en las cooperativas financieras

Para Valdez K. (2020), la cultura financiera se define como la capacidad que tienen las personas de entender cómo funciona el dinero, o cómo funcionan los recursos, cómo se genera o adquiere, cómo se administra y su rendimiento, cómo invertirlos y también ahorrarlos. Según Cossio y Ibárcena (2018) la cultura financiera se definiría como habilidades, conocimientos y prácticas que las personas utilizan día a día para lograr una oportuna administración tanto de lo que ganan como de lo que gastan, al igual que un preciso manejo de los diversos productos financieros con el único fin de obtener una mejor calidad de vida.

La educación financiera tiene como objetivo producir inversiones económicas, constituyéndose en una herramienta que contribuye a la planeación y distribución de los recursos en los hogares, cuando se adquieren estos conocimientos financieros también se alcanzan habilidades financieras, con incentivos a las futuras generaciones en cultura de ahorro y el impulso al bienestar familiar. Valdez, K. (2020) expresa que la educación financiera suministra recursos para una correcta gestión que administre los bienes económicos y produzcan rentabilidad por el uso de servicios y productos financieros, también se define a la cultura financiera como el proceso que permite apropiarse de habilidades para la toma de decisiones financieras, con el objetivo de incrementar el bienestar económico, la administración del dinero y generar rendimiento, junto con la

optimización de los recursos y el incremento de los recursos dentro del hogar y así permitir una sostenibilidad económica del núcleo familiar.

La educación financiera como el ahorro, planificación o inversión muchas de las veces se lo considera un factor lógico al referirnos exclusivamente a números; el pensamiento intrínseco de educación encuentra una conexión con el factor emocional de la persona, condicionalmente la emoción mueve e incentiva a generar un ahorro, para: un viaje, una oportunidad de negocio, un acto planificado para los momentos de crisis, etc., es decir, aprender a utilizar la inteligencia emocional y racional para lograr obtener el modelo idóneo de una buena práctica de educación financiera. Pensar que el conectarse con el dinero es la mejor forma de hacer más dinero y llegar a cambiar la vida de las familias y de las personas que nos rodean, en resumen, conectarse con el dinero para alcanzar la felicidad. (Gavilánez A, 2017)

De acuerdo a estos autores, la cultura financiera al compartir múltiples ámbitos se vuelve un tema de interés comunitario que fomenta la evolución económica en los países, el uso de servicios y productos financieros forman parte de la vida diaria y cotidiana de los ciudadanos; la cultura financiera cuenta con las instituciones bancarias que emiten información para participar de manera responsable en los diversos mercados financieros, que generan un bienestar y una estabilidad económica siempre en búsqueda del desarrollo y la capacidad de las personas para una buena administración de sus recursos patrimoniales y con el fin de obtener una mejor rentabilidad para las familias.

Por lo antes expuesto, la cultura financiera se traduce como la habilidad que las personas adquieren cuando se hace imprescindible administrar su dinero, constituyéndose en una herramienta importante en la vida diaria para tomar decisiones financieras enfocadas al bienestar económico y financiero de los ciudadanos. La cultura financiera se manifiesta como el proceso donde los ahorristas y los inversionistas alcanzan un entendimiento de los diferentes productos financieros, mediante información que fortalece y desarrolla habilidades para una mejor toma de decisiones y de esta forma beneficiar al crecimiento

económico de los recursos personales; la cultura financiera también, permite el acceso de los ciudadanos a información sobre la actividad del mundo de la economía y las finanzas, con la predisposición de prevenir riesgos de pérdidas patrimoniales y sobreendeudamientos, al igual que contribuye a que las cabezas familiares tomarían sus decisiones de ahorro e inversión en base a sus necesidades.

Desde la óptica de las entidades financieras, Para Gómez, C. (2015), la cultura financiera permite a la ciudadanía conocer los productos financieros que se ofertan a través de instituciones financieras, la información llegaría al usuario de una forma clara para así obtener conciencia y responsabilidad de los riesgos y beneficios que representan tomar las decisiones con respecto a los productos financieros siempre en búsqueda del bienestar económico de las personas. La difusión de la cultura financiera sucede de manera consciente e informal, esta última se mantiene a través del tiempo; en primer lugar, la cultura financiera, se adquiere en casa, con los padres; conceptos como la inflación, ahorro, crédito, consumo, etc., se hacen normales en el convivir humano.

En segundo lugar, una difusión informal sería brindada por instituciones educativas, las que incluirían en sus mallas curriculares, tópicos financieros que permitan a los estudiantes conocimientos para acoplar la cultura financiera con la vida personal, lo que permite adquirir conocimientos de los diversos productos y conceptos financieros. Carballo I. (2020), manifiesta que la educación financiera se interrelaciona directamente con los ciudadanos, en beneficio tanto para los individuos y para la economía general del país, así los usuarios de las entidades financieras desarrollan habilidades necesarias para adquirir riesgos y evaluar las ganancias a obtener, con la consiguiente confianza en el uso de los productos y una estabilidad en los servicios del sistema financiero.

Para Gavilanes A. (2017), existen varios programas de educación y cultura financiera que son impartidos por Organizaciones No Gubernamentales (ONG's) e instituciones financieras, relacionados a las necesidades y enfoques de los productos y/o servicios financieros que existen conforme a las circunstancias

propias de los usuarios; el Ministerio de Educación definió una estrategia nacional de educación económica financiera, el programa dirigido a educación básica y media buscaba desarrollar los conocimientos de cultura financiera, con el objetivo de formar personas responsables e informadas, preparadas para tomar decisiones sobre temas económicos y financieros, en búsqueda de mejorar la calidad de vida y el buen vivir del país.

Flores K. (2019), señala que la cultura financiera reconoce las diversas necesidades de las personas, clasificadas en los dos primeros escalones de la pirámide de Maslow, se dotan de un mayor conocimiento, prácticas y habilidades del sistema financiero, se identifica las necesidades con deseos, factor imprescindible en el ámbito empresarial, además crea conciencia de los conceptos como la quiebra, la pobreza, sobreendeudamiento y el mal uso de los recursos.

La cultura financiera en el Ecuador, es citada desde la creación de la Normativa 2393 publicada por la Superintendencia de Banco en el año 2013, donde establece la implementación obligatoria de programas de educación financiera dentro de todas las instituciones reguladas en esta cartera de estado; a partir de esta normativa las instituciones financieras ecuatorianas han desarrollado varios programas de educación financiera, encaminados principalmente a restaurar la confianza en el sistema financiero y en desarrollar capacidades en los ciudadanos para la administración y el uso adecuado de las finanzas, como lo indica Gavilanes A. (2017).

Los programas de educación financiera en el país, se orientan a las necesidades de los ciudadanos como son el ahorro, la planificación y la inversión, las instituciones financieras están obligadas a asesorar al usuario de los diferentes productos financieros, a través de la educación financiera propuesta por la Superintendencia de Banco en su normativa, este medio incrementa la seguridad y la confianza en el manejo del sistema financiero, además de otros mecanismos tomados por la Superintendencia de Bancos para mejorar la actividad financiera, como es el caso del defensor del cliente financiero quien precautela los derechos

de los usuarios del sistema financiero ecuatoriano, la cultura financiera se fortalece con campañas de responsabilidad y planificación financiera, además de otras instituciones que fomentan este tema a través de programas, talleres, congresos etc. (Puitiza L.,2018).

En síntesis, la educación financiera se establece como una metodología que sería impartida en hogares, escuelas, colegios, universidades, cooperativas, bancos, entre otras, el conocimiento adquirido constituye la cultura económica que se manifiesta durante toda la vida, para tomar decisiones en base a conceptos como: ahorro, crédito, inversión, entre otros, siempre en la búsqueda del bienestar económico de las personas y del país. La estrecha relación entre educación y cultura financiera se fundamenta en que la segunda es consecuencia de la primera, es decir para poder tener una buena cultura de inversión se crearía capacidades en cuanto a conocimiento y habilidades financieras, para así afrontar en la práctica las decisiones que se tiene que adoptar a lo largo de la vida.

Según Araque y Argüello (2015), las finanzas personales proveen principios y herramientas que optimizan los recursos financieros con que cuenta un ciudadano, se facilita la toma de decisiones de forma lógica, en consideración de los ingresos, gastos, ahorro, deudas e inversiones; las herramientas financieras que fueron creadas para realizar actividades de manera eficiente, mejorar la calidad de vida de las personas, facilitar la administración del dinero, e incentivar básicamente la planificación, la creación de presupuestos, el ahorro, la inversión y el crédito. Este conjunto de instrumentos financieros, permiten formalizar las finanzas personales de manera adecuada, con el objeto de facilitar la consecución de metas financieras.

Para conceptualizar el ahorro Bianchi A. et al. (2020) establecen que se requiere un análisis conjunto entre ahorro, consumo e ingreso además de la motivación de cada usuario para reservar un fondo para el futuro. La teoría keynesiana cataloga al ahorro como un resultado pasivo producto del consumo, o constituye el ahorro del resto de los ingresos no consumidos; en otros casos, el ahorro se origina de una decisión voluntaria de la persona, con el objetivo de mejorar el consumo

intertemporal ante situaciones de disminución de ingresos, esta teoría llamada ahorro precautorio, el fondo ahorrado es un seguro ante eventos inesperados o emergencias; otra teoría llamada altruista comprende a los fondos que un individuo considera para generar comodidad a sus descendientes; la teoría institucional establece que el ahorro se selecciona por las normas o estrategias que las instituciones formales e informales establecen. El ahorro se ve afectado por varios comportamientos irracionales de los individuos, principalmente cuando existen sesgos cognitivos de los individuos.

Para Doguma J. (2018), no se definiría claramente al ahorro, pues no existe una distinción entre ahorro, consumo e inversión. En algunos casos el fondo destinado a salud, educación, transporte, vivienda es considerado como ahorro, mientras en otros casos es considerado un gasto o una inversión. Madeira C. (2015) se basa en la diferencia entre ingresos y consumos define cuatro formas de ahorro voluntario. La primera define al ahorro derivado como la diferencia entre ingresos y consumos, la segunda define al ahorro neto que emplea las pensiones recibidas por jubilados (públicas o privadas), la tercera considera como ahorro a la inversión que se realiza en capital humano y bienes, y en la cuarta forma de ahorro se incorporan los tres conceptos antes expuestos.

Otro concepto de ahorro que no se basa en ingresos y gastos fue definida por Pizan C. (2020), mediante preguntas específicas sobre la forma de acumulación de los diversos tipos de activos y si estos se separan y reservan para el futuro, con motivaciones variadas y en formas distintas, se puede citar: al dinero en efectivo, oculto en casa, en instituciones del sistema financiero, o en instituciones informales (juntas, asociaciones, cajas) o también en bienes, como inmuebles, equipos, vehículos, semovientes, semillas, etc.

El ahorro es la base para la gestión de las finanzas personales, González y González (2016) establecen que el ahorro no consiste en gastar menos, más bien se basa en poseer la inteligencia para saber cómo administrar los recursos, en establecer metas, mantener un registro de ingresos y gastos, todo esto con el objetivo de conseguir los mayores beneficios económicos posibles de una

planeación financiera estratégica, mejorar las finanzas personales y del hogar; sin confundir el concepto de ahorro con el de inversión y considera que el primero es la apropiación de una parte del ingreso para afrontar futuras contingencias.

El ahorro tiene factores intrínsecos de los cuales depende la cantidad y el tipo de ahorro. Para Valles y Aguilar (2015), las habilidades del individuo para ahorrar están vinculadas a su nivel de riqueza, a la actividad económica que realiza, a la presencia de eventos externos propicios o contraproducentes al individuo, como fenómenos naturales, ciclos y tendencias económicas de los gobiernos o hasta ganarse la lotería; la localización geográfica también influye la decisión de ahorro, se encuentra que para América Latina, existen bajos niveles de ahorro en los hogares urbanos, primordialmente por la extendida cultura de consumo, mientras que en las zonas rurales la inversión en bienes es parte del ahorro que se practica tradicionalmente.

La característica de ser voluntario, define al ahorro como particularidad de los diversos productos financieros; para Bianchi A. et al. (2020) el ahorro depende de la decisión de las personas, en función a las características, tendencias y expectativas respecto a su futuro, de allí la voluntariedad al realizar el acto de ahorrar, excluyéndose de alguna manera los ahorros que podrían considerarse obligatorios, como el aporte al sistema de seguridad social y a pólizas de compensación establecidas en algunas modalidades de contratación; aunque en el primer caso depende del análisis y podría determinarse a la decisión de los individuos como un ahorro voluntario.

La inversión para Hoffmann y Otteby (2018) argumentan que consiste en gastar recursos monetarios o entregar un bien con el objetivo de obtener algún tipo de rendimiento financiero o beneficio económico, en consideración de dos elementos principales: el tiempo y el riesgo estos como factores involucrados en la rentabilidad que toda inversión genera. Mordecki y Ramírez (2018) conceptualizan a la inversión como un elemento imprescindible para examinar el crecimiento económico, pues es el factor que incide en el incremento de la capacidad productiva de la economía, ya sea al incrementar el suministro de capital o al

incorporar tecnología moderna, para lograr que el proceso productivo se torne más eficiente, más rentable.

Un proceso de inversión inicia con un estudio de factibilidad de un proyecto, que permite identificar la viabilidad del mismo y define un presupuesto con el que se trabajaría. Para Burneo, et al. (2016), dentro de este proceso se ejecutaría también análisis de incertidumbre para exponer aspectos positivos y negativos. El estudio de factibilidad permite conocer las ventajas y desventajas de un proyecto de manera específica, evitar la toma de decisiones de manera empírica, y asegurar que la inversión sea rentable en el tiempo. Las inversiones para Ávila F. (2015), son conformadas por todos los bienes muebles e inmuebles y servicios necesarios para la consecución de un proyecto, básicamente enfocada a suplir el área operativa, y esta operación se ejecuta al iniciar la implementación del proyecto.

Existen dos clases de inversión que detalla Ruiz M. et al. (2018), en primera instancia la inversión social tiene como fin mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que padecen pobreza por causa de la desigual en la repartición de las riquezas; salir de la pobreza no solo se refiere al incremento económico, también se debe a la adquisición conocimientos financieros, culturales, que enriquezcan a la persona y le brinden un buen vivir. Una estrategia de este tipo de inversión es propender que las personas en pobreza de la sociedad, aseguren su sustento diario y bienestar para el futuro; si se prepara a los ciudadanos para que aprovechen las oportunidades existentes en el mercado laboral, se aseguraría conseguir esta meta.

El segundo tipo, la inversión privada busca alcanzar beneficios propios u organizacionales, mediante análisis estratégicos de mercado. Para analizar la inversión privada no solo se requiere basar la decisión en la demanda existente, también se aseguraría la rentabilidad de la inversión realizada, aunque existe una problemática que afrontar: la falta de iniciativa, el escaso deseo de asumir riesgos y la toma empírica de decisiones de inversión. (Duarte y Ruiz, 2015).

Existen dos tipos de inversión privada: nacional y extranjera. La primera en referencia a la inversión que se origina de personas dentro del país y la segunda es la que procede de un país extranjero; Brito y Iglesias (2017) manifiestan que realizar un plan de manera anticipada o un proyecto viable constituye un avance a la excelencia de los inversionistas, porque esto ayuda a predecir el comportamiento de la producción, disminuye el riesgo que se presenta en sus operaciones y asegura el cumplimiento de la propuesta y de la recuperación del capital.

