



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y
Auditoría.

TEMA

**GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ,
AÑO 2023.**

AUTORA:

ING. LANDY LEONOR MORÁN RUIZ

DIRECTOR:

ECON. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, PhD.

QUEVEDO - ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y
Auditoría.

TEMA

**GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU
INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ,
AÑO 2023.**

AUTORA:

ING. LANDY LEONOR MORÁN RUIZ

DIRECTOR:

ECON. JHON ALEJANDRO BOZA VALLE, PhD.

QUEVEDO - ECUADOR

2024

CERTIFICACIÓN

El suscrito, Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD. en calidad de director del Proyecto de investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que el proyecto de investigación titulado “**GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2023.**” realizado por la Ing. **LANDY LEONOR MORÁN RUIZ**, cumple con todos los requisitos necesarios para su presentación y guarda conformidad con todo lo que establece la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por lo tanto puede ser presentada para su respectiva revisión por el tribunal responsable.

Quevedo, febrero del 2024



Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Landy Leonor Morán Ruiz, declaro ser la autora del proyecto de investigación titulado **“GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2023.”**, además certifico que es un trabajo original y personal, por ello autorizo a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, para que haga uso del presente documento como material académico y de consulta.

Ing. Landy Leonor Morán Ruiz

AUTORA

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme tener una nueva oportunidad cada día, por la sabiduría, por la fé, la guía y la fortaleza espiritual que me brinda para enfrentar los obstáculos de la vida y por enseñarme que siempre hay esperanza.

A mi mamá, por enseñarme sus valores y principios que me permiten ser una mejor persona, por acompañarme siempre en cada etapa y cada logro de mi vida.

A mis dos hermanas y a mi hermanito, por brindarme su cariño, sus abrazos, su apoyo, su comprensión, por escucharme y por impulsarme a dar un paso siempre adelante.

A mis dos sobrinas, porque son un complemento bonito que me ha brindado la vida.

LANDY MORÁN RUIZ.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la salud, la vida, por darme fortaleza y sabiduría y por siempre poner en mi camino a personas que aportan positivamente en mí.

A mi mamá, a mis hermanos y a mis sobrinas, agradecida con cada uno de ustedes por alentarme siempre ante las adversidades, por creer en mí y por su apoyo incondicional, y a toda la familia que de alguna u otra manera me ha ofrecido su apoyo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo por abrirme las puertas y darme la oportunidad de fortalecer mis conocimientos.

A los docentes de la Facultad de Posgrado por impartir sus enseñanzas, experiencias que me han ayudado con la elaboración del proyecto de investigación.

LANDY MORÁN RUIZ.

PRÓLOGO

La presente investigación, titulada Gestión del proceso de crédito y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay, ayuda a analizar los procesos de créditos y cobranzas en sus diferentes etapas.

Al considerarse la recuperación de cartera de crédito un proceso de vital importancia para la institución y fundados en el objetivo del progreso económico financiero de la cooperativa. Su certeza dependerá de cómo se apliquen los diferentes criterios para la recuperación de la cartera de crédito vencida.

La colocación de créditos es un proceso sensible de ser amenazado dentro y fuera de la institución, tanto por los colaboradores de la cooperativa, así como por los socios por el mal uso de los recursos de la cooperativa, por tal motivo es de vital importancia efectuar revisiones periódicas a la gestión de créditos y evitar el deterioro de la misma.

Por tal motivo toda cooperativa debe realizar evaluaciones a las operaciones de crédito por parte del área de crédito y mucho más a la cartera vencida. Cada cooperativa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas tienen el mismo problema: retrasos en el pago de las cuotas, impago de los créditos, sobreendeudamiento de los socios y procedimientos inadecuados para la otorgación de crédito y recuperación de cartera.

Es por ello, se considera que el presente trabajo ayudará a la búsqueda de posibles soluciones, para una recuperación efectiva de la cartera de crédito y por ende mejorar su rentabilidad dentro del mercado financiero.



Tnigo. Villalba Acosta Henry W.
JEFE DE AGENCIA LA MANA
Coac. Sumak Kawsay Ltda.

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la Coop. de ahorro y crédito Sumak Kawsay ubicada en el cantón La Maná. Con el propósito de aplicar una evaluación a la gestión del proceso de crédito y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad durante el año 2023, quien brinda servicios de intermediación financiera a través de los diferentes tipos de créditos de acuerdo a la necesidad del cliente. Por ello, es indispensable evaluar el cumplimiento de normativas, que permitieron determinar la eficiencia y eficacia de sus operaciones, aplicando indicadores de gestión y de rentabilidad, para establecer la efectividad del proceso de recuperación de cartera que ayudaron a determinar como la problemática afectó a la rentabilidad de la cooperativa. Para el desarrollo de la investigación se empleó un estudio de campo con un análisis descriptivo, exploratorio que requirió la aplicación de los métodos inductivo y deductivo que permitieron conocer y puntualizar las problemáticas a investigar. Para recopilar la información se utilizó la técnica de encuesta usando instrumentos como los cuestionarios, entrevistas, a fin de obtener la información requerida para la investigación. Dando como resultado que el alto índice de morosidad influyó directamente a la disminución rentabilidad de la cooperativa, debido a las debilidades de la gestión de los procesos de créditos y cobranzas. Cabe destacar que la investigación es viable pues existió interés y predisposición por parte de la cooperativa para mejorar las debilidades que se presentaron en la gestión de sus procesos.

Palabras claves: Evaluación, auditoría, gestión, procesos, créditos, cobranzas, rentabilidad.

ABSTRACT

The development of this research work was carried out at the Coop. Sumak Kawsay Savings and Credit located in the La Maná canton. With the purpose of applying an evaluation to the management of the credit and collections process and its impact on profitability during the year 2023, who provides financial intermediation services through different types of credits according to the client's needs. Therefore, it is essential to evaluate compliance with regulations, which allowed determining the efficiency and effectiveness of its operations, applying management and profitability indicators, to establish the effectiveness of the portfolio recovery process that helped determine how the problem affected the company. Profitability of the cooperative. To develop the research, a field study was used with a descriptive, exploratory analysis that required the application of inductive and deductive methods that allowed us to know and point out the problems to be investigated. To collect the information, the survey technique was used using instruments such as questionnaires and interviews, in order to obtain the information required for the research. Resulting in the high rate of delinquency directly influencing the decreased profitability of the cooperative, due to the weaknesses in the management of the credit and collection processes. It should be noted that the research is viable since there was interest and predisposition on the part of the cooperative to improve the weaknesses that arose in the management of its processes.

Keywords: Evaluation, audit, management, processes, credits, collections, profitability.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA.....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRÓLOGO.....	vii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas derivados.....	4
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.5.1. Objetivo General.....	4
1.5.2 Objetivos específicos.....	4
1.6 JUSTIFICACIÓN.....	5

CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	7
2.1.1 Gestión	7
2.1.2 Auditoría	7
2.1.3 Auditoría de gestión.....	8
2.1.4 Control interno	8
2.1.5 Control de gestión.....	9
2.1.6 Ambiente de control	9
2.1.7 Actividades de control.....	10
2.1.8 Calidad.....	10
2.1.9 Cooperativas de ahorro y crédito.....	11
2.1.11 Riesgo.....	12
2.1.12 Evaluación de riesgo.....	13
2.1.13 Cartera de crédito.....	13
2.1.14 Cartera de crédito por vencer.....	14
2.1.15 Interés.....	14
2.1.16 Tasa de interés.....	15
2.1.17 Inversión.....	15
2.1.18 Productividad	15
2.1.19 Solvencia.....	16
2.1.20 Eficiencia	16
2.1.21 Eficacia.....	17
2.1.22 Liquidez	18
2.1.23 Cobranza	18
2.1.24 Rentabilidad	18

2.1.25 Estados financieros.....	19
2.1.26 Análisis financiero.....	19
2.1.27 Ratios de rentabilidad y riesgo operativo.....	20
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.2.1 Antecedente de investigaciones	22
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
2.3.1.Sistema económico social y solidario	24
2.3.2.Entidades financieras.....	27
2.3.3.Gestión del riesgo de crédito	29
2.3.4.De las cooperativas de ahorro y crédito	29
2.3.5.Segmentación	32
2.3.6.Políticas del área de crédito de la cooperativa	32
2.3.7.Requisitos para la otorgación de créditos.....	33
CAPÍTULO III.....	35
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	36
3.1.1. Investigación Descriptiva	36
3.1.2 Investigación exploratoria.....	36
3.1.3 Investigación de campo	37
3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2.1 Método inductivo	37
3.2.2 Método deductivo.....	38
3.2.3 Analítico y Sintético.....	38
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ..	38
3.3.1 Población y Muestra.....	39
3.3.1.1 Población	39

3.3.1.2 Muestra.....	39
3.3.2 Técnicas de investigación	40
3.3.2.1 Observación	40
3.3.2.2 Entrevista	41
3.3.3 Instrumentos de investigación	41
3.3.3.1 Guía de observación.....	41
3.3.3.2 Cuestionarios.....	42
3.3.3.3 Manual de políticas.....	42
3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	42
3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
3.5.1 Fuentes secundarias	43
3.5.2 Fuentes Primarias	43
3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	43
CAPÍTULO IV	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1 GESTIÓN APLICADA EN EL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA.	45
4.1.1 Entrevista aplicada al gerente de la cooperativa.	45
4.1.2 Entrevista aplicada al jefe de crédito.....	49
4.1.3 Flujograma del proceso de otorgación de crédito.	54
4.1.4 Discusión objetivo específico 1.....	55
4.2 GRADO DE EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY.....	56
4.2.1 Análisis de la cartera de crédito años 2022 y 2023.	56
4.2.2 Análisis de los índices de morosidad año 2022 y 2023.....	58
4.2.3 Análisis de la cartera de crédito entregada versus la recuperada.	61

4.2.4 Aplicación de indicadores de gestión.....	65
4.2.5 Discusión objetivo específico 2.....	68
4.3 NIVEL DE RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY.....	69
4.3.1 Análisis horizontal del Balance general y Estado de resultado año 2022 y 2023 .	69
4.3.2 Indicadores financieros.....	73
4.3.3 Discusión objetivo específico 3.....	76
CAPÍTULO V.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 CONCLUSIONES.....	78
5.2. RECOMENDACIONES	79
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
7. ANEXOS	87

ÌNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población COAC Sumak Kawsay.	39
Tabla 2. Entrevista al gerente de la cooperativa.	45
Tabla 3. Entrevista al jefe de crédito de la cooperativa	49
Tabla 4. Reporte de morosidad año 2022.	56
Tabla 5. Reporte índice de morosidad año 2023.....	57
Tabla 6. Índice de morosidad año 2022	58
Tabla 7. Índice de morosidad año 2023.....	59
Tabla 8. Cartera de crédito entregada vs recuperada 2022	61
Tabla 9. Cartera de crédito entregada vs recuperada 2023	63
Tabla 10. Indicadores de gestión.	65
Tabla 11. Ponderación nivel riesgo y confianza	67
Tabla 12. Análisis horizontal balance general.	69
Tabla 13. Análisis horizontal estado resultado	71
Tabla 14. Índice de liquidez.....	73
Tabla 15. Margen bruto de utilidad.....	73
Tabla 16. Rentabilidad ROA.....	74
Tabla 17. Rentabilidad ROE.....	75
Tabla 18. Solvencia.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Proceso crediticio.....	54
Gráfico 2. Cartera vencida 2022.	59
Gráfico 3. Cartera vencida 2023.	60

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras son sustanciales en la economía global debido a su participación en el mercado financiero, en la que actúan como intermediarios de los empresarios, microempresarios, y socios que necesitan financiamiento a corto y largo plazo a través de la oferta de los diferentes servicios financieros, que fomentan la inversión, el emprendimiento y el crecimiento económico.