Cartera de Crédito. El crédito financiero es un concepto para Delgado y Huanca (2018) que sobresale en una sola idea, consiste en aprovisionarse de recursos financieros, de cualquier origen permitiéndole al usuario, conseguir el capital necesario para iniciar o incrementar sus operaciones y así, mejorar su calidad de vida. Según Matrone T. (2018) el crédito es un factor que impulsa la inversión, la productividad y el crecimiento de la producción y vincula estrechamente a la inversión con el crédito.

El financiamiento se define como proporcionar los recursos financieros necesarios en el desarrollo y gestión de un proyecto o actividad económica; estos recursos serían recuperados durante el plazo y retribuidos con un tipo de interés fijo o variable establecido previamente. Esta modalidad de endeudamiento (crédito financiero) permite a muchos micro y pequeños empresarios invertir para incrementar sus negocios, volviéndolos más competitivos, lograr una estabilidad económica, permitir acceso a tecnologías, un desarrollo empresarial y participar en ámbitos más formales. (Calero M., 2020)

La disponibilidad de crédito para Guevara J. et al. (2018), permite implementar los proyectos e incrementar la productividad de los usuarios; toda persona o empresa, sea pública o privada, requiere de recursos financieros para lograr realizar sus actividades planificadas, sean estas para desarrollar su trabajo diario o para ampliar o modernizar los procesos, así como para capitalizar el inicio de nuevas propuestas que involucren la inyección de inversión, conociéndose esto como financiamiento.

Nina J. (2017) establece que las fuentes de financiamiento se aplican a recursos necesarios para invertir en adquisición de activos y brindar un capital de trabajo. Las personas naturales y empresas obtienen recursos de varias fuentes: 1. Cuando se origina con los fondos que la empresa obtuvo en sus operaciones, como las utilidades que se retienen, 2. Se origina en la inyección de un capital adicional proveniente de los accionistas; y 3. El dinero se obtiene de terceros: proveedores, familia de accionistas, y principalmente instituciones financieras.

La productividad se ve afectada por la contracción en la oferta de crédito, Matrone T. (2018) establece que las interacciones del sector productivo con el mercado interno financiero afectan al desarrollo de nuevas propuestas y a la inversión en proyectos establecidos, por ejemplo, se identificaría a grupos de unidades productivas asociadas con el mercado exportador, que cuenta con bajos niveles de inversión y escaso acceso al crédito, estas condiciones no les permiten elevar su productividad y mucho menos introducir mejoras tecnológicas, mantienen también la producción primaria como fuente de producción.

Las oportunidades de inversión establecidas por Moreno J. et al. (2016) en Latinoamérica, se apoyan en cadenas de colocación de los ahorros de los prestamistas a los prestatarios o inversionistas, constituyéndose en oportunidades de inversión manejadas por la banca tradicional y sectores formales más pequeños. Países emergentes que no cuentan estas cadenas limitan la capacidad de crecimiento de la economía del país.

Para Falquez y Acosta. (2017) un sistema financiero se lo consideraría eficiente mientras cumpla su función de captación de recursos de forma segura y la colocación de los mismos dentro del sistema financiero; esta eficiencia promueve un ambiente de estabilidad financiera, donde se impulsa al sistema financiero para que opere de manera ininterrumpida; esta función de intermediación financiera, promueve la economía de manera saludable en el país, fomenta un ambiente de confianza entre los usuarios y permite la generación de riqueza.

Según Proaño B. (2016) la principal actividad del sector financiero es el otorgamiento de créditos, actividad más rentable, pero a la vez de mayor riesgo, que en ocasiones incurran en pérdidas como resultado del incumplimiento de las obligaciones de los usuarios (deudores) en las operaciones de intermediación financiera, por lo que dar un seguimiento constante al riesgo de crédito es primordial para las entidades financieras, además de que se consideraría que el portafolio de crédito en el país representó el 52.6% del total de los activos registrados del sistema financiero bancario privado para el año 2013.

Avila G. (2019) establecen que el monitoreo que realizan los bancos ecuatorianos se lo hace a través del análisis de la morosidad y de la calidad de la cartera; En disposición de la Superintendencia de Bancos, se mide el índice de morosidad a manera de porcentaje para representar la cartera improductiva versus el total de la cartera; para medir la calidad de la cartera, se realizaría el cálculo con una matriz de transición la que se define como la posibilidad de que los deudores migren a una nueva calificación crediticia en un cierto tiempo determinado.

1.3. Variables que influyen en la provisión en las cooperativas financieras

El sistema financiero para Granda M, (2020) plantea que cumple un rol necesario dentro de la economía del país, su función es la de captar los ahorros de personas y ubicar estos fondos a través de préstamos, para generar rendimientos financieros en favor de las entidades financiera y la de sus clientes; esta canalización de dinero juega un rol importante en el desarrollo económico del país, proveniente del flujo de dinero de los ahorros de las personas y se convertiría en préstamos destinados a otras personas que requieran de estos recursos. El sistema financiero está conformado por instituciones públicas y privadas.

La morosidad es conceptualizada por Callahue y Tarqui, (2019) como una situación jurídica de un sujeto de naturaleza jurídica o natural que está obligado a respetar un compromiso aceptado por la prestación monetaria con términos fijados; se citaría que encontrarse en mora es el retraso en el cumplimiento del

compromiso de la forma que ésta sea; de manera general y de forma informal, se identificaría a la morosidad como la demora en el desembolso de una deuda exigible.

El término moroso se define como la persona natural o jurídica que legalmente se ha reconocido como deudor, para los términos bancarios españoles se suele aplicar desde el tercer recibo sin pago; la morosidad sería reconocida legalmente cuando tanto prestamista como deudor tienen un documento legalmente reconocido, en cuyo contenido el deudor se obliga a efectuar una serie de pagos Callahue y Tarqui, (2019) citan como ejemplo al contrato.

Se consideraría que un cliente se encuentra en mora, cuando su obligación ha vencido y el retraso de su cumplimiento es de forma culposa. También se consideraría, que la mora del deudor, desde una perspectiva formal, no representa un incumplimiento total de las obligaciones de pago, sería observado como un cumplimiento posterior o tardío de la obligación adquirida; la repercusión inmediata de la naturaleza de la mora del deudor es el cobro de intereses moratorios, a manera de una retribución por los daños y perjuicios que el deudor ha causado por el retraso en el pago. (Callahue y Tarqui, 2019)

Arizaca D. (2020) destacan que los créditos son y serán, sin importar la forma, tipo, monto o destino que tengan, la principal fuente de ingresos y pérdidas de toda entidad financiera, en consecuencia, las equivocaciones que se presentan en la moratoria y en la recuperación del crédito son comúnmente la causa de los problemas en los préstamos; también cita a la falta de supervisión permanente sobre los mismos y al escaso control de efectivos internos.

Ponce L. (2018), establece al riesgo crediticio como un tema de preocupación para las entidades financieras, es un problema que se refleja en la baja rentabilidad económica de las instituciones financieras, de allí radica la prioridad de que el análisis de riesgo esté presente en todos los créditos entregados. Las entidades financieras no comprometerían y entregarían un crédito a su libre albedrío, las relaciones con sus clientes mantienen un compromiso continuo,

indiferentemente a la situación económica y las condiciones pactadas al vencimiento de los pagos.

El riesgo crediticio es un acto analítico que responde varios lineamientos antes de proceder a conceder un crédito, entre ellos: la propuesta para el crédito, el uso que se dé al crédito, la forma en que se paga el crédito, garantías que cubrirían el crédito, etc.; las respuestas afirmativas de estos lineamientos consolidaran la confiabilidad de la entrega de créditos, sin desestimar la capacidad y experiencia de quien entrega el crédito y un análisis sin favoritismos de la información del cliente. (Ponce L., 2018)

En tal virtud, el análisis de un crédito posee su propia metodología, la misma que varía entre las entidades financieras, de allí la importancia que se entreguen lineamientos específicos, procesos para evaluar clientes y una valoración de acontecimientos, se conforma parámetros reales de evaluación, y no supuestos optimistas para calcular la capacidad de pago futuro del deudor. Ponce L. (2018) define al riesgo crediticio como la probabilidad de que un cliente sujeto de crédito (deudor), no cumpla con sus obligaciones (compromisos de pago) en los plazos y términos acordados, por lo que el riesgo crediticio sería correctamente analizado, evaluado y medido; en diferentes países existen propuestas de estrategias, instrumentos, métodos, modelos, criterios con el fin de identificar categorías del riesgo de crédito para cada institución y prevenir pérdidas futuras

Dentro del análisis y evaluación del riesgo crediticio, Ponce L. (2018) afirma que además del análisis económico del cliente, se complementarían con un análisis cualitativo y subjetivo del cliente, de la familia, del entorno, la situación laboral, referencias personales en campo con vecinos, compañeros de trabajo, comercios, entre otros; otro análisis importante es la relación entre el riesgo del crédito y el vencimiento de la deuda, los resultados de este análisis pondría en manifiesto que los deudores de bajo y muy elevado riesgo buscan el endeudamiento a corto plazo, mientras que los deudores de nivel de riesgo intermedio buscan endeudamiento a largo plazo. Otros diseños de análisis o modelos de gestión y/o

administración del riesgo crediticio utilizan análisis cuantitativos o monetarios altamente relacionado con la morosidad.

Altuve y Hurtado (2018) establecen factores macro y microeconómicos que influyen en la morosidad bancaria, las principales son: liquidez, política crediticia, rentabilidad, eficacia en el manejo del riesgo, estos como factores microeconómicos, y una economía en depresión, una alta inflación o una elevada tasa de desempleo como factores macroeconómicos a considerar. También se determinó que el análisis de la morosidad tiene una relación con las variables: cargas familiares, la evaluación crediticia, la posesión de la vivienda y la falta de empleo, estas probabilidades se reflejan en el incumplimiento de pago.

La edad es otro factor a analizar, pues muchos jóvenes adquieren deudas relacionadas a la educación, priorizan al sistema universitario como meta fundamental en sus vidas, esto conlleva a adquirir un alto margen de deudas y por consiguiente una alta morosidad en la población de jóvenes profesionales; factores como la tasa de interés, una garantía estatal, un aval, entre otras son las condiciones que favorecen la morosidad en los jóvenes y perjudica a sus familias para poder sostener sus deudas, todo ello ha dado como resultado que muchos jóvenes adopten una normalización de sus conductas crediticias ante las múltiples exigencias para acceder a un créditos y deudas. (Pérez-Roa L., 2018).

Según Uquillas y González (2017) uno de los problemas y riesgos más importantes que las entidades financieras ecuatorianas afrontan es la colocación de créditos, debido a los altos índices de morosidad que registrar el país, para lo cual las instituciones financieras se anticipan a las dificultades y mejoran el servicio para disminuir las causas que ocasionan el incumplimiento de pago.

Dassatti C. (2019), a través de análisis de datos determina un modelo de score (récord) crediticio, como herramienta para valorar el riesgo de crédito que se asocia a solicitudes nuevas de préstamos llamado score de admisión, y también para a préstamos ya entregados llamado score de comportamiento. Estos modelos buscan identificar la relación entre ciertas características del deudor y su probabilidad de morosidad, el apareamiento de este tipo de modelos, tratan de

normalizar o estandarizar un instrumento científico que permita evaluar el riesgo crediticio individual, esto además aportaría a la necesidad de dar trámite a grandes cantidades de solicitudes para préstamos que en ocasiones son de baja cuantía.

El control interno en los procesos de crédito son el reto que las entidades financieras asumen para la gestión de riesgos crediticios; para Tigselema y Manjarrez (2020) el control interno es un eje principal de la estrategia y del proceso para la toma de decisiones en la entidad financiera, contribuye también a la formación de valor y a la detección de las debilidades de control interno, principalmente en la recuperación de cartera vencida. La falta de un sistema de control interno en la recuperación y colocación de cartera de crédito, influye negativamente en la morosidad de la cooperativa. La supervisión como un proceso de verificación introduce de forma oportuna modificaciones pertinentes, para lograr que el sistema reaccione ágilmente y se adapte de acuerdo a las circunstancias; la supervisión también permite unificar todas las actividades operativas que tiene la entidad financiera, de esta manera se mantiene la estructura administrativa de manera adecuada y se minimizan los riesgos existentes.

El activo más importante que posee una cooperativa es la cartera de crédito, bajo este criterio el indicador que mide el riesgo crediticio es el índice de morosidad, cuando el indicador ha llegado a niveles altos sería motivado por que no existe un sistema adecuado de control interno que intervenga en los procesos de recuperación y colocación de cartera vencida, los inconvenientes en el área crediticia se originan en el incumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos para el control y manejo de la cartera de crédito en todas sus etapas, desde la recepción del trámite hasta su recuperación total y verificar siempre la incidencia en la morosidad. (Tigselema y Manjarrez, 2020).

El índice de morosidad calculado mediante el porcentaje de la cartera improductiva en relación al total de la cartera (proporción de la cartera de crédito que se encuentra impaga), es un indicador que suministra información y alerta al

administrador del proceso de control de crédito cuando la cartera de crédito se encuentra en riesgo, permitiéndole tomar las decisiones necesarias de forma efectiva y oportuna. Para Chuncha L. (2016) el índice de morosidad de la cartera de crédito se define como el incumplimiento en los plazos contractuales o plazos legales de pagos. La moratoria de los clientes y la consecuente cartera de crédito vencida de las instituciones financieras contribuyen a disminuir la liquidez y la capacidad de cumplir con las obligaciones de pago, lo que origina en el peor de los casos situaciones de insolvencia en la entidad financiera.

Guiza U. (2018) establece varios criterios como: Un cliente moroso es considerado el que pasado el vencimiento de pago no ha cancelado su deuda a la entidad financiera, en cambio un cliente insolvente o fallido es aquel que no va a pagar definitivamente la deuda a la entidad financiera; la gestión de cartera de crédito es un concepto aplicado a instituciones comerciales, las cuales brindan la posibilidad de extender los pagos otorgados a sus clientes por algún bien o servicio. El riesgo de crédito es la posibilidad de no recuperar los valores que la entidad financiera ha entregado también llamado riesgo crediticio, es un factor predominante con la liquidez de la institución, en cambio la evaluación del riesgo crediticio se enfoca en detectar la solvencia económica que tiene un cliente para cubrir su deuda; El riesgo crediticio es la probabilidad de pérdida que la entidad financiera asume como efecto del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los deudores.

La capacidad de pago de un cliente es la cantidad de dinero que dispone en un tiempo determinado para pagar las deudas adquiridas, sin poner en riesgo los gastos básicos y un ahorro programado, es decir sin modificar su estilo de vida; la capacidad de pago es una medida porcentual y es uno de los factores más importantes que una institución financiera observa para otorgar un crédito o préstamo personal, entre mayor sea el porcentaje obtenido es más fácil y mayor el monto del otorgamiento de un crédito. (Westley y Branch, 2000) en cambio la gestión de cobranza es el acto y el resultado de cobrar, o lo que es lo mismo de obtener el dinero que corresponde por el desarrollo de una actividad, trabajo, por la venta de un bien o por el pago de deudas.

Morales y Villavicencio (2018), define como fases principales en las que se realiza una cobranza: 1. Prevención: acciones encaminadas a prevenir el incumplimiento del pago. 2. Cobranza: acciones encaminadas a recuperar la cartera vencida cuando la mora no ha alcanzado instancias mayores. 3. Recuperación: acciones encaminadas a recuperar valores de créditos en que tienen una mora muy larga. 4. Extinción: acciones encaminadas a registrar de manera contablemente que las cuentas por cobrar han sido saldadas, posterior al pago de los deudores.

En cambio, como funciones principales del área de crédito y cobranza se citan: 1. Otorgamiento de los créditos: gestiona y entrega créditos a clientes bajo las condiciones establecidas por la entidad financiera. 2. Estudio de los estados financieros: obtiene información financiera para fortalecer la decisión de otorgar un crédito. 3. Gestión de la cobranza: actividad enfocada en los clientes que difícilmente realizan sus pagos, en consideración siempre con el motivo de retraso. 4. Informes a gerencia: elaborar informes relacionados a créditos solicitados, que incluyan información de montos, estado de aprobación, número de clientes y movimientos de la cartera de clientes. 5. Control de personal a su cargo. – El jefe de la dirección de cobranzas y créditos, tiene la competencia de supervisar a los funcionarios a su cargo. 6. Determinación de deudas malas: el jefe de créditos y cobranzas identifica a clientes con los que es inútil ejercer cualquier acción de cobranza. 7. Verificación de documentos: verificar y contrastar documentos, para evitar el riesgo de cartera vencida, las características a verificar son: facturas, letras en cartera, notas de cargo, letras protestadas, cheques sin fondos, documentos en estado judicial, etc. (Morales y Villavicencio, 2018)

Los tipos de cobranza que se aplican en función del grado de cumplimiento del cliente con sus pagos son: 1. Cobranza normal: mediante la indicación en el estado de cuenta donde se actualiza la información sobre la evolución de su crédito. 2. Cobranza preventiva: es la gestión que informa al cliente sobre la fecha próxima de pago, es un recurso utilizado para comunicar al cliente por vía telefónica o email al correo personal. 3. Cobranza administrativa (1 a 15 días): cobranza que aplica cuando el pago ha vencido, con el fin de evitar cartera

vencida para la entidad financiera, se envía comunicaciones personales o electrónicas a los clientes para comprometer a cancelar su cuota vencida. 4. Cobranza domiciliaria (15 a 30 días): se efectúa cuando el pago no se ha cancelado en la fecha límite, llamadas también cuentas morosas; aplican la visita al cliente en su domicilio y se gestiona de acuerdo al grado de atraso. 5. Cobranza extrajudicial (31 a 50 días): se informa al cliente de la intención de iniciar un proceso legal, que incluya los valores de recargos de interés y gastos de cobranza. 6. Cobranza prejudicial (más de 50 días): es realizada por las entidades financieras para persuadir al cliente con compromisos de pago y evitar un proceso judicial. 7. Cobranza judicial (más 90 días de atraso): proceso considerado como último recurso de cobranza, la entidad financiera inicia un proceso ante los tribunales de justicia con el fin de dictar una sentencia y recuperar la deuda, los gastos de cobranzas y gastos judiciales. (Morales y Villavicencio, 2018)

La SEPS como organismo técnico de supervisión y control de las entidades del sector popular financiero, solidario y de las instituciones de la economía popular y solidaria del país, estableció la norma para la gestión del riesgo de crédito en las cooperativas de ahorro y crédito, donde se define los diversos tipos de Cartera: Por vencer: es el saldo total neto del endeudamiento, la cual a la fecha de corte no registra morosidad; Vencida: saldo del pasivo que se encuentra con atraso en sus obligaciones de pago; Que no devenga intereses: diferencia entre la cartera vencida y el valor del capital pendiente de pago; Improductiva: resultado de adicionar el endeudamiento vencido más la cartera que no grava intereses; Riesgo de crédito: probabilidad de pérdida que toma la entidad financiera como resultado del incumplimiento de las obligaciones asumidas por los clientes. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

En el artículo 16 de la norma para la gestión del riesgo de crédito, se establecen los criterios de calificación para la cartera de crédito en 5 niveles que se encuentran en función de la morosidad y del segmento de crédito al que pertenecen. Cada categoría de riesgo junto a sus características se detalla a continuación:

Tabla 1. Criterios de calificación para la cartera de crédito y contingentes

| NIVEL DE RIESGO | | PRODUCTIVO (COMERCIAL ORDINARIO Y PRIORITARIO) | MICROCREDITO (CONSUMO ORDINARIO Y PRIORITARIO) | VIVIENDA E INTERES PÚBLICO (INMOBILIARIO) |
|-------------------|----|---|---|---|
| | | DIAS DE MOROSIDAD | | |
| RIESGO NORMAL | A1 | Cero | Cero | Cero |
| | A2 | De 1 hasta 15 | De 1 hasta 8 | De 1 hasta 30 |
| | A3 | De 16 hasta 30 | De 9 hasta 15 | De 31 hasta 60 |
| RIESGO POTENCIAL | B1 | De 31 hasta 60 | De 16 hasta 30 | De 61 hasta 120 |
| | B2 | De 61 hasta 90 | De 31 hasta 45 | De 121 hasta 180 |
| RIESGO DEFICIENTE | C1 | De 91 hasta 120 | De 46 hasta 70 | De 181 hasta 210 |
| | C2 | De 121 hasta 180 | De 71 hasta 90 | De 211 hasta 270 |
| DUDOSO RECAUDO | D | De 181 hasta 360 | De 91 hasta 120 | De 271 hasta 450 |
| PÉRDIDA | E | Mayor a 360 | Mayor a 120 | Mayor a 450 |

Fuente: tomado a partir de (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

En el artículo 17 de la norma para la gestión del riesgo de crédito se establece que las operaciones de cartera de crédito y contingentes que se encuentren dentro de un proceso judicial, cambiaría su clasificación a la categoría de dudoso recaudo "D", sin considerarse el tiempo de morosidad. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

Para los créditos refinanciados (Art. 21) se procederá con la gestión por solicitud expresa del socio cuando prevea problemas temporales de liquidez, pero mantenga una proyección de ingresos que demuestre su capacidad para generar utilidades o ingresos netos que permitan cubrir el refinanciamiento realizado y que se establece en una tabla de amortización. El refinanciamiento de créditos no es procedente con categorías de riesgo de crédito dentro de la propia entidad cuando sea superior a "B2", además existe una refinanciación por una sola vez. Los intereses por mora generados por el crédito original no serán refinanciados, su forma de pago esta establecida en la misma tabla de amortización del refinanciamiento, y por ningún motivo se contempla que exista una nueva generación de intereses. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

Para los créditos reestructurados (Art. 22) se procede por expresa solicitud del socio, cuando el mismo presente inconvenientes en la proyección de liquidez,

pero exista la voluntad de cancelar el crédito otorgado; la reestructura brinda un nuevo plazo y nuevas condiciones financieras que ayudan a mejorar la situación económica del cliente y también una mejor posibilidad de recuperación del crédito. la reestructuración permite una consolidación de varias deudas que el deudor pudiera mantener con la misma entidad financiera, esta operación se realizaría por una única vez; el crédito reestructurado continua en la misma categoría de riesgo hasta que se efectúe el pago de por lo menos tres cuotas consecutivas. Los intereses por mora generados por el crédito original no serían refinanciados, su forma de pago estaría establecida en la misma tabla de amortización del refinanciamiento, y por ningún motivo se contemplaría que exista una nueva generación de intereses. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

Con relación a la forma de definir la provisión de cobranza dudosa o deuda incobrable León y Portal (2020) definen este tipo de deuda como aquella que no existe evidencia de su posible recuperación, porque el cliente no se acerca a cancelar su obligación con la entidad financiera o por que el cliente se encuentra en una situación de bancarrota económica; esta situación le impide realizar el pago de su deuda, lo que genera un conflicto con el acreedor; la cobranza dudosa refiere a las cuentas que aunque, han avanzado un tiempo razonable y se han efectuado las oportunas gestiones de cobranzas, fue imposible su recaudación y la entidad financiera ha perdido la seguridad de su recuperación, de allí radica la importancia de establecer normas y principios que se apliquen en el caso de la provisión de cobranza dudosa.

Dentro de la norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, suscrito por la SEPS (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014), se establecen las Provisiones específicas (Art. 3): como la estimación de pérdidas económicas sobre los compromisos de los deudores, en función de las categorías de riesgo antes indicadas. Cada entidad financiera constituye provisión específica con el saldo de la operación neta de crédito, mediante los siguientes parámetros:

Tabla 2. Criterios de calificación para la provisión en las entidades financieras

| CATEGORÍAS | | PROVISIÓN | |
|-------------------|----|-----------|---------|
| | | Desde | Hasta |
| RIESGO NORMAL | A1 | 1,00 % | 1,99 % |
| | A2 | 2,00 % | 2,99 % |
| | A3 | 3,00 % | 5,99 % |
| RIESGO POTENCIAL | B1 | 6,00 % | 9,99 % |
| | B2 | 10,00 % | 19,99 % |
| RIESGO DEFICIENTE | C1 | 20,00 % | 39,99 % |
| | C2 | 40,00 % | 59,99 % |
| DUDOSO RECAUDO | D | 60,00 % | 99,99 % |
| PÉRDIDA | E | 100,00 % | |

Fuente: tomado a partir de (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

La provisión por garantía auto-liquidable (Art. 4) establece a la operación de crédito que no está cubierta por una garantía auto-liquidable al 100% de la obligación, la entidad financiera está obligada a constituir la provisión sobre el saldo no cubierto y las operaciones de crédito que se encuentren respaldadas al 100% mediante garantías auto-liquidables, no serían provisionadas por la entidad financiera. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

Provisión en operaciones de crédito con garantía hipotecaria (Art. 5) cuando existen garantías hipotecarias las entidades constituyen provisiones del 60% sobre el monto neto de la operación de crédito, la garantía estaría constituida legalmente a favor de la cooperativa, su avalúo habría sido realizado por un perito calificado por la Superintendencia de Bancos o por la SEPS; si la calificación de crédito es D o E la provisión cubriría el 100% sobre el valor de la cartera. (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

Provisiones genéricas (Art. 6): Esta provisión aplica en los casos cuando la SEPS evidencia una deficiencia en la aplicación y disposición de políticas y procedimientos o cuando la institución financiera ha incumplido en el manejo de la información de expedientes o existan inconsistencias en el registro de la información: la SEPS dispone una constitución de provisiones genéricas

adicionales que llegarían hasta un valor de 3% sobre el saldo total de la cartera. Las entidades financieras mantendrán la provisión genérica hasta que la SEPS disponga que se han franqueado las causales que originaron la provisión; si la calificación de crédito es D o E no se constituyen provisiones genéricas en esas categorías de cartera de crédito (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2014).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Caracterización de la cultura de inversión de los socios y su efecto en la provisión

Se utiliza un tipo de investigación de carácter mixto, que se encuentre orientado hacia la comprensión de la cultura de inversión y la provisión de la cartera vencida, entendiéndose ambos como indicadores de la investigación, permite un enfoque científico a través de la perspectiva desde el criterio de los socios y el razonamiento de los empleados de la COAC, para así fortalecer el proceso de la investigación. La investigación de campo aporta información empírica desde el análisis sistemático de recabar testimonios y hechos a través del contacto directo con los actores involucrados. Un enfoque descriptivo aporta a detallar las características importantes del problema, sus variables además de lo que respecta al origen y desarrollo del mismo, esto permite describir el problema bajo una circunstancia tempero espacial determinada.

Como población se determina a todos los socios que han accedido a un crédito independientemente de su línea (3208 socios) y a todos los 12 empleados y directivos de la COAC, la muestra se seleccionó al azar mediante la fórmula para cálculo de la muestra en poblaciones finitas con un nivel de confianza o seguridad $(1-\alpha)$ del 95%, una precisión media de 3,5% y una proporción del 5%

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N = Total de la población

Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 3,5%).

$$n = \frac{3208 * 1,96^2 * 0,05 * 0,95}{0,035^2 * (3208 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = \frac{585,38}{3,7825 + 0,1424}$$

$$n = \frac{585,38}{3,92}$$

$$n = 149,3367$$

El resultado fueron 149,34 socios, para lo cual se redondeó a un total de 150 socios y al 100% de la población de empleados y directivos.

La caracterización y el diagnóstico de la problemática presentada en el campo de estudio se apoya de la técnica de encuestado a socios para determinar el impacto de la cultura de inversión, su conocimiento y valoración; además de encuestar a los empleados sobre el ejercicio de sus funciones en la generación de crédito y cobranzas para determinar la influencia sobre la provisión. Como instrumentos utilizados en la investigación se menciona las encuestas realizadas a los empleados, directivos y a los socios de la COAC “Educadores de Chimborazo”, las mismas que se adjuntan como Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente.

Las encuestas fueron construidas en base a otros instrumentos aplicados anteriormente en investigaciones similares para asegurar una validación en construcción y contenido; conjuntamente fue validada en criterio externo por el tutor y el gerente de COAC. Con las preguntas formuladas que constituyeron la encuesta, se aplicó a la muestra de los socios y al personal de la COAC, con el objetivo de recolectar información real y actualizada que nos brindó el enfoque de la cultura de inversión y un diagnóstico inicial de la provisión; estas encuestas se realizaron en el período comprendido entre el día 4 y el día 6 de noviembre de 2021, en las instalaciones de la Cooperativa, bajo el permiso y la dirección de su representante legal Ing. Fabián Tobar Esparza, con una duración de diez minutos por encuesta.

Los resultados obtenidos de las encuestas fueron procesados y analizados para estandarizar las categorías de comparación de la información obtenida y establecer la correspondencia a los objetivos: número uno y número dos de esta investigación, la tabulación de la información resultante de las preguntas cerradas se fortaleció con la sistematización de las preguntas abiertas, para obtener las tendencias que se presentan en cada pregunta, la tabulación se realizó por medio del sistema informático Microsoft Excel, y la sistematización tanto numérica como cualitativa de las respuestas abiertas al ser un método netamente mixto conglomeró las experiencias vertidas en la encuesta y es la base en la que se fundamenta la propuesta final; se realizó también una conclusión en conjunto de toda la información, como parte de la respuesta al problema planteado.

Análisis de las encuestas dirigidas a funcionarios de la COAC “Educadores de Chimborazo”

Tabla 3. ¿Conoce sobre los riesgos que enfrenta la COAC al otorgar un crédito?

| Pregunta 1 | Número | Porcentaje |
|--|---------------|-------------------|
| Si, mora y provisión | 7 | 58% |
| Si, mora y provisión, castigo a las comisiones | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: De los encuestados, significativamente todos los funcionarios (12) de la COAC coinciden en anotar que la mora y la provisión son los riesgos más altos que enfrenta la cooperativa al otorgar créditos, esto disminuye la calificación de riesgo de las instituciones financieras y por consiguiente la confianza y la credibilidad de la cooperativa, además cinco (5) funcionarios respondieron que existe también un castigo a las comisiones de los empleados encargados de créditos y cobranzas, lo que disminuye la remuneración mensual que perciben los empleados.

Tabla 4. ¿El manual de crédito de la COAC cumple con las necesidades y requerimientos institucionales?

| Pregunta 2 | Número | Porcentaje |
|---------------------------------|--------|------------|
| Si, existen políticas claras | 7 | 58% |
| Si, cumple regulaciones de SEPS | 5 | 42% |
| Total | 12 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Para cinco (5) de los encuestados el manual de crédito cumple con todas las exigencias y requerimientos institucionales, pues el mencionado manual fue elaborado en función de las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, Siete (7) funcionarios respondieron que, si se cumple con las necesidades, mencionan entre las respuestas, que se tendría una política clara de otorgamiento de créditos, una política estricta de cobranzas y políticas de protección financiera al socio.