El área de créditos y cobranzas es de gran importancia en cualquier institución financiera, debido a que sus actividades están relacionadas directamente con la liquidez, rentabilidad y su sostenibilidad financiera, por lo cual se requiere de estrategias para que se cumplan cada una de las políticas establecidas por la institución, ya que al no tener un manejo adecuado de sus procesos se generan riesgos crediticios, el alto índice de morosidad que perjudican la rentabilidad de la empresa.

Examinar la gestión es una técnica de asesoramiento que ayuda a valorar las operaciones de la empresa, que permita medir el grado de eficiencia, eficacia con que se manejan los recursos y la gestión administrativa para el logro de los objetivos propuestos. Aplicar una evaluación a la gestión surge de la necesidad de medir las actividades realizadas, el cumplimiento de las normas, el riesgo crediticio, la eficiencia eficacia en sus operaciones que contribuyan a tener un mejor rendimiento económico durante un periodo determinado.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en nuestro país juegan un papel importante porque dinamizan la economía a través de la prestación de servicios que son accesibles y permiten crear nuevas oportunidades de negocios para empresarios, microempresarios y socios de la comunidad.

El presente proyecto permitió evaluar la gestión de los procesos de créditos, cobranzas y posibles riesgos que se generaron al brindar este servicio, con la utilización de indicadores de gestión se accedió a evaluar la efectividad de la gestión crediticia y cobranzas que ayuda a determinar la rentabilidad de la empresa.

El proyecto de investigación consistió en evaluar la Gestión del proceso de crédito y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná, año 2023, lo cual ha permitido la revisión de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I presenta el marco contextual de la investigación que consiste en la ubicación contextualizada de cómo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay ubicada en el Cantón La Maná, a la problemática que surge de los procesos de créditos, cobranzas y también de rentabilidad, se considera además la problemática de investigación, así como la delimitación del problema además de los objetivos que se relacionan a la problemática actual.

El Capítulo II se refiere al marco teórico, que está enfocado en la fundamentación de conceptos, fundamentación teórica, juntamente con la fundamentación legal que hace referencia a conceptualizaciones de diferentes autores.

El Capítulo III se centra en la metodología de investigación donde se detalla la población y muestra que se tomó en cuenta, los tipos de investigación que fueron utilizados, como métodos, técnicas, instrumentos de evaluación, la recolección de la información, procesamiento y análisis.

El Capítulo IV presenta los resultados y discusión de la investigación, según las variables estudiadas, el análisis e interpretación de la información.

El Capítulo V presenta las conclusiones y recomendaciones alineadas a los objetivos propuestos, de la misma manera se presenta las referencias bibliográficas y los anexos que dan soporte a la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

*Estar preparado es importante, saber
esperar lo es aún más, pero aprovechar el
momento adecuado es la clave de la vida.*

Arthur Schnitzler.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El proyecto se desarrolló en la COAC Sumak Kawsay misma que se encuentra ubicada en el Cantón La Maná, en la Avenida Gonzalo Albarracín entre la calle los Álamos y San Pablo, siendo una institución financiera que brinda sus servicios de ahorro y crédito a la comunidad con créditos de consumo, microcréditos, ahorros a la vista, ahorro programado y depósitos a plazo fijo.

En el Ecuador el sector de microfinanzas es un eje fundamental para la economía y crecimiento del país, debido a que son instituciones que brindan sus servicios a través del financiamiento monetario, comprometidos con el desarrollo económico de la comunidad. Las cooperativas en el país tienen una gran afluencia dentro del desarrollo económico y del sistema financiero del Ecuador, la cual es necesario que sean evaluadas mediante la aplicación de herramientas de la auditoría de gestión que permita mejorar su eficiencia en las operaciones que realizan.

Las instituciones financieras en la provincia de Cotopaxi han sido de gran importancia ya que solventan parte de su crecimiento económico a través de la prestación de sus servicios canalizando los recursos entre los usuarios, empresarios y microempresarios encaminados hacia el desarrollo socioeconómico.

La Cooperativa está conformada por la Asamblea General, la cual está integrada por un número limitado de asociados, sus deberes y atribuciones se basan en la aprobación del Estatuto Social, Reglamento Interno, Reglamento de Dietas y Elecciones y los Informes de los Consejos, Gerente General y Estados Financieros; el Consejo de Administración encargado de administrar la cooperativa, entre sus principales atribuciones y deberes, se encuentran aprobar manuales, políticas, procedimientos, procesos e instructivos para la organización eficientes de la institución; el Consejo de Vigilancia tiene como atribución la de controlar y vigilar las actividades y operaciones de cada área de la cooperativa y entre sus deberes esta la verificación del cumplimiento de la normativa interna y legal.

Es importante destacar que el área de créditos y cobranzas es parte fundamental de las cooperativas de ahorro y crédito para mantener una buena estabilidad económica en el mercado financiero. Los problemas que se han detectado en los procesos de créditos y cobranzas se deben al incumplimiento de ciertas políticas establecidas lo que incrementa el riesgo crediticio, aumentando la tasa de morosidad y disminuyendo la rentabilidad, debido a la falta de implementación de nuevas estrategias de recuperación de cartera que minimicen las pérdidas y garanticen una buena estabilidad financiera.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

En la actualidad se ha visto un crecimiento económico acelerado y parte de este crecimiento está formado por la COAC Sumak Kawsay del Cantón La Maná, por ello es necesario que la cooperativa tenga una eficiente gestión en el manejo de sus recursos, como en la otorgación de créditos, y sus sistemas de recuperación de cartera que permitan optimizar su rentabilidad.

Mantener un buen sistema de control de la gestión de sus procesos le permitirá a la Cooperativa de Ahorro Crédito salvaguardar sus recursos y seguir creciendo en cada una de sus gestiones, la inadecuada aplicación de los manuales de procedimientos incide en el cumplimiento de cada una de las políticas que se encuentran establecidas.

Sin embargo, debido a la crisis económica que está pasando el país a causa del alto índice de desempleo, migración e inseguridad, se han reflejado varias problemáticas como la disminución de liquidez, por falta de captación de recursos y aumento en los índices de morosidad por parte de los socios deudores de la cooperativa. Al no identificar el nivel de eficiencia, eficacia y riesgo crediticio existen posibilidades que tenga un gran impacto en la rentabilidad de la cooperativa.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Problema General

¿Cuál es la incidencia de la gestión del proceso de crédito y cobranzas en la rentabilidad de la cooperativa?

1.3.2 Problemas derivados.

¿Cómo se gestionaron los procesos de crédito de la Cooperativa?

¿Qué efecto genera medir el grado de efectividad del proceso de recuperación de la cartera de crédito?

¿De qué manera se establecerá la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Ciencias Sociales, periodismo e información.

ÁREA: Ciencias sociales.

LÍNEA: Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.

SUBLÍNEA: Gestión, Auditoría de Gestión.

LUGAR: Cantón La Maná.

TIEMPO: Año 2023.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Evaluar la gestión del proceso de crédito y cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay del Cantón La Maná, año 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

- Investigar la gestión aplicada en el proceso de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay.

- Medir el grado de efectividad del proceso de recuperación de la cartera de crédito en la COAC Sumak Kawsay.
- Establecer el nivel de rentabilidad de la COAC Sumak Kawsay.

1.6 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación busca evaluar la gestión de los procesos de créditos y cobranzas de la COAC Sumak Kawsay del Cantón La Maná, que permitió detectar posibles falencias y poder tomar acciones correctivas para el desarrollo de la misma, identificando el riesgo crediticio, el cumplimiento de las políticas instauradas y su eficiencia, eficacia en los procesos de recuperación de cartera, otorgación de crédito a través de la evaluación poder brindar un direccionamiento para dar soluciones dentro del proceso de gestión administrativa, para maximizar la eficiencia de la rentabilidad de la cooperativa como en el manejo de los recursos.

Las herramientas básicas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación son de acuerdo a las que se menciona en la auditoría de gestión tales como la aplicación de los indicadores de gestión, el análisis de la cartera de crédito, la observación de la empresa y el informe que proporcionará la información necesaria de la evaluación realizada.

Por lo tanto, se justifica la necesidad de realizar una evaluación a la gestión que ayudará a determinar los procesos de crédito que aplica la cooperativa, el grado de efectividad de la recuperación de la cartera de crédito, el nivel de riesgo crediticio, cumplimiento de las políticas, así como su incidencia en la rentabilidad, con la finalidad de emitir recomendaciones que puedan ayudar a gerencia y a los accionistas a establecer soluciones efectivas y estratégicas para el desarrollo y logro de objetivos de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

Nunca consideres el estudio como una obligación, si no como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein.

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

El proyecto de investigación tiene como sustento las siguientes conceptualizaciones de diferentes autores que permitieron la comprensión de los principales términos, desde un enfoque y criterio diferente, las mismas que se basan de acuerdo a las principales variables.

2.1.1 Gestión

De acuerdo a lo que menciona Cardozo (2023) “La gestión comprende todas las actividades de una organización, lo que implica la conformación de metas y objetivos, así como la evaluación del desempeño y cumplimiento de la misma ; además del desarrollo de una estrategia operativa que garantice la supervivencia” (pág. 87).

Hace referencia a la actividad de la organización que conlleva a que las partes que conforman la empresa trabajen conjuntamente en la búsqueda de mejorar la competitividad y la productividad del negocio. Si éste concepto se centra en un enfoque meramente financiero se puede argumentar que la gestión no es más que un reflejo de las funciones que realiza el departamento financiero mediante la planificación, organización, control y dirección de todas las actividades económicas que interfieren en la realización del flujo de efectivo, que refleja la inversión corriente, y el financiamiento que se buscó para llevar a la cabo la inversión, y que permite tomar decisiones adecuadas para que la relación riesgo rentabilidad no se vea afectada. (Arias G. I., 2018).

La gestión es un conjunto de procedimientos de planeación, organización y direccionamiento que se realizan en una empresa, ejecutando adecuadamente diferentes tipos de actividades que conlleven al logro de los objetivos propuestos y a la correcta utilización de los recursos, así como a la toma adecuada de decisiones.

2.1.2 Auditoría

La auditoría puede conceptualizarse como la actividad profesional de evaluación independiente, destinada a determinar e informar sobre la vinculación entre la información y los criterios establecidos. La auditoría debe ser realizada en forma analítica, sistemática y con un amplio sentido crítico por parte del profesional que realice

el examen. Por tanto, debe ser realizada con objetividad e imparcialidad de parte del examinador, quien actuará siempre con independencia para que su opinión tenga una verdadera validez ante los usuarios (Cóccaro, 2019).