Tabla 5. ¿En el último año se le ha capacitado sobre la actualización de la normativa de provisiones?

| Pregunta 3 | Número | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| Si, asistieron a capacitación virtual | 10 | 83% |
| Si, asistieron a capacitación presencial | 2 | 17% |
| Total | 12 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Dos (2) de los funcionarios indicaron que en el último año recibieron una capacitación en la ciudad de Quito en la SEPS, sobre servicios financieros digitales y seguridad de la información, en el año 2020 se participó también en las Novenas Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria. El resto de encuestados (10) confirmaron que realizaron capacitaciones de forma virtual con la SEPS en: Estrategias de recuperación de cartera y cuentas por cobrar, administración de riesgo de crédito y capacitaciones internas realizadas por la gerencia de la COAC. Todo esto con el objetivo de tener actualizados los conocimientos en las áreas financieras, de créditos, cobranzas y provisiones.

Tabla 6. ¿Se realiza una revisión del historial crediticio del cliente en el Buró de crédito?

| Pregunta 4 | Número | Porcentaje |
|---------------------------------------|--------|------------|
| Si, se revisa el historial crediticio | 12 | 100% |
| | | |
| Total | 12 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Todos los encuestados (12) respondieron que si se revisa el historial crediticio y se busca algunos parámetros de información entre los cuales están: si tiene pagos puntuales, o presenta retrasos en alguna cuota, se revisa si tiene operaciones vencidas o si existen procesos judiciales en otras instituciones financieras, se revisa cuáles son los montos máximos que ha adquirido en el sistema financiero el cliente, si existe en deudas y como han sido los pagos en casas comerciantes que ofrecen crédito directo. Esta información es necesaria para la toma de decisiones al momento de otorgar un crédito dentro de la COAC, su uso es exclusivo de la unidad de control interno.

Tabla 7. ¿Conoce la gestión de cobros que realiza la COAC a sus clientes que se encuentran en morosidad?

| Pregunta 5 | Número | Porcentaje |
|---|--------|------------|
| Si, sirve para el reporte de morosidad | 5 | 42% |
| Si, llamadas, mensajes, visitas domiciliarias | 5 | 42% |
| Si, notificaciones judiciales y extrajudiciales | 2 | 16% |
| Total | 12 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Todos los funcionarios encuestados (12) conocen los parámetros con los que se realiza la gestión de cobros a clientes que se encuentran en morosidad; cinco (5) funcionarios indicaron que si se cumple pues es el resultado del cumplimiento del reporte de morosidad que se realiza mensualmente en la COAC; cinco (5) encuestados señalaron que la gestión de cobranzas se realiza a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto y visitas a domicilio o negocio del socio deudor; dos (2) funcionarios advirtieron además de las anteriores que se llegarían a notificaciones judiciales y extra judiciales, cuando los deudores no tienen la voluntad de pago. Estos mecanismos que se emplean son los normales

establecidos por Morales y Villavicencio en el año 2018, igualmente estos mecanismos, están avalados por la Junta de Regulación Monetaria Financiera.

Tabla 8. ¿Conoce la gestión de cobros que realiza la COAC a sus clientes que se encuentran en morosidad?

| Pregunta 6 | Número | Porcentaje |
|---|--------|------------|
| Si, para realizar los estados financieros | 10 | 83% |
| Si, se cumple con la normativa de la SEPS | 2 | 17% |
| Total | 12 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Todos los encuestados coinciden en que mensualmente se constituyen las provisiones a todas las categorías de riesgo crediticio; dos (2) de los funcionarios respondieron que se realizan las provisiones, para cumplirse con la normativa exigida por la SEPS de manera mensual, específicamente en la clasificación de las categorías de riesgo, los porcentajes de provisión y establecer así la provisión constituida; mientras que diez (10) de los encuestados manifiestan que la constitución de provisión es una exigencia para realizar los estados financieros y para los informes periódicos que se presentan tanto a los socios, como al Consejo de Administración de la COAC. Esta información es relevante para mantener la transparencia de las acciones emprendidas por la COAC, además de mantener los niveles de confianza y credibilidad.

Análisis de las encuestas dirigidas a socios de la COAC “Educadores de Chimborazo”

Tabla 9. ¿Desde qué año es usted socio de la Cooperativa?

| Pregunta 1 | Número | Porcentaje |
|--------------------|--------|------------|
| Menos de 10 años | 85 | 57% |
| Entre 11 y 20 años | 40 | 27% |
| Entre 21 y 30 años | 21 | 13% |
| Más de 31 años | 4 | 3% |
| Total | 150 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Ochenta y cinco (85) socios respondieron que, desde hace menos de 10 años, son docentes que recién han ingresado al sistema del magisterio ecuatoriano y/o han decidido recientemente aperturar una cuenta en la COAC; cuarenta (40) encuestados indicaron que tienen entre 11 y 20 años como socios; veinte y uno (21) socios manifestaron que aperturaron una cuenta entre 21 a 30 años atrás, se consideran de los primeros socios de la COAC; cuatro (4) encuestados contestaron que son socios por más de 31 años, se hallan en calidad de jubilados y socios fundadores de la COAC.

Tabla 10. ¿Conoce usted sobre el ahorro, depósitos a plazo fijo y los seguros?

| Pregunta 2 | Número | Porcentaje |
|--|--------|------------|
| Ahorro | 91 | 61% |
| Depósitos a plazo fijo y ahorro | 46 | 30% |
| Depósitos a plazo fijo, ahorro y seguros | 13 | 9% |
| Total | 150 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Noventa y uno (91) socios conoce de ahorros, pero desconocen el concepto del depósito a plazo fijo y del seguro; cuarenta y seis (46) encuestados indicaron que conoce sobre los depósitos a plazo fijo y el ahorro, pero no saben sobre los seguros; tan solo trece (13) socios conocen de los tres temas encuestados. El 9% de los socios conocen los conceptos básicos que refieren a la cultura financiera y por consiguiente accederían a todo el potencial que le brinda las entidades financieras, incluida la COAC “Educadores de Chimborazo”.

Tabla 11. ¿Tiene usted conocimientos sobre el crédito y que tipos de crédito oferta la Cooperativa?

| Pregunta 3 | Número | Porcentaje |
|-----------------------------|--------|------------|
| Dos o más tipos de créditos | 83 | 55% |
| Solo anticipo de sueldos | 67 | 45% |
| Total | 150 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Los ciento cincuenta (150) encuestados reconocieron conocer el concepto de crédito, sus fines, alcances y algunos procedimientos. Sesenta y siete (67) socios respondieron que no conocen los diversos tipos de créditos que oferta la Cooperativa, pues siempre han accedido al anticipo de sueldo; ochenta y tres (83) encuestados conocen además del anticipo de sueldo, dos o más tipos de crédito entre cuales se mencionan: ordinario, listo CACECH, emergencia y de contrato. El 45% de los encuestados se encuentra en desventaja para el acceder a los servicios crediticios que ofrece la COAC “Educadores de Chimborazo”.

Tabla 12. ¿Conoce usted que son las garantías: prendas, garantes o hipotecas?

| Pregunta 4 | Número | Porcentaje |
|-----------------------------|--------|------------|
| Solo garante | 64 | 43% |
| Solo hipoteca | 52 | 34% |
| Solo prenda | 18 | 12% |
| Tres conceptos de garantías | 16 | 11% |
| Total | 150 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Sesenta y cuatro (64) socios respondieron que en sus créditos han presentado garantes como requisito, aunque no conocen el resto de los conceptos consultados; cincuenta y dos (52) encuestados indicaron que en algún momento han realizado un crédito hipotecario, por lo que conocen el concepto de hipoteca; dieciocho (18) socios contestaron conocer el concepto de una prenda, pero desconocen los otros conceptos; diez y seis (16) encuestados conocen los tres conceptos relacionados a las garantías para acceder a un crédito. El conocimiento en este caso es muy esporádico, tan solo el 10% de los encuestados tienen la información necesaria para escoger el mejor tipo de crédito en función de la garantía a presentar.

Tabla 13. ¿Cuál es el tipo de crédito que usted obtuvo en la Cooperativa?

| Pregunta 5 | Número | Porcentaje |
|-----------------------------------|--------|------------|
| Anticipo de sueldo | 68 | 45% |
| Crédito ordinario | 32 | 21% |
| Crédito listo CACECH | 21 | 14% |
| Crédito de emergencia | 6 | 4% |
| Crédito de contrato | 4 | 3% |
| No cuentan con crédito a la fecha | 19 | 13% |
| Total | 150 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Sesenta y ocho (68) socios indicaron utilizar el crédito anticipo de sueldo, gracias al beneficio brindado por la cooperativa del depósito de sueldo en la cuenta del socio, lo que dá lugar al descuento a roles del anticipo solicitado; treinta y dos (32) encuestados suscribieron el crédito ordinario, para aprovechar la ventaja de ser el crédito que mayor monto y el mayor plazo ofrece; veinte y uno (21) socios accedieron al crédito listo CACECH, porque brinda la oportunidad de ser inmediata la aprobación y la entrega del crédito; seis (6) encuestados escogieron el crédito de emergencia, por ser instantáneo, aunque los montos no son altos; cuatro (4) socios eligieron el crédito de contrato, condicionados a su calidad de socios con contratos ocasionales o temporales y por su estatus no accederían a los tipos anteriores; diez y nueve (19) encuestados respondieron que no mantienen un crédito en la fecha en que fueron encuestados.

Tabla 14. ¿Ha incumplido el pago de la cuota de su crédito, qué motivo tuvo para hacerlo?

| Pregunta 6 | Número | Porcentaje |
|---------------------------------------|--------|------------|
| No tienen incumplimiento en sus pagos | 87 | 57% |
| No contaron con su sueldo a tiempo | 21 | 14% |
| No se cumplió el plan de inversión | 15 | 10% |
| Por descuido | 4 | 3% |
| Por falta de tiempo | 4 | 3% |
| No cuentan con crédito a la fecha | 19 | 13% |
| Total | 150 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Interpretación: Ochenta y siete (87) encuestados no tienen incumplimiento en sus pagos, indican que las cuotas son descontadas directamente del sueldo que recibe en la cooperativa; cuarenta y cuatro (44) socios declararon haber incumplido su pago por algunos motivos diversos: veinte y uno (21) encuestados indicaron que no les habían depositado su sueldo a tiempo, lo que ocasionó el retraso; quince (15) socios manifestaron que tuvieron problemas con cumplir el plan de inversión presentado para el crédito, cuatro (4) encuestados respondieron que el incumplimiento fue ocasionado por descuido y cuatro (4) socios incumplieron debido a que por falta de tiempo no pudieron realizar los pagos dentro del plazo señalado; diez y nueve (19) encuestados expresaron que no mantienen un crédito en la fecha en que fueron encuestados, por lo que no responden.

2.2. Descripción de los componentes de la cartera de crédito y el impacto de la provisión en la COAC “Educadores de Chimborazo”

El tipo de investigación cuantitativo que se presenta para esta parte de la investigación, está orientado hacia la identificación de las cifras originadas como cartera de crédito vencida, crédito reestructurado, crédito incobrable y a la iliquidez; esta información se obtuvo a través de investigación documental mediante los archivos de informe de calificación de activos en riesgo, documentos que establecen de forma mensual y clasificada los indicadores relacionados a la cartera vencida, esta información es proporcionada por la entidad financiera de forma discrecional hasta que se realice la publicación de los resultados de esta investigación. El enfoque utilizado fue exploratorio, el cual ayuda a precisar lo que se desea investigar además ayuda a corroborar el planteamiento del problema de investigación, se brinda un mayor rigor científico a la información; la misma se obtiene de los diversos documentos que serían normalizados previo a la sistematización.

El método de análisis documental empleado ayuda a la recolección de información utilizada en la investigación, fue realizada mediante la obtención de los documentos financieros por parte de los responsables de crédito de la COAC

“Educadores de Chimborazo” la cartera de crédito se clasificó según el tipo de crédito y según la calificación de riesgo, y se lo agrupa de forma mensual y acumulada. La información solicitada a la COAC, incluye todos los indicadores financieros referentes a la cartera vencida de la entidad financiera, se incluye la información de la distribución de cartera por nivel de riesgo (Riesgo normal, riesgo potencial, riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida) y por el tipo de consumo (Consumo productivo, consumo microcrédito, consumo inmobiliario y consumo reestructurado)

En el procesamiento y análisis de la información se busca obtener a través de la aplicación de las tablas establecidas por la Junta de Regulación Monetaria como los Criterios de calificación para la provisión en las entidades financieras, realizar la evaluación de cumplimiento de la provisión, según el acuerdo a la Resolución 130-2015-F y de esta forma, conocer la influencia que existe sobre la provisión hasta la fecha de la investigación, además de contribuir a la formulación de las conclusiones y recomendaciones.

Caracterización de la Cooperativa. En el año de 1964, la Inspección Escolar tiene la idea de crear una Cooperativa de Ahorro y Crédito que sirva de apoyo a los maestros y profesores, originalmente un grupo de 30 educadores fueron quienes dan inicio a la Pre - Cooperativa, con la elección como primer presidente de la Directiva Provisional al Profesor Humberto Olivo; el 26 de junio de 1964 y con número de Orden 1143 el Ministerio de Previsión Social y Trabajo le otorga su personería jurídica con el Acuerdo Ministerial No. 2055. Las primeras acciones que se tomaron fueron: 1. Todos los aportes de ahorro de los socios, a través de su respectivo rol de pagos serán descontados mensualmente. 2. Que se haga extensiva una invitación a todos los maestros de la provincia para asociarse y que la Cooperativa crezca. Como sede se utilizó a la Escuela Magdalena Dávalos en la ciudad de Riobamba, posteriormente bajo la modalidad de arriendo la Cooperativa funcionó en un local en las calles Tarqui entre Guayaquil y 10 de Agosto, junto a la Dirección Provincial de Educación. En 1974 pasó a funcionar en el Edificio Vega, en 1980 pasa a funcionar en el edificio llamado el Reloj de Lara ubicado en las calles España y Veloz.

La Cooperativa formó parte de la Federación Ecuatoriana de Cooperativas de Ahorro y Crédito – FECOAC, de esta manera logra obtener un crédito por dos millones de sucres para incrementar la cartera de crédito para sus socios. En 1967 se crea el comisariato de la cooperativa, que fue liquidado en el 2002, por malos manejos administrativos. La cooperativa adquirió el terreno de las herederas del Sr. Rafael Rodríguez Castillo, valorado en 30 millones de sucres. En el 2001 se construye el edificio nuevo de la cooperativa para brindar un servicio eficiente y de calidad, en el 2003 se remodeló la planta baja del edificio para el funcionamiento de las oficinas operativas. En año 2007, se produjo una intervención en la cooperativa por parte de la Dirección Nacional de Cooperativas debido a la ingobernabilidad que existía entre sus directivos, posterior a lo cual se convoca a elecciones para elegir a los Representantes a la Asamblea General, a finales del 2007 fueron elegidos 27 representantes, que conformaron: el Consejo de Administración y Vigilancia y las comisiones establecidas: Crédito, Asuntos Sociales y Deportes, Educación, y Jurídico Legal.

La cooperativa firma varios convenios interinstitucionales como con el Banco Central del Ecuador y así la cooperativa se integra al Sistema de Pagos Interbancarios “SPI”, con el objetivo de pagar los sueldos de empleados del sector público, primordialmente al magisterio de Chimborazo, otro objetivo fue el de canalizar las transferencias interbancarias y lograr manejar las remesas provenientes del exterior; alianza estratégica con el Banco del Austro con el fin de implementar un cajero automático; convenio con PROINCO, la Corporación Financiera Nacional – CFN y también, con la Corporación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito – COLAC con el objetivo de conseguir apalancamiento financiero y así incrementar los montos de crédito Ordinario.

2.3. Propuestas a la cultura de inversión

Para disminuir el impacto de la provisión en la COAC “Educadores de Chimborazo, el tipo de investigación realizada para la investigación es cualitativo, puesto que, a partir de datos primarios sobre la cultura de inversión, la cartera vencida y en consideración a dicha información, se busca dar respuesta a la problemática resultante del proceso de investigación, de allí se diseñan entonces

posibles soluciones y estrategias; el enfoque multimetódico busca ofrecer una situación interpretativa a los resultados obtenidos, todo apoyado en el contexto de la creación de una propuesta que disminuya la provisión e impulse una buena cultura de inversión en los socios.

La investigación incluye métodos de recolección de información además de consultas bibliográficas, lo que enriquece la creación de la propuesta haciéndola más efectiva, con información veraz y con un enfoque real dirigido directamente para los socios y el personal que labora en la COAC; se utiliza también el método descriptivo para fomentar el desarrollo de un producto que cumpla la función de disminuir los problemas con la provisión, al mismo tiempo que brinde a los socios la posibilidad de desarrollar una salud financiera y una relación entre el socio y la entidad financiera.

El proceso para la construcción de la propuesta se realizó con la utilización de las herramientas analizadas en el marco contextual, se conformó un temario para delinear un plan periódico de educación financiera para los socios de las COAC, propuesta que busca desarrollar soluciones que se ajusten tanto al problema, como al grupo objetivo de esta investigación; se realizó una exposición de la propuesta presentada al grupo objetivo, con la finalidad de que ellos sean los encargados de, en primera instancia, evaluar los resultados y posteriormente validarlos como una propuesta viable para la problemática investigada.

La propuesta se planificó desarrollar bajo los siguientes parámetros:

- Descripción del proyecto
- Justificación
- Objetivos
- Impacto del proyecto
- Alcance del proyecto
- Contenido temático de educación financiera
- Matriz de responsabilidades, cronograma y presupuesto
- Facilitadores

- Material didáctico
- Matriz de seguimiento y evaluación
- Modalidad de capacitación
- Glosario de términos

El objetivo de la propuesta es la de fomentar una educación financiera que sea accesible y beneficie a los socios de la cooperativa, que reduzca los riesgos de exclusión financiera, al mismo tiempo que se alienta el consumo planificado y el ahorro, evitar el sobreendeudamiento y el pago de intereses y mora. La capacitación en temas financieros mejora las capacidades, habilidades y conocimientos de los socios, contribuye a tomar decisiones informadas y responsables en el uso de los servicios y productos financieros.

CAPÍTULO III: ANALISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Análisis cuantitativo de la cultura de inversión y sus limitaciones

En la Cooperativa de Ahorro y crédito “Educadores de Chimborazo”, en base, al diagnóstico que se obtuvo mediante la aplicación de encuestas a funcionarios y socios de la cooperativa, se logró obtener un fundamento general para construir un análisis y un posterior modelo de gestión o propuesta.

Análisis

La posición afirmativa en todas las preguntas del cuestionario refleja un correcto accionar en los funcionarios de la cooperativa con respecto al manejo de la información crediticia, la cartera vencida, la gestión de cobranzas y la consolidación de la provisión, estos conceptos son muy claros y actualizados permanentemente, con el fin de transparentar la administración que realizan los funcionarios de los recursos económicos de los socios; esta estructura operativa junto al gobierno cooperativo son el complemento para la correcta gestión y evaluación de la provisión consolidada de la cooperativa.

Las respuestas emitidas por los socios de la cooperativa, muestran una comprensible tendencia a la desinformación sobre la educación financiera y la cultura de inversión; los conceptos de ahorro, crédito, seguros no son claros, al igual que los tipos de créditos y garantías de soporte para acceder a los mismos, además se presenta un 30% de socios que han incumplido el pago de una o varias cuotas de su crédito, lo que manifiesta una falta de cultura de pronto pago, que alivie la carga de multas y moras; esta tendencia sugiere la falta de educación financiera por parte de los socios, como un factor predominante en el incremento de la provisión de la cooperativa

Evaluación

Los funcionarios de la cooperativa coinciden que dentro del proceso de entrega de un crédito se basan principalmente en el historial del cliente con el objetivo de disminuir el riesgo crediticio, aunque este análisis no constituye una regla de oro para evitar la cartera vencida. Una causa para el incumplimiento de los créditos es el sobreendeudamiento del socio, lo que evidencia falencias en los conceptos contables y financieros que poseen los socios, principalmente el endeudamiento cooperativismo y presupuestos; para evitar esta causa de morosidad se utilizaría apropiadamente la información de cada socio, la institución actualmente cuenta con procesos para manejar la cartera vencida en una forma general sin distinción del tipo de crédito; se presenta la necesidad de orientar un proceso exclusivo para el microcrédito que alivie el trabajo del departamento de cobranzas y optimice la recuperación de la cartera vencida, hay que considerar de la misma manera la capacitación permanente a los socios en temas financieros y contables.

Otros eventos externos que contribuyen a la morosidad del cliente son: el desempleo, despidos en el sector público educativo y/o su no renovación, estas causas son recurrentes para que las cuotas no sean canceladas, este tipo de eventos demuestran la falta de una cultura de ahorro en los socios, además de una escasa o nula planificación financiera; el acrecentamiento de la cartera vencida es un problema para la cooperativa, la falta de recuperación de los haberes adeudados impiden la nueva colocación de créditos, por consiguiente no se generan intereses que constituyen la rentabilidad para la cooperativa; los encuestados sugirieron la contratación de un técnico de cobranzas para generar seguimiento a créditos y cobros en situaciones de conflicto.

Para los funcionarios encuestados otra causa del retraso en el pago de cuotas de los créditos se origina en la disminución de hasta un 50% en las ventas a causa de menor precio en los productos o poca producción de los esperados, se enfoca en los 3 sectores más afectados: inmobiliario, comercio y producción agropecuaria; lo que evidencia una falta de conocimientos de inversiones, planes

de negocios y presupuestos, lo que incide directamente en la cartera vencida y en la cantidad de provisión requerida; una alternativa es mejorar el seguimiento en los créditos entregados, brindar asesorías más especializadas, capacitación permanente en temas contables y financieros.

La mayoría de los funcionarios encuestados de la COAC, consideran que la aplicación de estrategias como la contratación de un gestor de cobranzas y la capacitación permanente, contribuirían a disminuir el nivel de riesgo en la concesión de crédito.

Los socios encuestados demuestran una falta de cultura financiera y de inversión en temas contables básicos que constituyen el diario vivir económico de un socio, algunos poseen conceptos con muy poca claridad y confunden términos entre sí y/o procesos financieros; para crear capacidades y destrezas financieras en los socios se concretaría un período de capacitaciones en los temas: cooperativismo, presupuesto, ahorro, endeudamiento, inversiones, crédito, y seguridad, el establecimiento de estos conceptos constituyen nuevas formas de cultura de inversión y cultura financiera en virtud de la carencia conceptual que poseen los socios en la actualidad.

La propuesta de un plan de educación financiera que eduque y concientice a los socios de la CACECH sobre la importancia del buen manejo del dinero y de la planificación presupuestaria familiar, son criterios que se imparten en un proceso permanente con el fin de que los socios se apropien de conocimientos y competencias en el ámbito financiero, desarrollar comportamientos y aptitudes más responsables, y se encuentren aptos para sacar el máximo beneficio de ser socios de una entidad financiera; un Plan de Educación Financiera para el año 2022, constituye una propuesta que se ajusta a las necesidades actuales del nivel de conocimientos de los socios, el cual sería replicado en años posteriores o en su defecto, evolucionaría al igual que se desarrollen los productos o servicios financieros tanto a nivel nacional, como en la propia cooperativa.

3.2. Descripción de los parámetros utilizados

Para la aplicación de los procedimientos de las provisiones requeridas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”, se ha compilado la información de la cartera vencida de los primeros 10 meses del año 2021, a través de los documentos internos llamados: Informe de Calificación de Activos de Riesgo de la COAC “Educadores de Chimborazo”, los mismos que son generados mensualmente por el departamento de cobranzas. Las Tablas que se presentan a continuación solo contienen la información esencial para el estudio, en virtud, de que las cifras contenidas en los informes antes citados pertenecen a documentos privilegiados y reservados para el uso de los funcionarios de la Cooperativa.

Distribución de cartera por nivel de riesgo

La distribución de cartera se la clasificó según el nivel de riesgo y por el tipo de crédito, según el Artículo 16 de la Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, establecido por la Junta de Regulación Monetaria Financiera en el año 2014. A continuación, se presenta el procedimiento para el cálculo del mes de octubre del 2021, de igual manera se realizó para cada mes del año, con lo que se obtuvo un Tabla acumulado para el año 2021, los valores analizados son el saldo de la cartera y el número de operaciones, que también se los presenta en forma porcentual para mejorar la comprensión lectora de las cifras.

Consumo: La cartera de consumo en el periodo octubre 2021, cerró con un saldo de cartera de \$18.928.131.98; un 94.65% cartera en A1 con un total de \$17.976.879.15, el 2.69% en cartera A2 con un total de \$508.345.28, el 1.30% en cartera A3 con un total de \$245.166.58, el 0.14% en cartera B2 con un total de \$26.357.34, el 0.02% en cartera C1 con un total de \$3.466.29, el 0.20% en cartera C2 con un total de \$37.136.15, el 0.01% en cartera D con un total de \$2.146.19 y el 0.68% en cartera E con un total de \$128.635.00.

Tabla 15. Distribución de la cartera por consumo

| CALIFICACION | No. OPERACIONES | % No. OPERACIONES | SALDO | % SALDO |
|----------------------|-----------------|-------------------|------------------------|----------------|
| A1 | 2970 | 94,65% | \$17.976.879,15 | 94,97% |
| A2 | 46 | 1,47% | \$508.345,28 | 2,69% |
| A3 | 30 | 0,96% | \$245.166,58 | 1,30% |
| B2 | 12 | 0,38% | \$26.357,34 | 0,14% |
| C1 | 2 | 0,06% | \$3.466,29 | 0,02% |
| C2 | 4 | 0,13% | \$37.136,15 | 0,20% |
| D | 3 | 0,10% | \$2.146,19 | 0,01% |
| E | 71 | 2,26% | \$128.635,00 | 0,68% |
| Total general | 3138 | 100,00% | \$18.928.131,98 | 100,00% |

Fuente: elaboración propia.

Consumo reestructurado: En cartera de consumo reestructurada para el periodo octubre 2021 existe 2 operaciones, las cuales se encuentran en riesgo A1 con un total de \$4.362.35.

Tabla 16. Distribución de la cartera por consumo reestructurado

| CALIFICACION | No. OPERACIONES | % No. OPERACIONES | SALDO | % SALDO |
|----------------------|-----------------|-------------------|-------------------|----------------|
| A1 | 2 | 100,00% | \$4.362,35 | 100,00% |
| Total general | 2 | 100,00% | \$4.362,35 | 100,00% |

Fuente: elaboración propia.

Inmobiliario. En cartera inmobiliaria se tiene 3 operaciones con un total de \$144.275.14, las cuales se encuentran en riesgo A1.

Tabla 17. Distribución de la cartera inmobiliaria

| CALIFICACION | No. OPERACIONES | % No. OPERACIONES | SALDO | % SALDO |
|----------------------|-----------------|-------------------|---------------------|----------------|
| A1 | 3 | 100,00% | \$144.019,26 | 100,00% |
| Total general | 3 | 100,00% | \$144.019,26 | 100,00% |

Fuente: elaboración propia.

Total Cartera Octubre 2021. Con corte al 31 de octubre de 2021 se tiene una cartera de \$19.076.513.59, con un total de 3.143 operaciones.

Tabla 18. Distribución de la cartera total (todas las líneas de créditos)

| CALIFICACION | No. OPERACIONES | % No. OPERACIONES | SALDO | % SALDO |
|----------------------|-----------------|-------------------|------------------------|----------------|
| A1 | 2975 | 94,65% | \$18.125.260,76 | 95,01% |
| A2 | 46 | 1,46% | \$508.345,28 | 2,66% |
| A3 | 30 | 0,95% | \$245.166,58 | 1,29% |
| B2 | 12 | 0,38% | \$26.357,34 | 0,14% |
| C1 | 2 | 0,06% | \$3.466,29 | 0,02% |
| C2 | 4 | 0,13% | \$37.136,15 | 0,19% |
| D | 3 | 0,10% | \$2.146,19 | 0,01% |
| E | 71 | 2,26% | \$128.635,00 | 0,67% |
| Total general | 3143 | 100,00% | \$19.076.513,59 | 100,00% |

Fuente: elaboración propia.

El consolidado anual de la cartera entregada por la cooperativa para el 31 de octubre del 2021, se presenta a continuación:

Tabla 19. Consolidado anual de la cartera para el año 2021

| CALIFICACION | A1 | A2 | A3 | B1 | B2 | C1 | C2 | D | E |
|--------------|------------------|-----------------|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| ENERO | \$ 16.555.901,13 | \$ 1.296.981,52 | \$ 408.955,89 | \$ 0,00 | \$ 18.910,31 | \$ 2.097,82 | \$ 32.751,83 | \$ 29.453,46 | \$ 145.544,48 |
| FEBRERO | \$ 16.611.632,46 | \$ 1.103.994,22 | \$ 513.773,80 | \$ 0,00 | \$ 22.263,86 | \$ 13.589,27 | \$ 7.042,04 | \$ 24.035,12 | \$ 142.561,85 |
| MARZO | \$ 16.398.789,40 | \$ 1.126.717,73 | \$ 539.502,02 | \$ 27.105,53 | \$ 29.523,60 | \$ 15.975,97 | \$ 18.473,42 | \$ 17.691,81 | \$ 146.364,13 |
| ABRIL | \$ 16.924.132,32 | \$ 774.008,22 | \$ 362.080,39 | \$ 0,00 | \$ 5.568,53 | \$ 53.217,97 | \$ 15.975,97 | \$ 26.057,67 | \$ 145.658,39 |
| MAYO | \$ 17.132.171,29 | \$ 442.959,80 | \$ 467.281,51 | \$ 14.358,90 | \$ 10.408,37 | \$ 6.597,88 | \$ 31.263,69 | \$ 15.975,97 | \$ 160.255,57 |
| JUNIO | \$ 17.353.207,53 | \$ 521.531,67 | \$ 363.567,47 | \$ 0,00 | \$ 7.977,49 | \$ 21.578,21 | \$ 4.151,70 | \$ 26.765,42 | \$ 167.879,09 |
| JULIO | \$ 17.717.825,91 | \$ 413.997,93 | \$ 413.725,17 | \$ 0,00 | \$ 2.636,26 | \$ 3.366,19 | \$ 4.943,73 | \$ 11.276,30 | \$ 172.987,16 |
| AGOSTO | \$ 18.077.690,05 | \$ 351.223,32 | \$ 271.112,76 | \$ 0,00 | \$ 29.446,19 | \$ 611,86 | \$ 0,00 | \$ 3.423,51 | \$ 164.239,29 |
| SEPTIEMBRE | \$ 18.229.000,68 | \$ 391.281,28 | \$ 228.665,92 | \$ 0,00 | \$ 17.614,37 | \$ 29.446,19 | \$ 496,89 | \$ 13.560,93 | \$ 138.092,10 |
| OCTUBRE | \$ 18.125.260,76 | \$ 508.345,28 | \$ 245.166,58 | \$ 0,00 | \$ 26.357,34 | \$ 3.466,29 | \$ 37.136,15 | \$ 2.146,19 | \$ 128.635,00 |

Fuente: elaboración propia.