Auditoría es la evaluación que se realiza a los procesos de las actividades que efectúa una empresa en un periodo determinado, con el propósito de verificar si se realizan de acuerdo a lo que estipulan las normas y políticas, en el que se da un dictamen mediante un informe de auditoría.

2.1.3 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión, trata de estudiar a fondo el proceso administrativo, las actividades de apoyo, financieras, operativas, evalúa el control interno y la gestión. Este tipo de auditoría se encarga de examinar y evaluar los resultados que se esperaban y que posteriormente fueron medidos de acuerdo con los indicadores, estos pueden ser de diferente tipo los planteados por las organizaciones que se los conoce como institucionales y lo planteados o de medida estándar para las personas y la ejecución de su trabajo que se los conoce como indicadores de desempeño Bravo et al., (2018).

Es el examen que se realiza a una empresa con el propósito de determinar la eficiencia, eficacia y efectividad de las operaciones que realiza, así como el manejo de sus recursos.

2.1.4 Control interno

El control interno es el proceso diseñado y ejecutado por los encargados de la dirección de la entidad, la gerencia y otro personal para proveer una certeza razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad con respecto a: La confiabilidad de la emisión de informes financieros, la eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicaciones. Por lo tanto, el control interno se diseña y se implanta para abordar los riesgos identificados del negocio que amenacen el logro de cualquiera de los objetivos (Holguin, 2020).

Control interno es el conjunto de principios, normas, técnicas e instrumentos de control que está integrado por cinco componentes que promueven el logro de los objetivos

propuestos, con el propósito de que todas las operaciones y el manejo de los recursos se lo realice de acuerdo con las normas legislativas y legales dentro de las políticas establecidas por la gerencia.

2.1.5 Control de gestión

En términos generales, se puede decir que el control debe servir de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor de los usos de los recursos disponibles, tales como los técnicos, humanos, financieros, etc. Por ello podemos definir el control de gestión como un proceso que implica la retroalimentación de información de uso eficiente y adecuado de los recursos disponibles de cara a uno de los objetivos propuestos (Cardozo, 2016).

Es el proceso de planificación, organización, procedimientos, control y mejora del sistema de control interno con el enfoque sistémico por procesos que favorecen a la eficiencia y a la eficacia de la empresa; indicadores de desempeño que ayudan al proceso de toma de decisiones, y un sistema de información confiable y oportuno, que integra a las herramientas de control de gestión en el sistema organizacional (Vega de la Cruz, 2021).

Es el conjunto de procedimientos que se aplica en una empresa para planear, ejecutar y controlar la consecución de los objetivos propuestos, las mismas que son establecidas por los altos directivos de una organización.

2.1.6 Ambiente de control

El componente ambiente de control sienta las pautas para el funcionamiento legal y armónico de los órganos, organismos, organizaciones y demás entidades, para el desarrollo de las acciones, reflejando la actitud asumida por la máxima dirección y el resto del colectivo en relación con la importancia del control interno (Vega de la Cruz, 2021).

Hace referencia a incorporar un entorno que promueva, estimule e influencie la actividad las acciones llevadas a cabo por el personal con respecto a la observación y al control de

sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros componentes e indispensable, a su vez para la realización de los propios objetivos de control (Estupiñán, 2016).

Como primer componente del sistema de control interno es importante para que los demás componentes se puedan desarrollar con mayor efectividad y confiabilidad ya que es la base fundamental de la administración de riesgos de una empresa para tener el control de sus actividades.

2.1.7 Actividades de control

Mientras que Estupiñán (2016) “Son aquellas actividades que lleva a cabo la gerencia y demás personas que forman parte de la organización para cumplir cabalmente con las actividades a ellas asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (p. 53).

Son políticas y procedimientos cuyo propósito final está encaminado a asegurar que las directrices administrativas establecidas se están llevando a cabo. Fueron creadas para garantizar que las metas de la empresa se alcancen. Las actividades de control que conforman consideradas en la estructura conceptual integrada COSO son las siguientes: Revisiones de alto nivel, funciones directas o actividades administrativas, controles físicos y segregación de responsabilidades para reducir el riesgo de error o acciones inapropiadas Quinaluisa et al., (2018).

Se entiende por actividades de control a las acciones establecidas mediante políticas y estrategias que garantizan el logro de los objetivos y el buen funcionamiento del negocio.

2.1.8 Calidad

La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio depende de su habilidad para satisfacer totalmente una necesidad dada; dicho así se interpreta la calidad no solamente mediante la forma, dimensión, tolerancia, ajuste, función material o desempeño del producto, sino también su apariencia, durabilidad, utilidad, contabilidad,

mantenibilidad, sostenibilidad, facilidad de reparación o servicio, facilidad de despacho y otras habilidades Flores et al., (2019).

En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la calidad es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica. Es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas Jabaloyes et al., (2020).

La calidad es la capacidad de realizar las actividades de manera correcta y eficiente en el tiempo establecido para la competitividad de la empresa, satisfaciendo las necesidades del cliente.

2.1.9 Cooperativas de ahorro y crédito

Son las que se organizan para intermediación financiera para sectores populares y algunas son especializadas cuya función principal consiste en adelantar actividades financieras exclusivamente con sus asociados. Para adelantar operaciones propias se requiere la autorización previa y expresa en tal sentido de la supersolidaria, cuando acrediten el monto de aportes mínimos entre otros requisitos (Cardozo, 2018).

Una cooperativa de ahorro y crédito se puede definir como una institución que intermedia recursos financieros, de manera activa y pasiva, en beneficio de sus propios asociados; esto es, brinda un servicio financiero en el que intervienen principalmente dos grupos de interés: los ahorradores (aportantes de los recursos económicos) y los deudores (receptores de dichos recursos) (Arboleda & Zabala, 2016).

Las cooperativas de ahorro y crédito son organizaciones que ofertan servicios de financieros a sus socios promoviendo su crecimiento económico y mediante los ahorros la salvaguarda de sus recursos.

2.1.10 Crédito

Mientras que Machuca (2021) “la palabra crédito involucra a un acreedor que presta un recurso financiero a un deudor, el cual se encuentra obligado a devolverlo en un plazo y con una tasa de interés previamente determinados” (p. 92).

La palabra crédito se refiere a la acción de prestar dinero, a una persona que se compromete a devolver la cantidad prestada en un tiempo y θ plazo definido según las condiciones fijadas en el momento de la transacción., esto además implica los intereses devengados, en ciertas ocasiones seguros y otros costos asociados si los hubiere. En el ámbito económico y financiero económica y financiera, el concepto de crédito indica que es un contrato por el cual una persona natural o jurídica pide prestado temporalmente una cantidad de dinero a otra a cambio de un interés (Morales & Morales, 2015).

Es un préstamo de dinero que realiza una institución financiera a un determinado plazo de pago, en el cual se cobran intereses, la misma que es una herramienta de crecimiento para las personas, empresarios y microempresarios que utilizan el recurso para adquirir bienes o para realizar inversiones y mejorar sus actividades económicas.

2.1.11 Riesgo

De acuerdo a lo que menciona Castillo (2018) “Es la probabilidad que existe de que, al vencimiento del plazo acordado, el emisor incumpla con lo que establecen las cláusulas de vencimiento. Está determinado por solvencia del emisor, las garantías que incorpore el título (reales, personales, financieros, etc.) y por el plazo de deuda” (p. 56).

Al riesgo lo podríamos definir como la vulnerabilidad ante un potencial perjuicio o daño para las personas accionistas, organizaciones o empresas. Cuanto mayor es la vulnerabilidad, mayor es el riesgo; pero cuanto más factible es el perjuicio o daño, mayor es el peligro. Por tanto, el riesgo se refiere al grado de posibilidades de tener un daño bajo determinadas circunstancias (Orozco, 2019).

Se define a riesgo como la posibilidad que se presente un suceso en forma negativa, afectando los intereses de la entidad financiera por la ausencia de devolución de los recursos que fueron entregados a manera de crédito.

2.1.12 Evaluación de riesgo

Según Rios y Naveiro (2022) “Se centra en la obtención de información sobre la verosimilitud y los impactos asociados a las amenazas que potencialmente afectan a un sistema, cuando se materialicen” (p. 85).

La evaluación del riesgo consiste en realizar un análisis preliminar del control interno y de los sistemas contables en la organización, para detectar las áreas que se consideren con más riesgo. Existen varios tipos de riesgos, entre ellos tenemos: riesgo de auditoría, riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección (Arroyo et al., 2019).

Evaluación de riesgos tiene el propósito de identificar las amenazas que podría tener la empresa en el desarrollo de sus actividades y manejo de recursos, estableciendo estrategias de control interno que ayuden a minimizar los posibles riesgos y cumplir con los objetivos propuestos.

2.1.13 Cartera de crédito

La cartera de crédito es un activo financiero de las organizaciones solidarias compuestas por operaciones activas de créditos otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo las distintas modalidades, aprobados de acuerdo con los respectivos reglamentos de cada organización y expuestas a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado (Cardozo C., 2022).

Es la recaudación de documentos que soportan y escudan a los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia una tercera persona y el poseedor del mismo, la cartera da el pleno derecho de hacer valer los compromisos convenidos en su texto (Armijos, 2016).

Se define a cartera de crédito a la información documental que posee la empresa que protegen los activos financieros y las transacciones de financiamiento que se les brinda a terceras personas.

2.1.14 Cartera de crédito por vencer

La cartera por vencer es un resultado que los clientes que estén en proximidades en sus vencimientos de cartera, lo informen y puedan gestionarlo de una mejor manera. Es así que “la cartera por vencer es el saldo final neto, que corresponde a la cartera de crédito, llevando consigo a una ordenación de pagos forzosos, con fechas de corte plenamente establecida (SEPS, 2017).

Por otro lado Lozano (2019) menciona que “la cartera de crédito por vencer, también conocida como cartera vigente o sana, quiere decir la cartera que aún no ha entrado a un periodo de morosidad, en otras palabras aun el plazo del crédito no ha vencido” (p. 12).

Es aquella que el plazo de pago no ha vencido según el tiempo establecido, pero que a su vez se encuentra cercana a vencer el tiempo de cancelación.

2.1.15 Interés

Usar los factores productivos tiene su recompensa o remuneración; un ejemplo de ello, es que el uso de la tierra es remunerado con la renta que genera, el trabajo se paga con el sueldo o salario y la retribución del uso del capital es el interés. Desde esta perspectiva, se puede definir el interés como el costo del dinero por su uso. En ese sentido, se busca que el capital tenga un precio, al cual se lo denomina interés, y su cálculo está directamente relacionado al tiempo de uso y al costo establecido, el cual se llama tasa de interés (Fernández, 2017).

De acuerdo a lo que menciona Rodríguez (2020) ”define qué interés es la cantidad adicional que el deudor entrega al prestamista como precio del préstamo de los recursos monetarios recibidos” (p. 86).