Para la constitución de la cartera vencida se utilizó los niveles de riesgo: Normal (A2, A3), Potencial (B1, B2), Deficiente (C1, C2), Dudoso Recaudo y Pérdida; se exceptúa la categoría A1 pues considera 0 días de morosidad; el porcentaje representa a la cartera vencida en comparación a la cartera total mensual.

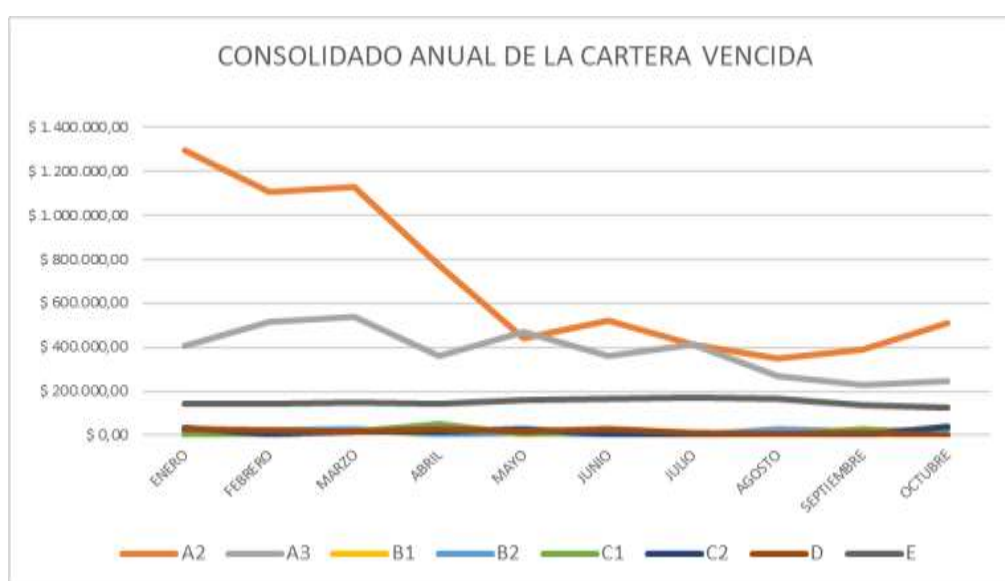
Tabla 20. Consolidado anual de la cartera vencida para el año 2021

| MESES | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre |
|-----------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Acumulado | \$ 1.934.695,31 | \$ 1.827.260,16 | \$ 1.921.354,21 | \$ 1.382.567,1 | \$ 1.149.101,7 | \$ 1.113.451,1 | \$ 1.022.932,7 | \$ 820.056,93 | \$ 819.157,68 | \$ 951.252,83 |
| % | 10 % | 10 % | 10 % | 8 % | 6 % | 6 % | 5 % | 4 % | 4 % | 5 % |

Fuente: elaboración propia.

Como se observa en la Tabla 20 la cartera vencida no supera el 10% en el primer cuatrimestre, meses en los que existe una tendencia a la baja del nivel de endeudamiento proveniente del mes de diciembre 2020; para el resto de meses la tendencia es mantenerse entre el 4% y el 6% del nivel de endeudamiento. En consecuencia, se aprecia niveles de morosidad promedios de 7% anuales con un valor ordinario dentro de las actividades crediticias que llevan las instituciones reguladas por la SEPS.

Gráfico 1. Consolidado anual de la cartera vencida para el año 2021



Fuente: elaboración propia.

Como lo muestra el Gráfico 1, el riesgo normal A2 (de 1 hasta 15 días) y A3 (de 16 a 30 días) representan los valores más altos de la cartera vencida, al ser un riesgo categorizado como normal se lo considera como convencional dentro de las entidades financieras cooperativistas; las categorías: riesgo potencial (B1, B2), riesgo deficiente (C1, C2) y dudoso recaudo (D) no superan los 15.000 dólares en promedio, lo que se distingue como habitual para este nivel de riesgo crediticio; para la categoría de riesgo pérdida (E) se consideran valores promedio de 150.000 dólares, los que se han acumulado desde meses anteriores y la única forma de tramitarlos es a través de cobranzas judiciales, por lo cual su recuperación es lenta y tienden a permanecer dentro de la cartera vencida acumulada.

Provisiones requeridas y constituidas

Para calcular las provisiones que la cooperativa realizaría en cada mes, se calificó según el nivel de riesgo y se utilizó el porcentaje mínimo de la provisión establecidos en el Artículo 3 de la Norma para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, establecido por la Junta de Regulación Monetaria Financiera en el año 2014. A continuación, se presenta el procedimiento para el cálculo de la provisión del mes de octubre del 2021, de igual manera se realizó para cada mes del año, con lo que se obtuvo un Tabla comparativo para el año 2021, los cálculos realizados son: la provisión requerida, las deducciones y la provisión constituida, se presenta valores en forma porcentual para la provisión constituida, con el fin de mejorar la comprensión lectora de las cifras.

Tabla 21. Provisión requerida mes de octubre de 2021

| Calificación | Saldo Capital | Provisión Requerida | % Provisión |
|-------------------------------|------------------------|---------------------|-------------|
| Consumo | \$18.928.131,98 | \$369.642,18 | |
| A1 | \$17.976.879,15 | \$178.839,83 | 1 |
| A2 | \$508.345,28 | \$10.065,34 | 2 |
| A3 | \$245.166,58 | \$9.806,67 | 4 |
| B2 | \$26.357,34 | \$3.953,60 | 15 |
| C1 | \$3.466,29 | \$2.773,03 | 80 |
| C2 | \$37.136,15 | \$33.422,52 | 90 |
| D | \$2.146,19 | \$2.146,19 | 100 |
| E | \$128.635,00 | \$128.635,00 | 100 |
| Consumo reestructurado | \$4.362,35 | \$43,62 | |
| A1 | \$4.362,35 | \$43,62 | 1 |
| Inmobiliario | \$144.019,26 | \$864,12 | |
| A1 | \$144.019,26 | \$864,12 | 1 |
| TOTAL GENERAL | \$19.076.513,59 | \$370.549,92 | |

Fuente: elaboración propia.

Deducción de provisiones. Para el mes de octubre se han establecidos dos deducciones, las mismas que se encuentran ya incluidas en la Tabla anterior. La primera que mantiene como garantía un depósito a plazo fijo, lo que ocasiona una deducción del 100% de la provisión requerida:

Tabla 22. Dedución de la provisión como garantía un depósito a plazo fijo

| Calificación | Número de operaciones | Saldo capital | Provisión requerida | % Provisión |
|----------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-------------|
| A1 | 18 | \$92.930,97 | \$ 0 | 1 |
| A2 | 1 | \$5.077,92 | \$ 0 | 2 |
| Total general | 19 | \$98.008,89 | \$ 0 | |

Fuente: elaboración propia.

La segunda deducción mantiene como garantía una hipoteca lo que ocasiona una deducción del 60% del porcentaje de la provisión requerida:

Tabla 23. Dedución de la provisión como garantía una hipoteca

| Calificación | Número de operaciones | Saldo capital | Provisión requerida | % Provisión |
|----------------------|-----------------------|---------------|---------------------|-------------|
| A1 | 3 | \$144.019,26 | \$864,12 | 1 |
| Total general | 3 | \$144.019,26 | \$864,12 | 1 |

Fuente: elaboración propia.

En el proceso de constituir la provisión para el mes de octubre, la COAC inicia con el valor calculado de la provisión constituida en el mes anterior, al mismo que se le adiciona los castigos para el mes de octubre, el valor resultante constituye el saldo de la provisión; se adiciona el valor de la constitución del período para obtener el total de la provisión constituida para el mes.

Tabla 24. Cálculo de la provisión para el mes de octubre

| | |
|--|----------------------|
| Provisión constituida SEPTIEMBRE 2021 | \$ 428.358,44 |
| Castigos en el periodo OCTUBRE 2021 | \$ - |
| Saldo provisión constituida para el periodo | \$ 428.358,44 |
| Valor de constitución en el periodo | \$ - |
| Total provisión constituida en el periodo | \$ 428.358,44 |
| Total provisión requerida | \$ 370.549,92 |
| Cobertura de provisiones | 115,60% |

Fuente: elaboración propia.

Como se estableció en la Tabla 17, la provisión requerida para el mes de octubre asciende al valor de \$ 370.549,92, la provisión constituida (\$ 428.358,44) supera al valor requerido, por consiguiente, se mantiene el mismo valor para el mes de octubre 2021, esta cifra constituye el 115,60% de la provisión requerida.

Tabla 25. Cálculo de la provisión por tipo de calificación (octubre 2021)

| Calificación | Saldo total | % provisión | Provisión requerida | Provisión constituida | % constituido |
|----------------------|-------------------------|-------------|----------------------|-----------------------|----------------|
| A1 | \$ 18.125.260,76 | 1,00% | \$ 179.747,57 | \$ 237.556,09 | 132,16% |
| A2 | \$ 508.345,28 | 2,00% | \$ 10.065,34 | \$ 10.065,34 | 100,00% |
| A3 | \$ 245.166,58 | 4,00% | \$ 9.806,67 | \$ 9.806,67 | 100,00% |
| B1 | \$ 0,00 | 8,00% | \$ 0,00 | \$ 0,00 | 0,00% |
| B2 | \$ 26.357,34 | 15,00% | \$ 3.953,60 | \$ 3.953,60 | 100,00% |
| C1 | \$ 3.466,29 | 80,00% | \$ 2.773,03 | \$ 2.773,03 | 100,00% |
| C2 | \$ 37.136,15 | 90,00% | \$ 33.422,52 | \$ 33.422,52 | 100,00% |
| D | \$ 2.146,19 | 100,00% | \$ 2.146,19 | \$ 2.146,19 | 100,00% |
| E | \$ 128.635,00 | 100,00% | \$ 128.635,00 | \$ 128.635,00 | 100,00% |
| Total general | \$ 19.076.513,59 | | \$ 370.549,92 | \$ 428.358,44 | 115,60% |

Fuente: elaboración propia.

En el nivel de riesgo normal A1, la provisión constituida para este período cubre el 132,16% de la provisión requerida, se toma en consideración en esta categoría: los valores de créditos, el número de operaciones y el número de cuotas son mucho más altos que el resto de niveles de clasificación, para el resto de niveles de riesgo se considera una cobertura del 100%; todo acorde a lo que establece la SEPS a través de la Junta de Regulación Monetaria Financiera en el año 2014.

Tabla 26. Cobertura de la cartera improductiva

| PERIODO | CARTERA IMPRODUCTIVA | PROVISION CONSTITUIDA | COBERTURA |
|---------------------|----------------------|-----------------------|----------------|
| ENERO 2021 | \$ 228.757,90 | \$ 419.341,54 | 183,31% |
| FEBRERO 2021 | \$ 209.492,14 | \$ 395.892,97 | 188,98% |
| MARZO 2021 | \$ 255.134,46 | \$ 428.358,44 | 167,90% |
| ABRIL 2021 | \$ 246.478,53 | \$ 428.358,44 | 173,79% |
| MAYO 2021 | \$ 238.860,38 | \$ 428.358,44 | 179,33% |
| JUNIO 2021 | \$ 228.351,91 | \$ 428.358,44 | 187,59% |
| JULIO 2021 | \$ 195.209,64 | \$ 428.358,44 | 219,44% |
| AGOSTO 2021 | \$ 197.720,85 | \$ 428.358,44 | 216,65% |
| SEPTIEMBRE 2021 | \$ 199.210,48 | \$ 428.358,44 | 215,03% |
| OCTUBRE 2021 | \$ 197.740,97 | \$ 428.358,44 | 216,63% |

Fuente: elaboración propia.

La cobertura de la cartera improductiva calculada para el mes de octubre 2021 es de \$ 197.740,97 lo que representa el 216,63% de cobertura, lo que ubica a la cooperativa en la categoría de muy buena cobertura y cumple con la normativa de liquidez estructural de la SEPS. Los resultados mensuales que se calcularon

muestran una tendencia estable con incrementos paulatinos, esta tendencia positiva asegura protección de los recursos que los socios mantienen como ahorros colocados frente a un riesgo imprevisto de la cartera morosa, constituyéndose en un indicador de solidez que brinde confianza a todos los socios y potenciales socios.

3.3 Elaboración de un plan de educación financiera

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo” para fomentar el aprendizaje y crear capacidades financieras en nuevas formas de cultura de inversión, se ha propuesto un plan de educación financiera que cubra las necesidades de capacitación que requieren los socios en base al diagnóstico elaborado y con el fin de brindar un adecuado manejo del capital que posee el socio en la cooperativa.

PLAN DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2022



La experiencia de ahorrar vale la pena.

Más aún cuando es la única forma de asegurar su futuro!

Aprendamos, compartamos y progreseemos.

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. Antecedentes | 2 |
| 2. Descripción del proyecto | 2 |
| 3. Justificación | 3 |
| 4. Objetivos general | 4 |
| 5. Objetivos específicos | 4 |
| 6. Educación financiera | 4 |
| 7. Impacto del plan de educación financiera | 5 |
| 8. Alcance del proyecto | 5 |
| 9. Contenido temático e implementación | 5 |
| 10. Matriz de las responsabilidades, cronograma y presupuesto | 6 |
| 11. Difusión | 6 |
| 12. Facilitadores | 6 |
| 13. Material didáctico | 6 |
| 14. Evaluación | 7 |
| 15. Matriz de seguimiento y evaluación | 7 |
| 16. Modalidad de la capacitación | 7 |
| 17. Glosario de términos | 8 |

1. Antecedentes

Dentro de la misión de la cooperativa, está brindar productos, servicios financieros y no financieros a socios y clientes vinculados al sistema educativo de la provincia de Chimborazo con honestidad, transparencia y puntualidad, para apoyar el desarrollo económico, social, individual, y del círculo familiar.

El apoyo constante de la cooperativa a la fidelidad de sus socios se ve plasmado en las rifas, sorteos en el mes de diciembre de cada año, la entrega de un seguro de vida familiar por la pérdida de un cónyuge, la rifa de un vehículo cero kilómetros anualmente, la emisión de la tarjeta de débito Visa Electrón CACECH, etc. Así se demuestra la sinergia entre las políticas de sus consejos de administración, vigilancia y comisiones; las directrices de la gerencia, el esfuerzo de su talento humano y sobre todo la confianza de los socios.

La visión de la cooperativa es llegar a ser una cooperativa de ahorro y crédito competitiva en la provincia de Chimborazo para aportar al crecimiento económico – social de sus socios y clientes con responsabilidad social, mediante el buen uso de los: recursos humanos, tecnológicos, económicos, con compromiso y lealtad de sus empleados y directivos.

La responsabilidad social y el crecimiento económico-social constituye parte importante de la visión de la cooperativa, además de ser una institución controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, invierte en el cumplimiento de elaborar planes de educación financiera para ser impartidos a sus socios de forma permanente.

2. Descripción del proyecto:

CACECH basada en sus políticas de Responsabilidad Social, motiva a la comunidad en general a ser responsable del buen manejo de los ingresos de sus hogares, a través de la Cartilla de Educación Financiera “APRENDAMOS, COMPARTAMOS Y PROGREGEMOS”, como una herramienta educativa que promueva su crecimiento socio-económico.

Los temas son compartidos en sesiones de trabajo dinámico, para así desarrollar las mejores estrategias que orientan al bienestar de los socios y sus familias.

3. Justificación

El desarrollar una guía para el buen uso del dinero y el bienestar de las familias, busca el fortalecimiento de las finanzas personales y concienciar a los socios sobre la importancia de la Educación Financiera. La educación financiera inició a mediados del siglo XVIII impulsado por una tendencia de especialistas que realizaron análisis a detalle de la forma de vida de las familias a través de la observación de sus presupuestos.

En los últimos años la Educación Financiera ha tomado relevancia a nivel mundial. Organismos internacionales, nacionales e instituciones financieras pusieron especial énfasis en este tema y luego de la crisis financiera del 2008. Es esencial la necesidad de apoyar a la formación de personas para tomar las mejores decisiones financieras.

Además, los escasos conocimientos en educación financieros de los individuos muestran la necesidad de fomentar instrumentos que aporten a la toma de decisiones apropiadas en el momento de invertir y gastar. Al tener un aumento de la Educación financiera de la población beneficia a que exista también aumento del bienestar social y un mejor manejo de los recursos económicos.

4. Objetivo general

Concientizar a los socios de la CACECH sobre la importancia del buen manejo de su dinero y su presupuesto.

5. Objetivos específicos

- Enseñar a los socios que las necesidades son ilimitadas y el recurso económico (dinero) es limitado.
- Impartir a los socios conocimientos sobre el hábito de la construcción de un

plan de inversión o presupuesto.

- Concienciar a los socios sobre la importancia de que tanto ellos como sus familiares practiquen la educación financiera.
- Instruir a los socios sobre el cuidado y seguridad de su dinero.

6. Educación financiera

6.1 ¿Qué es la Educación Financiera?

La educación financiera es un proceso permanente, gracias al cual las personas adquieren conocimientos y competencias en el ámbito financiero, desarrollar comportamientos y aptitudes más responsables, para lograr un mejor entendimiento de los servicios, productos, conceptos y riesgos asociados para tomar decisiones razonables.

Mediante la educación financiera se procura llegar a ser capaces de:

- Administrar bien el dinero.
- Planificar el futuro.
- Tener hábitos de ahorro.
- Realizar un registro de ingresos y gastos.
- Asumir un consumo responsable.
- Tomar buenas decisiones financieras que mejoren el bienestar de las familias.

6.2 Análisis y Situación Financiera

- Análisis financiero se refiere a una herramienta clave que establece una eficiente gestión financiera.
- Análisis financiero es un concepto fundamental necesario para valorar la situación económica y financiera de una empresa, identificar debilidades y aplicar correctivos para solventarlas, además, nos permite conocer el contexto en el cual opera la empresa y sus indicadores como: nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rentabilidad, esto aporta con propuestas que ayuden a la toma de decisiones gerenciales.

7. Impacto del plan de educación financiera

Se busca concienciar a los socios de la CACECH, acerca del buen manejo del dinero, servicios y productos financieros de la institución, para que mejoren su bienestar financiero a largo plazo.

8. Alcance del proyecto

En consideración a la necesidad de las personas para administrar sus finanzas de forma efectiva, este plan está direccionado a los socios y sus familias en general que requieran de aquella capacitación, para la toma de decisiones pertinentes sobre sus finanzas. Es importante tomar en cuenta que el número de socios activos a la fecha es alrededor de 3208, distribuidos en toda la provincia de Chimborazo.

9. Contenido temático

I SESIÓN: Cooperativismo.- Responsabilidad con la comunidad y CACECH.

II SESIÓN: Presupuesto.- Organice sus cuentas.

III SESIÓN: Ahorro.- Prepárese para el futuro.

IV SESIÓN: Endeudamiento.- Aprenda a manejar sus deudas.

V SESIÓN: Inversiones.- Su dinero en buenas manos y creciendo.

VI SESIÓN: Crédito.- Realiza una adecuada inversión de su financiamiento.

VII SESIÓN: Seguridad.- Cuida de ti y de tu familia.

10. Difusión

El plan de educación financiera de CACECH, será difundido a través de medios electrónicos y físicos como son: correos electrónicos, trípticos, y redes sociales, con el objetivo de brindar una cobertura que incluya a todos los socios; además se prevé brindar un incentivo a los socios que inicien, asistan permanentemente, culminen y aprueben toda la capacitación propuesta.

11. Matriz de las responsabilidades, cronograma y presupuesto

Tabla 27. Matriz de Responsabilidades - Cronograma - Presupuesto

| TEMA | SEGMENTO | LUGAR | RESPONSABLE | FECHA ESTIMADA | PRESUPUESTO |
|------------------------------------|------------------|----------|-------------------------------------|----------------|-------------|
| I SESIÓN: COOPERATIVISMO | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Enero 22 | \$ 560,00 |
| II SESIÓN: PRESUPUESTO | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Enero 22 | \$ 560,00 |
| III SESIÓN: AHORRO | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Abril 22 | \$ 560,00 |
| IV SESIÓN: ENDEUDAMIENTO | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Abril 22 | \$ 560,00 |
| V SESIÓN: INVERSIONES | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Julio 22 | \$ 560,00 |
| VI SESIÓN: CRÉDITO | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Julio 22 | \$ 560,00 |
| VII SESIÓN: SEGURIDAD | Socios CACECH | Riobamba | Funcionarios del área de crédito | Octubre 22 | \$ 560,00 |

Fuente: elaboración propia.

12. Facilitadores

La CACECH, ha designado como facilitadores a los funcionarios del área de crédito que llevan a cabo el desarrollo del Plan de Educación Financiera, se proporcionará el material y herramientas necesarias, para que de esta manera se cumpla con el cronograma establecido.

13. Material didáctico

En las sesiones que se impartirán se entrega la cartilla de educación financiera, esferos, lápices, material que permiten desarrollar actividades para explicar de manera dinámica los temas establecidos en el cronograma.

14. Evaluación

La evaluación del Plan de Educación Financiera de la CACECH, se hará anualmente, con el fin de conocer el alcance del cumplimiento de los objetivos establecidos.

15. MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Tabla 28. Matriz de seguimiento y evaluación

| TEMA | N° PARTICIPANTES | % DE PARTICIPACIÓN 0 - 100% | DESARROLLO SESIONES 0 - 100% | % CUMPLIMIENTO 0 - 100% |
|------------------------------------|------------------|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| I SESIÓN: COOPERATIVISMO | | | | |
| II SESIÓN: PRESUPUESTO | | | | |
| III SESIÓN: AHORRO | | | | |
| IV SESIÓN: ENDEUDAMIENTO | | | | |
| V SESIÓN: INVERSIONES | | | | |
| VI SESIÓN: CRÉDITO | | | | |
| VII SESIÓN: SEGURIDAD | | | | |

Fuente: elaboración propia.

16. MODALIDAD DE LA CAPACITACIÓN

Presencial.- las capacitaciones que se realizan durante todo el año 2022 desde el mes de enero a octubre, serán de forma presencial, con los facilitadores que darán la instrucción en las sesiones a realizarse en las instalaciones de la CACECH.

Virtual.- Las capacitaciones también se realizarán por medio de la aplicación ZOOM para los socios que no asistirían a las instalaciones de la CACECH, además en la página web de la CACECH, se imparte en que consiste el Plan de Educación Financiera y un glosario de términos financieros.

Así mismo, de manera continua se alimentará la página web con la información de las presentaciones de las capacitaciones y su proceso, para que otros usuarios tengan acceso a la misma.

17. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Ahorro formal:** es una forma de ahorrar en la que usted guarda su dinero de reserva en una cuenta de ahorros de la Cooperativa CACECH.
- **Ahorro informal:** es una forma de ahorrar en la que usted guarda su dinero de reserva en una alcancía, debajo del colchón o escondido en algún lugar.
- **Ahorro programado:** es un instrumento que permite la aportación mensual de una cantidad mínima fija en una cuenta de ahorros.
- **Ahorro:** el ahorro es una reserva económica que se hace en el presente para ser utilizada en el futuro.
- **Asaltos:** es considerado un delito contra el patrimonio del individuo, grupo o empresa al cual se dirige.
- **Ayuda mutua:** es el apoyo recíproco entre asociados y su cooperativa y la cooperativa a los asociados, para dar y recibir servicios que procuren beneficios comunes a los participantes, sin perjudicar en algún momento ni por algún motivo a sus semejantes.
- **Bienes:** son aquellos que se consiguen previo pago de un precio en el mercado en el cual se los comercializa.
- **Cajeros automáticos:** son máquinas que entregan y reciben dinero, que funcionan activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifican al dueño de la cuenta.
- **Chulco:** es la persona que se dedica a prestar dinero con un interés elevado de manera ilegal.
- **Cooperativa de ahorro y crédito:** son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el fin de realizar actividades de intermediación financiera y responsabilidad social con sus socios y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros.
- **Cooperativismo:** es una tendencia que promueve la cooperación de sus grupos de interés a nivel social y económico, para producir un beneficio en consideración a la satisfacción de las necesidades.
- **Corto Plazo:** período convencional generalmente de hasta un año, en el que los programas operativos determinan y orientan en forma detallada las

decisiones y el manejo de los recursos para la realización de acciones concretas.

- **Costo:** es el valor monetario que representa un producto o servicio, de acuerdo a la inversión de material, de mano de obra, de capacitación y de tiempo que se haya necesitado para desarrollarlo. El costo es el que abonaría a aquel que quiera recibir un producto o servicio para poder tenerlo bajo su posesión o a su disposición.
- **Crédito:** es la cantidad de dinero entregada por una institución financiera a una persona natural o jurídica con la promesa de un pago a futuro.
- **Cuentas:** nombre general que incluye a las cuentas corrientes, de ahorro, de plazo fijo y otras que suelen abrirse en las entidades financieras.
- **Cuota:** en materia de economía y finanzas, la cuota es el valor a pagar, por ejemplo, en un préstamo o crédito, compuesta por la suma de capital e interés.
- **Deuda:** obligación que una persona tiene de pagar.
- **Dinero:** es el objeto que se transfiere entre las partes cuando se efectúa un pago. En este sentido sirve como medio de intercambio, función esencial en la economía de todas las sociedades.
- **Economía:** es la administración recta y prudente de los bienes, el ahorro de tiempo, materiales o trabajo. Significa el uso óptimo de los recursos de forma que una cantidad dada de los mismos produzca la mayor satisfacción o utilidad.
- **Engaños:** este es un delito contra el patrimonio o la propiedad.
- **Estafas:** cometer un delito mediante el abuso de confianza o la mentira.
- **Factura:** es la relación de los artículos comprendidos en una operación comercial. Se trata de la cuenta detallada de estas operaciones, que incluyen factores como la cantidad, el peso, la medida y el precio.
- **Gastos:** los gastos son el uso que usted le da a ese dinero.
- **Imprevisto:** algo imprevisto es lo que ocurre sin que lo tenga en mente.
- **Ingresos:** los ingresos son las entradas de dinero.
- **Inversión:** es el dinero destinado a la adquisición de bienes que no son de consumo diario, sino que ayudan a producir otros bienes.
- **Jubilación:** es el acto administrativo por el que un trabajador en activo, ya sea

por cuenta propia o ajena, pasa a una situación pasiva o de inactividad laboral, tras haber alcanzado la edad máxima, o por enfermedad crónica, grave o incapacidad. Obtiene entonces una prestación monetaria para el resto de su vida.

- **Planificación:** proceso de toma de decisiones para alcanzar un objetivo deseado, mediante la situación actual y los factores internos y externos que influyen en el logro de los objetivos planteados.
- **Préstamo:** un préstamo es dinero de propiedad de otro, que una persona solicita temporalmente.
- **Presupuesto:** es el registro de dinero que ingresa al hogar, así como el que sale.
- **Producción:** es la creación y el procedimiento de bienes y mercancías. La producción contribuye uno de los procesos económicos más importantes y es el medio a través del cual el trabajo humano genera riqueza.
- **Productividad:** consiste en producir más y mejor con los recursos que se dispone.
- **Progresar:** el progreso consiste en un desarrollo, una mejora o un avance.
- **Prosperar:** mejorar la situación, especialmente de posición social y económica.
- **Saldo:** cantidad de una cuenta que resulta a favor o en contra de quien la posea.
- **Servicios:** es cualquier tarea o actividad para la cual haya una demanda y, por lo tanto, un precio.
- **Sobreendeudamiento:** es aquella situación en la que una persona se ve imposibilitada de hacerse cargo de las deudas que ha adquirido.
- **Tarjeta de débito:** físicamente es un rectángulo de plástico numerado que permite sacar dinero de los cajeros automáticos.

CONCLUSIONES

- En la práctica de la encuesta a los funcionarios de la COAC “Educadores de Chimborazo” se pone en evidencia que no existe un problema interno vinculado a la provisión; los criterios vertidos en el instrumento denotan un conocimiento y seguridad en la aplicación de las normativas establecidas por la SEPS y por el manual de crédito de la cooperativa, el personal recibe capacitaciones y actualizaciones permanentes de las entidades financieras nacionales, mediante la construcción de estados financieros se brinda la seguridad y transparencia al Consejo de Administración de la Cooperativa, al igual que a los socios y se realiza una adecuada gestión de cobros a los clientes que se encuentran en morosidad.
- La encuesta que fue dirigida a los socios de la COAC “Educadores de Chimborazo”, indica la tendencia a una pobre educación financiera y una insuficiente cultura de inversión, esta deficiencia se considera como el origen de una alta provisión dentro de la cooperativa; el desconocimiento de conceptos financieros, de servicios y productos que ofertan las entidades financieras, además de una carente cultura de ahorro, pronto pago y aseguramiento, ponen en riesgo la salud financiera de la cooperativa, la calificación de Segmento 2 establecida por el Banco Central del Ecuador, la credibilidad de la cooperativa y principalmente los recursos económicos de los socios.
- El valor de la provisión requerida para el mes de octubre es de \$ 370.549,92, para lo cual se constituyó una provisión por un valor de \$ 428.358,44 que representa el 115,6% de la provisión requerida; el valor de la provisión constituida se ha mantenido desde el mes de marzo 2021, porque los valores por provisión requerida han disminuido a lo largo del año, este valor cubre sobre el 100% de lo establecido por la SEPS a través de la Junta de Regulación Monetaria Financiera, que constituye un indicador de confianza para los socios de la cooperativa.

- Una vez que se ha constatado que no solo existe una falta de cultura de inversión, sino también además una deficiente educación financiera, se concluye que: el ahorro, las inversiones, la planificación financiera, la construcción de un presupuesto, los límites de endeudamiento y la seguridad financiera son las nuevas formas de cultura de inversión que se educaría a los socios, en virtud de que carecen de estos principios financieros, a través del “Plan de Educación Financiera 2022” para mejorar su bienestar financiero a largo plazo y cumplir con un manejo adecuado del capital.