Interés es el importe que se cobra por el cual el deudor se compromete a pagar al momento de realizar un préstamo por un periodo de tiempo.

2.1.16 Tasa de interés

El interés se puede definir de forma sencilla como la retribución por el factor capital, es decir es el precio que el consumidor financiero paga por disfrutar del capital que pertenece a la institución financiera de intermediación. Por lo general el interés se expresa como un porcentaje del capital que presta la IFI. Por ello, adquiere la denominación de tasa de interés (Machuca, 2021).

La tasa de interés es aquella que hace que el dinero varíe de valor, nótese que a las tasas se les denomina con un solo periodo de tiempo. Por lo tanto, el precio del dinero es la tasa de interés que se paga por su uso (Escobar, 2020).

Es el porcentaje que se asigna a un monto de dinero por la financiación que facilitan las instituciones financieras a los deudores.

2.1.17 Inversión

Invertir tiene que ver con la compra de activos que se espera que generen rendimientos futuros. Como la inversión conlleva asociado de manera inherente el riesgo, es de vital importancia conocerse a uno mismo con respecto a la relación que tiene con él (Villahermosa, 2022).

De acuerdo a lo que menciona Bordelois (2018) “La inversión es más que dinero utilizado con la única finalidad de obtener más dinero, ni esa es la inversión que beneficia a los ciudadanos de una nación y a la sociedad toda” (p. 15).

Se refiere a la asignación de recursos para la adquisición de capital o activos, con el propósito de obtener beneficios económicos a largo plazo, que permite el crecimiento económico por dicha asignación o compra.

2.1.18 Productividad

La productividad es un indicador del desempeño de unidades económicas de diversos tamaños, hace referencia a la relación existente entre salidas y entradas en un proceso de producción. El concepto de productividad, tiene origen en la producción de bienes; no obstante, en el ámbito de los servicios, el concepto es más complejo porque los servicios

tienen características especiales y procesos de producción distintos, es decir, la productividad es un indicador de la eficiencia con que se emplean los recursos en un proceso de producción o prestación de servicios (Rodríguez M. D., 2022).

Según Villanueva (2019) “La productividad es un indicador del resultado obtenido mediante la capacitación de los empleados y la mejora de los procesos internos. En general, se mide relacionando los resultados producidos, pero es un indicador que debe usarse con cautela” (p. 9).

Productividad se refiere al desempeño que puede tener una persona al mostrar sus resultados después de realizar una actividad tomando en cuenta el tiempo y los recursos que han sido utilizados para realizar dicha actividad.

2.1.19 Solvencia

La solvencia es la capacidad de la empresa para redimir a los accionistas si se vendieran los activos productivos. Una empresa puede ser ilíquida pero solvente, es decir genera flujo de caja bajo, pero la reventa de sus activos alto o Líquida pero insolvente, donde el efecto es inverso (Yaguache et al., 2019).

Es la que permite conocer si la empresa tiene la capacidad de responder en un corto periodo de tiempo para tener bienes, con la posibilidad de cancelar el contrato en poco tiempo. De allí que, para que la empresa sea solvente debe estar dispuesta a pagar sus pasivos en el momento de su vencimiento; además, debe demostrar que puede continuar por un camino normal manteniendo un entorno financiero adecuado en el futuro (Coaquira et al., 2021).

La solvencia es la capacidad y estabilidad económica que tiene una empresa que le permite hacer frente a las obligaciones financieras que han sido adquiridas en un periodo de tiempo.

2.1.20 Eficiencia

Constituye la obtención de los mejores resultados con el menor costo y la utilización provechosa de los recursos, de modo que se aproveche al máximo la capacidad instalada,

que los criterios técnicos relacionados a la producción se lleven a cabo cumpliendo los parámetros establecidos, garantizando la calidad; además de estar orientados a disminuir las mermas y los desperdicios que se originen en el proceso. Esto se obtiene con una misión objetivos y políticas compartidas, una estructura operativa y estratégica definida, personal idóneo, y una adecuada estructura organizacional (Cubero, 2023).

La eficiencia es la capacidad para lograr las metas y objetivos con la menor inversión de tiempo y recursos, la eficiencia considera, además, el tiempo y los recursos invertidos. Es decir, implica una relación entre dos indicadores: la generación de un producto (bien o servicio) y los insumos o recursos empleados para lograr ese nivel de producción (IUTM, 2018).

La eficiencia se refiere a la capacidad que tienen las personas o las instituciones financieras para realizar el buen uso de los recursos y el tiempo para lograr los objetivos planteados.

2.1.21 Eficacia

Es la relación entre los servicios generados y los objetivos metas programados, entre los resultados proyectados y los resultados obtenidos de los planes, proyectos, programas u otras actividades; por lo que la eficacia es el grado en que una actividad o programa logró alcanzar sus objetivos en la calidad y cantidad esperados (Cubero, 2023).

La eficacia se refiere a conseguir un efecto concreto que satisfaga unas necesidades determinadas. En este caso, el resultado es independiente de los recursos empleados; La eficacia implica alcanzar los objetivos trazados por la empresa cumpliendo un plan estratégico y un plazo establecido. No se habla de cuidar y ahorrar recursos como lo hace la eficiencia (Stepien & Barnó, 2020).

Podemos definir a la eficacia como la capacidad de alcanzar los objetivos propuestos a través de acciones, sin tomar en cuenta el cómo de la utilización de los recursos y el tiempo, solo se mide el grado de consecución de los objetivos cumplidos, mientras más se logre alcanzar los propósitos más eficaces será.

2.1.22 Liquidez

Según Castillo (2018) “Es la capacidad que posee un activo del activo para convertirse en dinero a corto plazo sin sufrir pérdidas significativas de valor. El dinero legal es el activo líquido por excelencia” (p. 36).

El fondo de liquidez cuyo computable lo conforma el saldo del rubro fondo de liquidez, se hace con el ánimo de mantener constantemente unos depósitos permanentes. Esto implica no disponer de esas sumas depositadas sino en caso de eventuales retiros inesperados de captaciones; por lo tanto, el uso extraordinario de los recursos de este fondo deberá justificarse plenamente (Cardozo, 2016).

Liquidez es la capacidad que tiene un activo en convertirse en efectivo en el menor tiempo posible sin disminuir su valor original, un activo mientras más rápido se pueda transformar en dinero en efectivo sin afectar su valor, esta tiene mayor liquidez.

2.1.23 Cobranza

Se define como el proceso de gestionar las acciones que se llevan a cabo para hacer el cobro de los créditos por cobrar que tiene la empresa, así como también es la acción de controlar, verificar y administrar la cartera de clientes con el fin de gestionar una adecuada y oportuna recuperación de los recursos prestados, y se hace necesario y urgente cuando el plazo de los créditos concedidos a fenecido (Alegre, 2020).

Cobranza es el proceso de administrar y controlar que mediante la utilización de estrategias los deudores cancelen las deudas que han solicitado mediante un crédito y puedan realizar sus pagos en el tiempo establecido.

2.1.24 Rentabilidad

Compensación (pago, beneficios, intereses u otros rendimientos) por la prestación temporal de fondos y por el riesgo que se asume. La relación entre riesgo y rentabilidad es directamente proporcional; ya que cuanto mayor sea el riesgo que asume al poseedor del activo, mayor será la rentabilidad ofrecida, de esta forma la inversión compensa al

inversor. De igual forma Existe una relación indirecta entre riesgo y liquidez, ya que cuanto mayor sea el riesgo del activo, menor será su liquidez (Castillo, 2018).

La rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de las ganancias de la empresa con el capital invertido. La rentabilidad está directamente vinculada al riesgo: al aumentarla, también se acrecienta el riesgo y, por el contrario, si este se desea disminuir, aquella se debe reducir (Chu, 2020).

Cuando una persona o empresa realiza una inversión y obtiene un beneficio económico superior a la cantidad invertida se define como rentabilidad.

2.1.25 Estados financieros

Son informes periódicos sobre los movimientos y transacciones cuantitativas realizadas en la organización, expresados en términos monetarios. El periodo base para la presentación de un estado financiero es el año y se denomina estado financiero consolidado; de otro lado, para periodos inferiores como trimestres, semestres y meses, se denomina: estados financieros provisionales (Rojas L. M., 2018).

Los estados financieros reflejan las operaciones o transacciones diarias que demuestra una empresa en sus actividades, siendo resumidas en la estructura exhibida como estado financiero. Los estados financieros se alimentan de la información suministrada por los libros contables y en los mismos se expone la rentabilidad de la organización. Siendo mostrados en periodo trimestral, semestral o anual (Elizalde, 2019).

A los estados financieros se los puede definir como una herramienta compuesta por documentos que tienen información que reflejan el estado económico y el desempeño financiero en la que se encuentra la empresa, los mismos que contribuyen a la toma de decisiones en beneficio del futuro económico de las empresas.

2.1.26 Análisis financiero

Es un mecanismo de control, donde se evalúan los datos históricos contables tratados en la primera parte para examinar los resultados que está teniendo la compañía con respecto a los objetivos, planes de inversión, proyectos, entre otros. El método es enfocarse en

puntos relevantes para identificar fortalezas y debilidades y así tomar decisiones estratégicas a favor de la compañía (Rojas L. M., 2018).

El análisis y la interpretación de estados financieros, es un análisis exhaustivo que se hace a una empresa a través de un estado financiero (el todo), cuyo fin es conocer a fondo las operaciones que realiza la y de este modo obtener conclusiones que permitan emitir un criterio positivo o negativo sobre la buena o mala práctica administrativa que en ella se realiza. (Calvo, 2019).

El análisis financiero es un procedimiento de información contable que se realiza con el propósito de conocer en qué estado se encuentra la situación financiera actual de la empresa, las mismas que permite detectar debilidades determinado el nivel de rentabilidad y solvencia, para luego ser mejoradas y así la empresa pueda gozar de estabilidad financiera.

2.1.27 Ratios de rentabilidad y riesgo operativo

Según Soriano y Pinto (2019) “Realizar el análisis económico de la empresa conlleva los siguientes pasos: Estudio de ratios de riesgo operativo, estudio de ratios de crecimiento y rentabilidad, estudio de ratios de endeudamiento” (p. 118).

Estudio de ratios de riesgo operativo: Punto muerto es el nivel de ventas en el que la empresa cubre sus costes fijos y variables y a partir del cual comienza a generar beneficios, es decir, es el punto en el que los ingresos son iguales a los gastos.

$$\text{Ingresos} = \text{Gastos}$$

$$\text{N.º de Unidades Vendidas} * \text{Precio Unitario de Venta} = \text{Costes Fijos}$$

$$+ \text{N.º Unidades Vendidas} * \text{Coste Variable Unitario}$$

Cuanto mayor sea la estructura fija que haya de soportar la empresa para llevar a cabo su actividad mayor será el nivel de punto muerto a alcanzar.

Estudio de ratios de crecimiento: El ratio de crecimiento principalmente se estudiará el crecimiento de las ventas de la empresa, cuya información nos la proporciona la cuenta de resultados.

$$CRECIMIENTO DE VENTAS = \frac{Ventas\ netas\ año\ 2 - Ventas\ netas\ año\ 1}{Ventas\ netas\ año\ 1} * 100$$

Estudio de ratios de Rentabilidad: Rentabilidad económica (ROA: Return on Assets): rentabilidad generada por el Activo de la empresa sin tener en cuenta la financiación necesaria para su adquisición. Es la rentabilidad a informar a los proveedores y otros acreedores de la empresa.

$$R. ECONÓMICA = \frac{BAII}{Activo\ Total} * 100$$

El beneficio antes de intereses e impuestos (BAII), lo obtenemos de la cuenta de Resultados y el Activo Total del Balance de Situación.

Rentabilidad Financiera (ROE: Return on Equity): rentabilidad de la empresa una vez descontado el efecto de la financiación, es decir, una vez descontados del Beneficio el pago de intereses de la financiación ajena contratada para la adquisición la inversión. Es la rentabilidad de los fondos aportados por los accionistas.

$$R. FINANCIERA = \frac{B. NETO}{Fondos\ Propios} * 100$$

El Beneficio neto lo obtenemos de la cuenta de resultados y fondos propios del pasivo del balance de situación.

Rotación: estudio de la capacidad de la empresa de generar ingresos a partir de su inversión total en Activo. Es una medida de eficiencia.

$$ROTACIÓN DEL ACTIVO = \frac{Ventas\ netas}{Activo\ total}$$

$$RENTABILIDAD\ ECONOMICA = Rotación\ del\ activo * Margen\ de\ ventas.$$

A partir de la formulación presentada, podemos conocer la relación existente entre la rentabilidad económica y la rotación (Soriano & Pinto, 2019).

Los ratios de rentabilidad y riesgo operativo son herramientas muy importantes que permiten a las instituciones financieras y a toda empresa tener el control de las operaciones que realizan y establecer nivel de rentabilidad, para de esta manera evaluar

el desempeño financiero de la empresa para minimizar riesgos y ayuden a la gerencia a la toma de decisiones en beneficio de la empresa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El proyecto de investigación tiene una estructura semejante a las investigaciones encontradas en los diferentes repositorios de las universidades del país, la cual se detallan a continuación.

2.2.1 Antecedentes de investigaciones

Auditoría de gestión y su incidencia en los procesos de colocación de productos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. agencia del cantón Vinces año 2017, 2018

La investigación estuvo basada en la importancia de la Auditoría de Gestión al interior de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. agencia Vinces donde se priorizó la realización un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, que finalizó al proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de colaboradores, procesos operacionales que se llevan a cabo dentro de la misma, con un enfoque de mejora a la efectividad, eficiencia y economía en el uso de recursos (Medrano, 2019).

El desarrollo del estudio planteó la problemática existente en esta institución donde se evidenció deficiencias y debilidades en los procesos de colocación de créditos y las gestiones de cobranzas, actividades que fueron ocurriendo por el incumplimiento de los procedimientos internos vinculados a la institución, además se observó la inadecuada aplicación de las políticas de créditos y de las normativas que dificultaban la ejecución de actividades propias del área de créditos, lo que ocasionó un alto índice de morosidad que repercutía en la rentabilidad y disponibilidad de recursos para ampliar su cartera de crédito (Medrano, 2019).

Dentro de los objetivos que persiguió la investigación respondió a la realización de una auditoría de gestión a fin de evidenciar los procedimientos operativos en el manejo de los productos crediticios que se ofertan a los socios, dichos productos tenían relación directa con procesos de colocación de créditos, así como la gestión de cobranza, y procesos extrajudiciales que conllevan la no cancelación de un crédito y castigo del mismo. Se sugirió medidas para mejorar las gestiones de cobranzas y reducir la alta morosidad como también diversificar en gran medida la cartera de créditos, así como incentivar al crecimiento de la misma (Medrano, 2019).

Modelo de gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en instituciones financieras

Las instituciones financieras son creadas para prestar productos y servicios financieros de calidad y en forma oportuna, el más importante es la concesión de créditos. El otorgamiento de créditos es el principal generador de ingresos en las instituciones financieras y el riesgo inherente que genera esta actividad, es la morosidad; la misma que, si no se gestiona adecuadamente con políticas de créditos y seguimiento de cobranzas para la cartera en riesgo, repercute en el incremento de la cartera de créditos incobrables y afecta directamente en la rentabilidad (Licuy, 2023).

La morosidad, ocasiona una disminución en las utilidades, obliga a las instituciones a incrementar las provisiones, genera un gasto adicional, el mismo que, impide cumplir con los objetivos estratégicos institucionales. Por tal razón, es indispensable que las instituciones cuenten con procesos de cobranzas que brinden resultados positivos, lo cual conlleva a la necesidad de diseñar un Modelo de Gestión de Cobranzas para la toma de decisiones para la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza (Licuy, 2023).

Para la investigación, se utiliza una metodología descriptiva-explicativa, así mismo, se aplican métodos teóricos y prácticos, que contribuyen a obtener información confiable para mejorar el proceso de cobranzas, determinar el impacto en la rentabilidad y la toma

de decisiones de la gerencia, basados en el análisis minucioso del modelo de gestión de cobranzas propuesto (Licuy, 2023).

Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza en la COAC “Mi Tierra” Ltda.”

El presente proyecto integrador tiene como objetivo de ejecutar la auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza de los procesos de otorgamiento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., con la finalidad de medir la eficiencia, eficacia y economía de los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza en consideración el periodo 2021. De igual manera, la planificación y estudio preliminar que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Mi Tierra” Ltda., nos permitió conocer información general de la institución (Tite, 2022).

La ejecución de la auditoría de gestión se desarrolló mediante la aplicación de un cuestionario de control interno para los procesos de otorgamiento de créditos y para el proceso de cobranza y mediante papeles de trabajo que consta de cálculos de indicadores de gestión, en la mayoría de información se aplicó la técnica de observación debido a que la información que se maneja en la institución es confidencial. Por lo tanto, mediante el informe de auditoría de gestión se dio a conocer las conclusiones y recomendaciones a todos los hallazgos encontrados para el mejoramiento de los procesos de otorgamiento de créditos y cobranza (Tite, 2022).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente proyecto de investigación está relacionado con las siguientes leyes, reglamentos y normas:

2.3.1. Sistema económico social y solidario

La Constitución de la República del Ecuador (2008), establece los siguientes artículos que respalda la investigación sobre la evaluación de la gestión en la cooperativa:

El sistema económico se caracteriza por su naturaleza social y solidaria, donde el ser humano es reconocido como el actor principal y el propósito último. Busca establecer una relación dinámica y equilibrada entre la sociedad, el Estado y el mercado, en armonía con el entorno natural. Su objetivo fundamental es asegurar la producción y reproducción de las condiciones necesarias para el bienestar y el desarrollo sostenible (Asamblea Nacional, 2008. Art. 283).

Como se establece en el artículo 302, las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

- Facilitar la disponibilidad de los medios de pago necesarios para el funcionamiento eficaz del sistema económico.
- Establecer niveles adecuados de liquidez general para asegurar la estabilidad financiera.
- Dirigir los excedentes de liquidez hacia inversiones necesarias para el progreso del país.
- Fomentar niveles y relaciones apropiadas entre las tasas de interés pasivas y activas que promuevan el ahorro nacional y la financiación de actividades productivas, con el objetivo de mantener la estabilidad de precios y equilibrios monetarios en la balanza de pagos, conforme al objetivo de estabilidad económica estipulado en la Constitución. (Asamblea Nacional, 2008).

Las actividades financieras, consideradas un servicio de interés público, podrán llevarse a cabo previa autorización estatal de conformidad con la legislación vigente. Su principal objetivo será proteger los depósitos y satisfacer las necesidades de financiamiento para alcanzar los objetivos de desarrollo nacional. Estas actividades se centrarán en la intermediación eficiente de los recursos obtenidos para fortalecer la inversión productiva nacional, así como el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado promoverá el acceso equitativo a los servicios financieros y la democratización del crédito. Se prohíben prácticas colusorias, el anatocismo y la usura. La regulación y supervisión del sector financiero privado no eximirán a las entidades de su responsabilidad en cuanto a la solvencia bancaria, ni implicarán garantía alguna por parte

del Estado. Los administradores de instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de mantener su solvencia. Queda prohibido el congelamiento o retención arbitraria o generalizada de fondos o depósitos en instituciones financieras públicas o privadas (Asamblea Nacional, 2008, Art. 308).

El sistema financiero nacional comprende los sectores público, privado y popular y solidario, los cuales canalizan recursos del público. Cada sector estará sujeto a normativas y organismos de supervisión particulares y distintivos, cuya función será garantizar la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez de cada uno. Estos organismos operarán con autonomía. Los dirigentes de estos organismos de supervisión serán responsables en los ámbitos administrativo, civil y penal por las decisiones que tomen (Asamblea Nacional, 2008, Art. 309).

El propósito del sector financiero público será proporcionar servicios financieros sostenibles, eficientes, accesibles y equitativos. La asignación de créditos se enfocará principalmente en impulsar la productividad y competitividad de los sectores productivos, con el objetivo de alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo y de promover la inclusión activa en la economía de los grupos menos favorecidos (Asamblea Nacional, 2008, Art. 310).

El sector financiero popular y solidario estará conformado por cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, así como cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios pertenecientes al sector financiero popular y solidario, y a las unidades productivas micro, pequeñas y medianas, recibirán un trato especial y preferencial por parte del Estado, siempre que contribuyan al avance de la economía popular y solidaria (Asamblea Nacional, 2008, Art. 311).

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera. Se establece la prohibición para entidades financieras, grupos financieros, sus representantes legales, miembros del directorio y accionistas de participar en el control del capital, la inversión

o el patrimonio de medios de comunicación social. Cada institución del sistema financiero nacional contará con un defensor o defensora del cliente, designado conforme a la ley y que actuará de manera independiente de la institución (Asamblea Nacional, 2008, Art. 312).

2.3.2. Entidades financieras

El Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF, 2014) establece lo siguiente:

Gestión financiera de los activos. Las instituciones del sistema financiero nacional tienen la responsabilidad de acatar las normativas sobre la composición de la estructura de activos financieros en sus balances y los criterios para la adquisición de instrumentos financieros de inversión, de acuerdo con las disposiciones dictadas por la Junta (COMF, 2014, Art. 203).

Con el fin de garantizar la auténtica calidad de los activos y contingencias, las instituciones del sistema financiero nacional llevarán a cabo una evaluación continua y establecerán las provisiones correspondientes, conforme a las disposiciones de este Código y las regulaciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Esto se hace para cubrir los riesgos de incobrabilidad, la depreciación de los activos y contribuir al correcto desempeño macroeconómico (COMF, 2014, Art. 204).

En relación a la provisión. Las instituciones del sistema financiero nacional deben establecer una cuenta destinada a valorar los activos y contingencias, lo cual abarca los derivados financieros. Este fondo tiene como propósito mitigar posibles pérdidas derivadas de cuentas incobrables o devaluaciones, contribuyendo así al buen funcionamiento de la economía a nivel macroeconómico. Las pérdidas previstas en activos de riesgo serán cubiertas mediante provisiones, mientras que aquellas pérdidas imprevistas se compensarán con capital (COMF, 2014, Art. 205).