RECOMENDACIONES

- Plantear a la COAC “Educadores de Chimborazo” la propuesta de establecer un plan periódico de educación financiera para sus socios, el cual responda expectativas de capacitación financiera y así incrementar los conocimientos de los socios en temas financieros, lo que promueve el máximo provecho que le brindarían las entidades financieras a sus clientes.
- Proponer a la COAC “Educadores de Chimborazo” el fortalecimiento de la unidad de control interno a través de la contratación de un gestor de cobranzas, funcionario que podría colaborar a tiempo completo en la actividad de cobros y recaudación, con el fin de reducir el valor de la cartera vencida, disminuir la provisión constituida e incrementar la liquidez de la cooperativa.
- Fomentar la educación financiera en: escuelas, colegios y universidades con la intervención de la PUCESA y en coordinación con la SEPS, para fortalecer las capacidades financieras desde la niñez y así crear una verdadera cultura de inversión y ahorro en la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-González, P., Jiménez-Jiménez, W., Mora-Faerron, C., y Rivas-Garita, L. (2015). Análisis del entorno y caracterización de las cooperativas de ahorro y crédito en Costa Rica. (Tesis de Licenciatura, Instituto Tecnológico de Costa Rica) <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6646>
- Altuve, J. L., y Hurtado, A. J., (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, 24(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/36457129005.pdf>
- Araque Jaramillo, W., y Argüello Salazar, A. J. (2015). Caracterización del proceso de internacionalización de las PyME ecuatorianas. <http://hdl.handle.net/10644/4711>
- Arizaca Auquitayasi, D. J. (2020). Gestión de riesgo crediticio y su incidencia en la rentabilidad de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en Arequipa en el año 2018.(Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa) <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/12594>
- Ávila Larraga, F. X. (2015). Análisis de factibilidad de una microempresa de reciclaje y comercialización de elementos electrónicos en la ciudad de Quito (Tesis de Bachelor, Universidad Internacional Del Ecuador). <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/658>
- Avila Verdugo, G. F. (2019). Análisis de la probabilidad de incumplimiento de la cartera de crédito en una cooperativa del segmento II mediante matrices de transición periodos 2013–2018 (Tesis de Maestría, Universidad del Azuay). <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9191>
- Bianchi, A. G., Leiba, R. S., y Valenzuela, N. S. (2020). Determinantes del Ahorro Voluntario en el Perú: Evidencia de una Encuesta de Demanda. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/DT%20Determinantes%20del%20Ahorro%20Voluntario%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf>
- Brito-Gaona, L. F., y Iglesias, E. M. (2017). Inversión privada, gasto público y presión tributaria en América Latina. Estudios de economía, 44(2), 131-156.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-52862017000200131&script=sci_arttext&tlng=n

Burneo-Valarezo, S., Delgado Víctore, R., y Vérez, M. A. (2016). Estudio de factibilidad en el sistema de dirección por proyectos de inversión. *Ingeniería Industrial*, 37(3), 305-312. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362016000300009&script=sci_arttext&tlng=pt

Calero Briones, M. E. (2020). El desarrollo de las Mypes y su contribución en el crecimiento económico del Perú, período 2012-2017. (Tesis de Ingeniería, Universidad Nacional Del Callao) <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5116>

Callahue, W. A., y Tarqui, E. E. A. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255

Carballo, I. E. (2020). Tecnologías Financieras: oportunidades y desafíos de las Fintech para la regulación, la educación y la inclusión financiera. *Revista CIES Escolme*, 11(2), 247-276. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/10788>

Chuncha Benalcázar, L. C. (2016). La gestión de riesgos y la morosidad en la Cooperativa Mushuc Runa Ltda., de la ciudad de Ambato (Tesis de Ingeniería, Universidad Técnica de Ambato). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20591>

Cossio Williams, L. C., y Ibárcena Maza, M. R. (2018). Estudio de caso del producto de inclusión financiera " Ahorro mujer rural" ejecutado por Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes en el marco del Proyecto Sierra Sur I y II. (Tesis de Licenciatura, Pontificia Universidad Católica Del Perú) http://hdl.handle.net/20_500.12404/12864

Dassatti, C. (2019). Modelos de Score Crediticio: revisión metodológica y análisis a partir de datos de encuesta (Credit Score Models: Methodological Review and Analysis Based on Survey Data). <https://ssrn.com/abstract=3443515> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.34435>

- Delgado Padilla, W. K., y Huanca Álvarez, M. W. (2018). El crédito financiero y su relación con el desarrollo de las MYPES del sector comercio de la ciudad de Tarapoto, San Martín. (Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión) <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1274>
- Duarte, T., y Ruiz, M. T. (2015). Los proyectos de desarrollo lo inversión pública y la inversión privada. *Scientia et technica*, 20(2), 134-138. <https://doi.org/10.22517/23447214.7157>
- Duguma, G. J., y Han, J. (2018). Effect of deposit mobilization on the financial sustainability of rural saving and credit cooperatives: Evidence from Ethiopia. *Sustainability*, 10(10), 3387. <https://www.mdpi.com/2071-1050/10/10/3387/pdf>
- Falquez Torres, E. J., y Acosta Alvarado, G. K. (2017). Análisis de los créditos productivos de la banca privada en el desarrollo económico del Ecuador, período 2008-2016. (Tesis de Economista, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil) <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/7984>
- Flores Pinto, K. R. (2019). Educación financiera y finanzas familiares en la plaza Tambopata, Zona Norte de la ciudad de Juliaca 2016. (Tesis de Contador, Universidad Peruana Unión) <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3525>
- Gavilanes Peña, A. N. (2017). Estudio de la cultura financiera familiar en la ciudad de Quito, estrato medio, sector norte, a partir de la vigencia de las normativas 2393 y 665 de la Superintendencia de Bancos del Ecuador (Tesis de Bachelor, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) . <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13425>
- Gómez González, C. (2015). Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí. Repositorio Nacional CONACYT.(Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí) <http://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/4158/Tesis%20Carlos%20Go%CC%81mez%20Gonza%CC%81lez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, A. L., y Melo, J. P. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador: el desafío de ser cooperativas. *REVESCO: revista de estudios cooperativos*, (138), 76-92. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7873084.pdf>

- González, A. U. (2017). Determinantes Macro y Microeconómicos Para Pruebas de Tensión de Riesgo de Crédito: Un Estudio Comparativo Entre Ecuador y Colombia Basado En La Tasa de Morosidad. *Ensayos Sobre Política Económica*, 35, 245-259. <https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>
- González, N. N. R., y González, T. R. (2016). El ahorro y control financiero en estudiantes del área económico-administrativa de la región altos sur de Jalisco, México. *Global de negocios*, 4(5), 85-96. <https://www.theibfr.com/download/rqn/2016-rqn/rqn-v4n5-2016/RGN-V4N5-2016.pdf#page=87>
- Gordillo Loyola, M. E. (2016). Propuesta de creación de un comité de auditoría. Caso: Cooperativa de Ahorro y Crédito General Rumiñahui (Tesis de Bachelor, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12694>
- Granda, E. M. O., Zurita, I. N., & Álvarez, J. C. E. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-225. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439111>
- Guevara Cruz, J., Almeraya Quintero, S. X., y Guajardo Hernández, L. G. (2018). El crédito como estrategia para el desarrollo rural: unión de crédito Mixta Plan Puebla. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*, 9(6), 1193-1205. <https://doi.org/10.29312/remexca.v9i6.1584>
- Hoffmann, A., y Otteby, K. (2018). Personal finance blogs: Helpful tool for consumers with low financial literacy or preaching to the choir?. *International Journal of Consumer Studies*, 42(2), 241-254. <https://doi.org/10.1111/ijcs.12412>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2014). Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- León Rodríguez, S. G., y Portal Sorjano, R. M. (2020). Sistema tributario y financiero de la cobranza dudosa en instituciones financieras: una revisión teórica. (Tesis de Bachelor, Universidad Peruana Unión) <http://hdl.handle.net/20500.12840/3981>

- Loor Alcívar, I. (2020). Responsabilidad Social y Sostenibilidad Corporativa: Un Estudio Aplicado al Sector Cooperativo de Ecuador. (Tesis Doctoral, Universidad De Córdoba) <http://hdl.handle.net/10396/20053>
- Madeira, C. (2015). The long term impact of demographic change on Chilean savings and pensions. Working Paper-International Pension Workshop. <https://international-pension-workshop.com/papers-pdf/Madeira.pdf>
- Matrone, T. (2018). Determinantes del acceso a crédito de los hogares de la agricultura familiar en el Ecuador. In Revista Anales (Vol. 1, No. 376, pp. 217-228). <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/anales/article/download/1870/1768>
- Morales Anguieta, J. A., y Villavicencio Peñaranda, E. J. (2018). Las cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez (Tesis de Bachelor, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil) <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2410>
- Mordecki, G., y Ramírez, L. (2018). ¿Qué es lo primero: el crecimiento del PIB o la inversión? El caso de una economía pequeña y abierta. El trimestre económico, 85(337), 115-136. <https://doi.org/10.20430/ete.v85i337.661>
- Moreno Brid, J. C., Jamel Kevin, S., y Valverde, I. (2016). Tendencias y ciclos de la formación de capital fijo y la actividad productiva en la economía mexicana, 1960-2015. <http://hdl.handle.net/11362/40175>
- Nina Calderon, J. A.. (2017). Caracterización del financiamiento, capacitación, rentabilidad de la MYPE DULCYPAN EIRL., del rubro panadería pastelería del distrito de ATE-Vitarte 2015. 2017. (Tesis de Contador Público, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote) <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/1121>
- Pérez-Roa, L. (2018). Gobernados por las deudas El caso de los jóvenes adultos deudores de los créditos Corfo de Santiago de Chile. Cuadernos de Trabajo Social, 31(2), 455. <https://pdfs.semanticscholar.org/79e0/b55f754378633c4d71a552516d13cb473d3e.pdf>
- Pizan Garrido, C. C. (2020). Factores determinantes que inciden en el ahorro de las familias del distrito de Trujillo, Trujillo 2019. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte.) <http://hdl.handle.net/11537/23646>

- Ponce Rosas, L. B. (2018). Análisis y evaluación del riesgo crediticio: Una revisión de la literatura. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte). <http://hdl.handle.net/11537/14608>.
- Proaño-Rivera, B. (2016). Valoración y riesgo crediticio en el Ecuador. UDA AKADEM, (1), 70-85. <https://doi.org/10.33324/udaakadem.vi1.132>
- Puitiza Gariza, L. F. (2018). Nivel De Educación Financiera En Las Familias De La Urbanización Los Cuatro Suyos En El Distrito De La Esperanza Año 2018. (Tesis de Contador Público, Universidad Cesar Vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33784>
- Quinatoa Chuquiana, E. D. R. (2019). Diseño del programa de capacitación para los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Maquita Cushun Ltda. (Tesis de Bachelor, Pontificia Universidad Católica del Ecuador) <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/16722>
- Ruiz, M., Urbina, P., Aldás, D., y Reyes, J. (2018). La inversión social y el índice de Sen en Ecuador. Revista Científica Hermes, 20, 87-109. <https://www.redalyc.org/journal/4776/477654979005/477654979005.pdf>
- Tigselema Navas, C. L., y Manjarrez Fuentes, N. (2020). Control interno al proceso de crédito y su incidencia en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/570/3/VER%C3%93NICA%20GABRIELA%20TUMBACO%20RODR%C3%8DGUEZ.pdf>
- Tobar-Pesántez, L., y Solano-Gallegos, S. (2018). Las cooperativas de ahorro y crédito en el contexto del sistema financiero ecuatoriano. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, 7-25. <https://aeca.es/wp-content/uploads/2014/05/65w2.pdf>
- Uquillas, A., y Gonzáles, C. L. (2017). Modelo Macro para Pruebas de Tensión de Riesgo de Crédito de Consumo en el Sistema Financiero Ecuatoriano. Analitika (Revista de Analisis Estadistico/Journal of Statistical Analysis), 14(2), 75-100. https://www.researchgate.net/profile/Adriana_Uquillas/publication/335797834_Modelo_Macro_para_Pruebas_de_Tension_de_Riesgo_de_Credito_de_Consumo_en_el_Sistema_Financiero_Ecuatoriano/links/60c2299d299bf1949f494fb5/Modelo-Macro-para-Pruebas-de-

Tension-de-Riesgo-de-Credito-de-Consumo-en-el-Sistema-Financiero-Ecuatoriano.pdf

- Valdez Albán, K. R. (2020). Cultura financiera: patrones de ahorro e inversión en jubilados de la ciudad de Esmeraldas (Disertación Doctoral, Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas)
<https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2036>
- Valles, Y., y Aguilar, A. (2015). El ahorro en México: evidencia en hogares. Estudios Económicos CNBV, 3, 41-72.
<https://www.cnbv.gob.mx/CNBV/Estudios-de-la-CNBV/Estudios%20de%20investigacion/2015%202%20Ahorro%20en%20hogares.pdf>
- Westley, G. D., y Branch, B. (Eds.). (2000). Dinero seguro: desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina. Idb.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=DiH0m-EZxRsC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dinero+seguro:+desarrollo+de+cooperativas+de+ahorro+y+cr%C3%A9dito+eficaces+en+Am%C3%A9rica+Latina&ots=5tT77QQrot&sig=Vz2Rv8nsj5Jf5Em3YLB7EugxPNc>

ANEXOS

Anexo 1. ENCUESTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “EDUCADORES DE CHIMBORAZO”

Fecha: 06 de noviembre de 2021

El objetivo de la presente encuesta es conocer el criterio sobre: ¿Cuáles son las posibles causas de la provisión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”? Se mantendrá absoluto anonimato con respecto a la participación en la misma.

CUESTIONARIO:

1. ¿Conoce sobre los riesgos que enfrenta la COAC al otorgar un crédito?

2. ¿El manual de crédito de la COAC cumple con las necesidades y requerimientos institucionales?

3. ¿En el último año se le ha capacitado sobre la actualización de la normativa de provisiones?

4. ¿Se realiza una revisión del historial crediticio del cliente en el Buró de crédito?

5. ¿Conoce la gestión de cobros que realiza la COAC a sus clientes que se encuentran en morosidad?

6. ¿Se constituye las provisiones necesarias para todas las categorías de riesgo crediticio?

Muchas Gracias por su Participación

**Anexo 2. ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“EDUCADORES DE CHIMBORAZO”**

Fecha: 06 de noviembre de 2021

El objetivo de la presente encuesta es conocer el criterio sobre: ¿Cuáles son las posibles causas de la provisión dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Chimborazo”? Se mantendrá absoluto anonimato con respecto a la participación en la misma.

CUESTIONARIO:

1. ¿Desde qué año es usted socio de la Cooperativa?

Menos de 10 años

De 11 a 20

De 21 a 30

Más de 31 años

2. ¿Conoce usted sobre el ahorro, depósitos a plazo fijo y los seguros?

3. ¿Tiene usted conocimientos sobre el crédito y que tipos de crédito oferta la Cooperativa?

4. ¿Conoce usted que son las garantías: prendas, garantes o hipotecas?

5. ¿Cuál es el tipo de crédito que usted obtuvo en la Cooperativa?

6. ¿Ha incumplido el pago de la cuota de su crédito, qué motivo tuvo para hacerlo?

Muchas Gracias por su Participación