De acuerdo al artículo 206, se señala que las entidades financieras públicas y privadas deberán constituir las siguientes provisiones:

1. Provisiones específicas por desvalorización de activos y contingentes;
2. Provisiones genéricas;

3. Provisiones por ciclo económico; y,
4. Cualquier otra provisión que determine la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Las instituciones financieras deberán seguir las normativas establecidas por la Junta para calcular las provisiones mencionadas anteriormente. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera determinará las provisiones, segmento por segmento, para las entidades pertenecientes al sector financiero popular y solidario. Para el segmento 1, las provisiones indicadas en los apartados de este Artículo serán obligatorias (SEPS, 2014).

La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera tiene la facultad de regular, mediante normativas, la orientación y el direccionamiento de las operaciones de crédito realizadas por las entidades del sistema financiero nacional y por las entidades no financieras que otorguen créditos por encima de los límites fijados por la Junta. En este contexto, se considerarán aspectos como los segmentos de mercado, las tasas de interés, las garantías y los límites de crédito, entre otros. No obstante, la Junta no podrá intervenir en la determinación de la persona natural o jurídica que recibe las operaciones de crédito. En este sentido, se tomará en cuenta la concordancia de plazos entre los activos y pasivos de las entidades sujetas a regulación. La Junta podrá establecer incentivos para fomentar la implementación de esta disposición (COMF, 2014, Art. 209).

Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las instituciones del sistema financiero nacional están obligadas a cumplir en todo momento con las disposiciones relacionadas con los indicadores financieros, la liquidez, el capital y el patrimonio establecidos en este Código y en la normativa emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Este cumplimiento se ajustará al tipo de entidad, a los sistemas de control interno y a la gestión de riesgos adecuados a la magnitud y complejidad de la institución financiera (COMF, 2014, Art. 239).

Por otra parte, la administración de la recaudación de créditos otorgados por instituciones financieras públicas puede llevarse a cabo a través de entidades públicas y de seguridad social. Para ello, se requerirá la autorización del titular del servicio público a través del cual se realice la recaudación o cobro. La regulación del mecanismo de gestión de

recaudación estará a cargo de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Asimismo, las tarifas por estos servicios de gestión de cobro que las entidades públicas y de seguridad social proporcionen a las entidades del sector financiero público estarán sujetas a regulación por parte de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (SEPS, 2014).

2.3.3. Gestión del riesgo de crédito

Según la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros (2019), establece:

En el artículo 32 se estipula que la gestión del riesgo de crédito deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

1. Límites en la exposición al riesgo crediticio en diversas categorías de créditos y tolerancia de la cartera vencida por cada categoría, aplicables a las cooperativas de los segmentos 1 y 2, así como a las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.
2. Factores considerados en la determinación de tasas de interés para operaciones crediticias, incluyendo aspectos como montos, plazos, garantías, tipos de productos y propósito del financiamiento.
3. Criterios para definir el público objetivo, es decir, el grupo de socios al cual se dirigirán los créditos, considerando aspectos como ubicación geográfica y niveles socioeconómicos, aplicables a cooperativas de los segmentos 1 y 2, así como a asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.
4. Perfiles de riesgo: características de los socios con quienes se realizarán operaciones, como edad, actividad económica, género, entre otros, aplicables a cooperativas de los segmentos 1 y 2 (SEPS, 2020).

2.3.4. De las cooperativas de ahorro y crédito

La Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS, 2012), última Reforma: Suplemento del Registro Oficial 311, 16-V-2023) establece que:

Se refiere al conjunto de cooperativas como entidades conformadas por personas que se han asociado de manera voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común. Estas cooperativas operan como empresas de propiedad y gestión compartidas, con personalidad jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro y de interés social. En su funcionamiento y relaciones, las cooperativas deberán regirse por los principios establecidos en esta Ley, así como por los valores y principios universales del cooperativismo, además de seguir prácticas de Buen Gobierno Cooperativo (LOEPS, 2012, Art. 21)

El propósito fundamental de las cooperativas estará especificado en su estatuto social y deberá abarcar una actividad principal junto con otras actividades económicas conforme al CIU, las cuales serán complementarias entre sí y estarán relacionadas con el logro de dicho propósito (LOEPS, 2012, Art. 22).

Las cooperativas se dividirán en diferentes grupos, como producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito, y servicios, según la actividad principal que realicen. Dentro de cada grupo, se podrán crear distintas clases de cooperativas, siguiendo la clasificación y disposiciones establecidas en el Reglamento de esta Ley (LOEPS, 2012, Art. 23).

Las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a los segmentos determinados por el órgano regulador pueden llevar a cabo, como actividades complementarias, solo aquellas consideradas como auxiliares de las actividades financieras. Sin embargo, esto no excluye la prestación de servicios sociales y de asistencia que, aprobados por la asamblea general, deben ser proporcionados a través de empresas especializadas, preferiblemente del sector popular y solidario (LOEPS, 2012, Art. 28).

Las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con los criterios comunes y los requisitos definidos en el reglamento de esta Ley y en el estatuto social de la cooperativa pueden ser socios de una cooperativa. Se exceptúan de este requisito de capacidad legal las cooperativas estudiantiles. La condición de socio se adquiere mediante la aceptación por parte del Consejo de Administración y la suscripción

de los certificados correspondientes, sin perjuicio de su posterior registro en la Superintendencia, y no puede ser transferida ni transmitida (LOEPS, 2012, Art. 29).

La calidad de socio de una cooperativa, se pierde por las siguientes causas:

- a) Retiro Voluntario;
- b) Exclusión;
- c) Fallecimiento; o,
- d) Pérdida de la personalidad jurídica (LOEPS, 2012 Art. 30).

Las cooperativas establecerán una Asamblea General compuesta por socios o representantes, un Consejo de Administración, un Consejo de Vigilancia y una gerencia. Además de las responsabilidades descritas en la ley, sus funciones y deberes se detallarán en el Reglamento y en el estatuto social de la cooperativa. En la selección de los miembros de estas instancias, se evitarán los conflictos de intereses (LOEPS, 2012, Art. 32).

La Asamblea General representa el principal órgano de gobierno de la cooperativa y estará compuesta por todos los socios, cada uno con derecho a un voto, independientemente del monto de sus aportaciones. Este voto puede ejercerse directamente o a través de la delegación a otro socio. Las decisiones y resoluciones tomadas por la Asamblea General son vinculantes para todos los socios y para los órganos de la cooperativa (LOEPS, 2012, Art. 33).

Las cooperativas con una membresía superior a doscientos socios llevarán a cabo la asamblea general mediante representantes, los cuales serán elegidos en una cantidad no inferior a treinta ni superior a cien (LOEPS, 2012, Art. 34).

Los delegados a la Asamblea General serán seleccionados por votación personal, directa y confidencial de cada uno de los miembros, a través de un sistema de elecciones universales. Este sistema puede incluir asambleas sectoriales determinadas según criterios territoriales, sociales, productivos u otros, establecido por la cooperativa y detallado en

su reglamento electoral. Se garantizará la representación proporcional de la sede principal y de sus agencias, oficinas o sucursales, de acuerdo al número de socios que tenga cada una (LOEPS, 2012, Art. 35).

2.3.5. Segmentación

El Reglamento a la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria (RLOEPS, 2019) establece que:

La Junta de Regulación, con base en la propuesta de la Superintendencia, será la responsable exclusiva de desarrollar y ajustar la segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito, siguiendo los criterios establecidos en el artículo 101 de la ley. Tanto el Comité Interinstitucional como la Junta de Regulación y la Superintendencia, al emitir políticas, regulaciones o disposiciones para las cooperativas de ahorro y crédito, tomarán en cuenta los diferentes segmentos. Cuando no se mencione la segmentación, se entenderá que las disposiciones se aplican a todas las cooperativas, independientemente de su segmento. La Superintendencia determinará cuándo una cooperativa ha superado su segmento, y ordenará el cambio correspondiente (RLOEPS, 2019, Art, 96).

2.3.6. Políticas del área de crédito de la cooperativa

De acuerdo a (Congacha & Quiñonez, 2022) menciona que los préstamos a los socios se otorgarán a personas naturales y jurídicas para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera:

- Los créditos que estén en el rango de aprobación del jefe de Crédito se aprobarán de la siguiente manera: de forma física cuando el jefe de crédito se encuentre en cada una de las agencias y de manera virtual y su legalización en el file físico se lo realizará cuando el jefe de crédito visite cada una de las agencias.
- Todas las operaciones deberán estar respaldadas patrimonialmente, ya sea del deudor o el garante, además, se analizarán el historial y experiencia de su negocio para ser sujeto de crédito.
- Todo tipo de crédito que la Jefatura de Créditos y Cobranzas tenga el rango de aprobación debe ser aprobado en las siguientes formas, de manera física y/o

virtual en la Oficina Matriz y Agencias, pueden enviar por encomienda o de manera virtual; o el oficial de negocios responsable deberá acercarse para la respectiva revisión o se enviara la información mediante correo electrónico.

- Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago y respaldo patrimonial de estos.
- La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.
- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.
- Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador y serán revisados mensualmente por el comité CAIR de la Cooperativa.
- Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.
- El jefe de Créditos y Cobranzas evaluará de forma periódica la calidad de la cartera.
- Todas las operaciones deberán estar respaldadas patrimonialmente, mediante garantías y, además, se analizarán el historial y experiencia de su negocio para ser sujeto de crédito.
- El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal cooperativa.
- Este manual deberá dar cumplimiento obligatorio a los límites fijados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Congacha & Quiñonez, 2022).

2.3.7. Requisitos para la otorgación de créditos.

Dentro de los requisitos para la adquisición de un crédito, el socio debe presentar lo siguiente:

- ✓ Copia de cédula y papeleta de votación del socio y cónyuge y garantes.
- ✓ Carta de pago de luz actualizada socio y garante
- ✓ Copia original de una escritura del socio y garante
- ✓ Certificado de registro de propiedad
- ✓ Certificado de trabajo RUC, rol de pagos
- ✓ Facturas de compras, certificado comercial
- ✓ Pago de impuesto predial
- ✓ 1 foto tamaño

CAPÍTULO III.
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

*Todos nuestros sueños pueden
convertirse en realidad si tenemos la
valentía de perseguirlos.*

Walt Disney.

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación utilizados en el proyecto son: descriptiva, exploratoria y de campo.

3.1.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva permite observar, registrar y analizar cada una de las características de la empresa, obteniendo una información detallada de cada aspecto. Tal como lo expresa (Monroy & Nava, 2018), “Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (pág. 104).

La investigación descriptiva permitió puntualizar las problemáticas existentes a fin de que se pudieron establecer las variables como el aumento de las tasas de morosidad lo que afectó directamente a la rentabilidad de la cooperativa, analizando las causas y efectos, como su relación con las variables para responder a las problemáticas y en qué circunstancias se dieron los procesos en la gestión de créditos y cobranzas.

3.1.2 Investigación exploratoria

Son estudios que su objeto fundamental es familiarizar al investigador con el problema a investigar; están dirigidos a lograr el esclarecimiento y delimitación de problemas no bien definidos. Es a partir de los resultados de éstos estudios que podrán proyectarse investigaciones que aporten conocimientos más sólidos sobre el problema en cuestión (Chávez, 2019).

Con el propósito de familiarizarse con la cooperativa e identificar las variables más relevantes, este tipo de investigación ayudó a conocer las necesidades que tuvo la cooperativa en la gestión de sus operaciones, del cumplimiento de normas y del manual de políticas en los procesos de créditos, cobranzas y así se puedan implementar nuevas estrategias.

3.1.3 Investigación de campo

La investigación de campo nos permite recoger la información directamente del lugar de objeto de estudio donde ocurren los hechos para su comprensión e interpretación. De acuerdo a (Jiménez & Suárez, 2014) menciona que “Son todas aquellas que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos situaciones o fenómenos, en un lugar determinado, tal cual como se presentaron en el momento de su recolección” (pág. 2).

Este tipo de investigación permitió la identificación del lugar en la cual se desarrolló la investigación, donde se acudió a las instalaciones de la COAC Sumak Kawsay del Cantón La Maná, para la obtención de datos financieros, de la gestión de los procesos e información de fuentes primarias a través de entrevistas y encuestas.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Orientados en los objetivos del presente proyecto de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

3.2.1 Método inductivo

El método inductivo consiste en realizar una investigación mediante la observación desde un hecho en específico para formular teorías y conclusiones más generales, donde la observación y la recolección de la información de datos empíricos son indispensables para el desarrollo de modelos explicativos y teóricos.

Este método permitió realizar una investigación y un análisis de la gestión de los procesos que realizaron para la otorgación de créditos, la información fue obtenida por medio de diferentes técnicas de investigación, que permitieron elaborar propuestas mediante las recomendaciones y establecer conclusiones.

3.2.2 Método deductivo

Este método está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo, pero, su aplicación es diferente, ya que la deducción intrínseca permite pasar de principios generales a hechos particulares, es decir, basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares (Prieto, 2017).

Permitió realizar y conocer de manera general las falencias que se presentaron en los procesos de otorgación de créditos, así como en el proceso de recuperación de cartera y como estos procesos incurrieron en la rentabilidad de la cooperativa.

3.2.3 Analítico y Sintético.

El método analítico sintético tiene gran utilidad para la búsqueda y el procesamiento de la información empírica, teórica y metodológica. El análisis de la información posibilita descomponerla en busca de lo que es esencial en relación con el objeto de estudio, mientras que la síntesis puede llevar a generalizaciones que van contribuyendo paso a paso a la solución del problema científico como parte de las indagaciones (Rodríguez & Pérez, 2017).

A través de este método se logró establecer objetivamente el nivel de morosidad de la cooperativa, y mediante la aplicación de indicadores financieros permitió constatar cómo repercutió en la rentabilidad de la empresa.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

En concordancia con los problemas existentes dentro de la Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay del cantón La Maná, se pudo verificar cada uno de los mecanismos de control que aplica la cooperativa para gestionar los procesos que realizan, así como la detección del riesgo crediticio que está relacionado a la gestión de los créditos y cobranzas.

3.3.1 Población y Muestra

3.3.1.1 Población

Para llevar a cabo la investigación se tomó en primera instancia como población al personal del área de créditos y cobranzas de la COAC Sumak Kawsay del Cantón La Maná.

Tabla 1.

Población COAC Sumak Kawsay

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente	1
Asesores de Créditos	4
Asistente de crédito	1
Total:	6

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Además, como población también se tomará en cuenta los 216 créditos vencidos que han sido otorgados durante el año 2023.

3.3.1.2 Muestra

La muestra es una representación significativa de las características de la población, por lo tanto se considerará como a toda la población infinita que está conformada por los 6 colaboradores del área de crédito y cobranzas de la cooperativa, formada por el gerente de la cooperativa, los asesores de créditos y asistentes, más el total de créditos vencidos que fueron otorgados en el año 2023, la cual se escogió una muestra a criterio de la investigadora y para establecer la muestra del total de créditos vencidos se utilizará la siguiente fórmula:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95% por lo que Z será el 1.96

p = Probabilidad a favor

q = Probabilidad en contra

e = Error muestral, que será del 5%

N = Tamaño de la población o universo

Se procede a calcular la muestra de la encuesta:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 216}{0,05^2(216 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 138$$

3.3.2 Técnicas de investigación

Las técnicas que se utilizaron para este proyecto de investigación son las siguientes:

3.3.2.1 Observación

Se utiliza para obtener información directa del contorno en que se hace la investigación; es un instrumento nodal para los estudios monográficos, etnográficos y estudios de caso. Es la habilidad para reconocer y obtener datos del objeto de estudio, mirando detalladamente lo que interesa al investigador en un espacio y tiempo delimitado y en situaciones particulares (Monroy & Nava, 2018).

Con la utilización de esta técnica de investigación se pudo conocer de manera directa las actividades que realizaron en la COAC Sumak Kawsay. Por lo que esta técnica permitió la recopilación de la información con datos efectivos, con lo que se realizó la evaluación a la gestión de los procesos de créditos y cobranzas de la cooperativa.

3.3.2.2 Entrevista

Es el medio que permite la obtención de información de fuente primaria, amplia y abierta, en dependencia de la relación entrevistador entrevistado. Para ello es necesario que el entrevistador tenga definido claramente los objetivos de la entrevista y cuáles son los aspectos relevantes sobre los que se pretende obtener información (Chávez, 2019).

A través de esta técnica se pudo entrevistar al personal de la cooperativa y así obtener una información cualitativa, cuantitativa para el proceso de la investigación. Por consiguiente, esta técnica permitió obtener una información más detallada de los procesos crediticios que se realizan en la cooperativa, basados en el manual de políticas y procedimientos.

3.3.3 Instrumentos de investigación

Para la recopilación de la información del proyecto de investigación se utilizaron los siguientes instrumentos de investigación:

3.3.3.1 Guía de observación.

Se utiliza como instrumento de control y el diario de campo como el instrumento para su registro, por lo que debe incluir: fecha, lugar de la observación realizada, participantes, su función, situación, actividad y rol asignado al observado. La narración es descriptiva, en tercera persona, sin juicios y las notas de diálogo en primera persona (Monroy & Nava, 2018).

Es un documento donde constan las preguntas que se le realizó al Gerente de la cooperativa al momento de realizar la entrevista y donde se registró la información que se obtuvo mediante la observación de los procesos.

3.3.3.2 Cuestionarios

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, el contenido de las preguntas de un cuestionario puede ser tan variado como los aspectos que se midan a través de éste. Básicamente, podemos hablar de dos tipos de preguntas: “cerradas” y “abiertas” (Chávez, 2019).

Es un instrumento que consiste en un sistema de preguntas cerradas que fueron dirigidas al personal de crédito y cobranzas, con la finalidad de obtener información y detectar posibles falencias que puedan existir en la cooperativa, de la misma manera la observación, las listas de chequeo y morosidad.

3.3.3.3 Manual de políticas

Un manual de políticas es un documento que se elabora dependiendo el tipo de empresa y de acuerdo a las necesidades de cada uno donde consta la descripción de las actividades que se deben realizar en las diferentes áreas, por lo que debe ser claro, conciso y de fácil comprensión para cada uno de los colaboradores de la empresa.

El manual de políticas y procedimientos de la cooperativa permitió determinar cada uno de los puntos establecidos y verificar que estos sean cumplidos al momento de la otorgación de créditos y en el proceso de cobranzas.

3.4 ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

En la preparación del marco teórico se examinaron las variables dependientes e independientes, las que ayudaron a fundamentar la investigación, en la que se realizó un proceso de búsqueda implacable de la información de las fuentes más confiables y adecuadas por varios autores con conocimientos específicos en el tema, que fortalecieron el enfoque teórico de la investigación. Se utilizaron diferentes herramientas como las bibliotecas físicas y digitales que permitieron acceder a una gran variedad de libros, artículos científicos, publicaciones de revistas, que sirvieron como guía para la elaboración de este proyecto de investigación.

3.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el procedimiento de la recolección de la información, se realizaron entrevistas y encuestas que fueron dirigidas al personal de la cooperativa, las mismas que provienen de diferentes fuentes.

3.5.1 Fuentes secundarias

Como fuente secundaria y para el desarrollo del marco teórico se realizó una revisión literaria que permitió consultar conceptualizaciones de diferentes fuentes bibliográficas y se tomó en cuenta algunos elementos como la fundamentación conceptual que se basó en la definición de las palabras relacionadas a los objetivos de la investigación, señalando las más importantes e investigando en varios libros de diferentes autores, artículos, tesis relacionadas, ensayos o páginas web de gestión, economía popular solidaria, control interno, rentabilidad y gestión administrativa.

3.5.2 Fuentes Primarias

Las fuentes primarias de una investigación son aquellos documentos que contienen la información de primera instancia, donde los datos o la información provienen directamente de las personas que están involucradas en el área a investigar.

Como fuente primaria se utilizó la visita a las instalaciones de la cooperativa, donde se realizó encuestas, entrevistas a los socios y colaboradores de la empresa.

3.6 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Una vez obtenida la información se procedió a realizar el procesamiento de análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la tabulación de los resultados de las encuestas, elaboración de gráficos y tablas en Excel y figuras en Word de los resultados acorde a cada objetivo para establecer conclusiones y recomendaciones de tal manera que se puedan plantear estrategias de cambio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Mi más grande motivación es seguir retándome a mí mismo. Veo la vida como la educación universitaria más larga que he tenido. Todos los días aprendo algo nuevo.

Richard Branson.

4.1 GESTIÓN APLICADA EN EL PROCESO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA.

En el proceso del desarrollo investigativo se indagó la gestión aplicada en el proceso de crédito, para ello se parte de la opinión de sus principales funcionarios mediante entrevistas, para recopilar la información que permita identificar las debilidades de la gestión del proceso de crédito.

4.1.1 Entrevista aplicada al gerente de la cooperativa.

Tabla 2.

Entrevista al gerente de la cooperativa.

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Cuenta el departamento de crédito con un manual de funciones?	La cooperativa si cuenta con manuales de funciones para cada una de las áreas que se encuentran establecidas, el manual se lo actualiza de acuerdo a las necesidades de las áreas.	Es muy significativo que cada área y sobre todo el de crédito cuente con un manual de funciones para que cada empleado al momento de ingresar a la cooperativa tenga claro cuáles son las funciones que debe desempeñar y cuáles no.
2. ¿Cuál es el análisis que se realiza para el otorgamiento de créditos?	Para otorgar un crédito realizamos un procedimiento que consiste en verificar que el socio cumpla con los requisitos establecidos dentro de las políticas de la cooperativa, se analiza la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento de acuerdo a lo que dictamina el buró de crédito, la función judicial del socio y el record crediticio, aunque han existido casos que incumplen ciertos requerimientos.	Es muy trascendental el compromiso de cada uno de los colaboradores de la cooperativa que cumplan con las políticas que tienen para otorgar un crédito, ya que si no se realiza este procedimiento de manera minuciosa, puede generar riesgos crediticios que a futuro afecten a las gestión y rentabilidad de la cooperativa.

<p>3. ¿De qué manera la institución toma la decisión para la consecución del crédito?</p>	<p>Una vez que el asesor de crédito se encarga de recopilar la información del socio, la carpeta con la solicitud de crédito pasa por un organismo denominado comité de crédito, en la que se encuentra el pre-comité de crédito, que está conformado por el gerente y el asesor de crédito, donde revisan el historial de pago e ingresos del socio, verificando que todo esté en orden, una vez que son analizados por el pre-comité de crédito, pasa por la fábrica de crédito que está conformado por el jefe de crédito y el analista de crédito, donde nuevamente revisan la información y el analista da el dictamen final de la viabilidad del crédito aprobando los créditos desde los \$100 hasta los \$10,000, para créditos de los \$10.001 en adelante es el jefe de crédito quien realiza la respectiva aprobación. El tiempo del proceso de otorgación de crédito, depende del cliente y del asesor, ya que muchas veces existen carpetas rechazadas, por la falta de sustentación de documentos.</p>	<p>Es muy bueno el control que tiene la cooperativa, pero, sin hacer excepciones, es relevante siempre evaluar al socio antes de dar un crédito, para así determinar el compromiso de pago y que los recursos que presta la cooperativa sean utilizados correctamente, por eso en cada filtro, desde el asesor, y la fábrica de créditos se debe verificar el historial crediticio, la capacidad de pago y la solidez financiera son procesos que deben aplicarse de manera minuciosa y rigurosa ya que así se puede disminuir el riesgo crediticio.</p>
<p>4. ¿Es importante para la institución realizar análisis financieros de la situación económica y financiera de la cooperativa?</p>	<p>Sí, es importante debido a que es una manera de llevar un control de la situación económica.</p>	<p>Es necesario que de manera consecutiva se realice el análisis financiero ya que es el medio que permite identificar los aspectos y las condiciones financieras y económicas en la que está operando la cooperativa.</p>
<p>5. ¿Qué tipo de auditoría se aplica en la cooperativa para el proceso crediticio?</p>	<p>Generalmente, no se realiza una auditoría específica a la gestión del proceso de crédito, pues la Cooperativa lo ejecuta a todos los procesos. El tipo de auditoría que se aplica en la cooperativa es la auditoría interna y quienes se encargan de realizar esta</p>	<p>Debido a la actividad que tienen las cooperativas es importante que se evalúen no de manera general al área de créditos y cobranzas si no que auditar específicamente los procedimientos de otorgación de crédito y recuperación de la</p>

	auditoría es el consejo de administración y vigilancia, también se han realizado auditorías externas en la cooperativa.	cartera como actividad principal, ya que de esa manera se minimizan riesgos y se mejoran las falencias que puedan presentarse y afectar la gestión.
6. ¿Qué tipo de ajuste se realiza de manera administrativa la cartera vencida?	Se realiza la provisión de cartera, todo con referente al gasto.	La SEPS como ente regulador de las COACS dictamina por segmento el porcentaje máximo en la cual pueden utilizar en sus provisiones, en este caso tiene hasta el 100% si embargo no es saludable para la cooperativa provisionar todo el 100%
7. ¿Con que periodicidad se presentan informes de recuperación de cartera?	Cada uno de los asesores presentan un informe de manera mensual.	Es muy bueno que la cooperativa tenga este tipo de control, sin embargo, se debería estar evaluando consecutivamente este proceso para agilizar el proceso de recuperación.
8. ¿Existe un plan de capacitación para el personal del área de crédito y cobranzas y financiero de la Cooperativa?	Si existe un plan, que debería aplicarse de manera trimestral.	Como política de la cooperativa establece que deber realizarse de manera trimestral, y no se lo aplica en el tiempo que lo tiene establecido, pero debería, ya que de esa forma el personal adquiere nuevos conocimientos y habilidades que permitirán mejorar su desempeño.
9. ¿Cómo calificaría el perfil profesional del personal asignado a crédito y cobranza?	Actualmente el personal de crédito y cobranzas se encuentra calificado para realizar sus labores, debido a que la cooperativa para la contratación siempre ve en el personal la experiencia en el área requerido, que tenga título de tercer nivel o cuarto nivel y sobre todo que sea una persona responsable y honesta.	Es muy viable que siempre tengan en cuenta cada uno de los requisitos que deben contar el personal que pueda trabajar con la cooperativa.
10. ¿Con que frecuencia se aplica el sistema	En la cooperativa se realiza una evaluación al sistema de control interno dos veces al año por parte del Consejo de Vigilancia, sin	Tener un buen sistema de control interno, permite que la cooperativa optimice recursos

de control interno?	embargo como gerente estoy diariamente realizando un control de todas las actividades.	y mejore la gestión que realiza en cada una de las áreas.
11. ¿Qué dificultades se presentaron durante los años 2022 y 2023 en los procesos de recuperación de cartera?	Las dificultades que se han presentado en ese tiempo es que se dejó de percibir en un porcentaje los ingresos generados por los créditos otorgados, además, que muchos de los socios no están cumpliendo con los compromisos que mantienen con la cooperativa, presentándose dificultades de proceder a recuperar la cartera ya que han existido por parte de los socios los nombres prestados, la situación económica del socio, falta de empleo, extorsiones económicas, enfermedades y accidentes, han sido las causas que han dificultado que los socios realicen debidamente sus pagos.	Con un buen control en la gestión de los procedimientos se pueden mejorar y buscar nuevas estrategias para que las dificultades que se presenten se conviertan en fortalezas y oportunidades para la cooperativa.
12. ¿Qué porcentaje de cartera de crédito vencida posee la Cooperativa a diciembre del 2023?	El porcentaje de la cartera vencida que mantiene actualmente la cooperativa hasta diciembre del 2023 es del 8,51%	De acuerdo a la información brindada es un índice muy alto que han tenido en ese año en comparación con años anteriores.
13. ¿Cómo afecta la cartera de crédito vencida en el funcionamiento de la cooperativa?	La cartera de crédito es el principal activo de la cooperativa y mediante la cual la cooperativa genera los ingresos suficientes para cubrir todos los gastos de la misma, se ve afectada en el sentido que infla la provisión y riesgo y por ende genera pérdida.	De acuerdo a la segmentación emitida por la SEPS la cooperativa puede provisionar hasta un 100, sin embargo al provisionar significa que existen clientes que no están cumpliendo con sus pagos.
14. ¿Se aplican evaluaciones de desempeño al personal de la cooperativa?	Se aplican pero en muy pocas ocasiones.	La evaluación de desempeño además de ayudar a identificar las fortalezas y debilidades del personal, brinda la oportunidad de fomentar el desarrollo de habilidades y conocimientos en los empleados mejorando su rendimiento.

<p>15. ¿La cooperativa cumple con la aprobación de créditos de acuerdo a los niveles de comité establecidos en el manual?</p>	<p>Si, se lo realiza de acuerdo a los montos establecidos, contando con tres comités de créditos: El comité de crédito local, comité de crédito regional y el comité de crédito nacional.</p>	<p>Mantener un buen control y una buena organización en el área de créditos minimizara los riesgos crediticios.</p>
--	---	---

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Análisis de la entrevista aplicada al gerente de la cooperativa.

Con la aplicación de la entrevista al Gerente de la Cooperativa se puede concluir que existe debilidades en ciertos procesos efectuados por la cooperativa, identificando las siguientes: existe un plan de capacitaciones, la cual deberían realizarse trimestralmente, no es aplicado de acuerdo al tiempo establecido, ya que es muy rara vez que realizan capacitaciones, la tasa de morosidad en comparación del año anterior tuvo un incremento, y se detectó que las evaluaciones de desempeño del personal no las realizan con frecuencia, el tiempo del proceso de otorgación suele tardar, debido al cliente y al asesor de crédito porque las carpetas no cuentan con la documentación que sea viable y sustentable para la aprobación del crédito.

4.1.2 Entrevista aplicada al jefe de crédito.

Tabla 3.

Entrevista al jefe de crédito de la cooperativa.

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>1. ¿Considera que existe comunicación en el departamento de crédito y cobranza?</p>	<p>Sí, siempre, ya que mi propósito es fomentar un buen equipo de trabajo.</p>	<p>Que exista comunicación en el área es indispensable para poder tomar acciones y dar solución a los</p>

		problemas que puedan presentarse.
2. ¿Cuenta la institución con un manual de procesos y políticas de créditos?	Si, de hecho, contamos con un manual de políticas que debería cumplirse a cabalidad ya que se encuentra aprobados por el consejo de administración cumpliendo con las disposiciones de la Súper Intendencia de Economía Popular y Solidaria y La junta de política y regulación monetaria.	Para que exista una buena gestión es primordial que las empresas cuenten con un manual ya que ahí especifica los procedimientos y las políticas como medida de control que garantiza la eficiencia y eficacia de las actividades que realizan, sin embargo, hay colaborados que pasan por alto ciertas políticas y ahí es cuando surgen las falencias. Hay que recalcar que este manual lo actualizan cada año.
3. ¿Se establece un objetivo en colocación de crédito para los asesores de negocios?	Si, se les establece cada mes un monto de colocación de créditos, aunque hay asesores que no están cumpliendo con las metas establecidas.	Es transcendental que las metas sean establecidas de acuerdo al presupuesto que tiene la cooperativa, pero también es importante capacitar e incentivar a sus colaboradores, para quienes no cumplan las metas mejoren su productividad.
4. ¿Los asesores realizan inspecciones para la validación de garantías necesarias?	Sí, es parte del procedimiento para otorgar el crédito y realizan la justificación mediante un formulario y fotografías de los bienes y selfies con el socio realizando la visita domiciliaria.	Es muy importante que los asesores realicen la visita domiciliaria para constatar la información que proporciona el socio, en caso exista incumplimiento será el lugar donde

		se le hará llegar las notificaciones.
5. ¿Se realiza un seguimiento para verificar que se cumpla con estas garantías?	Si, se verifica cada proceso y en caso de existir una anomalía se trata de corregir.	Es una manera para minimizar el riesgo crediticio que se genera al momento de brindar un crédito. Por eso es necesario que se cumpla el proceso en su totalidad.
6. ¿Cuál es el procedimiento a seguir para obtener un crédito?	Primero el socio es quien se acerca a la cooperativa, solicita la información necesaria para acceder a un crédito y se verifica en el buró para ver si tiene la capacidad de pago, se revisa el estado judicial del socio, después procede a la entrega de la documentación, el asesor realiza la inspección sea en el domicilio o negocio para realizar la constatación, una vez realizada la inspección se procede a enviar la carpeta del socio al comité de crédito local, primero se envía la carpeta al pre-comité de crédito, que está formado por el gerente, el asesor de crédito y el analista de crédito, quienes realizan el respectivo análisis, de ahí tenemos la fábrica de crédito que está formado por el analista de crédito y el jefe de crédito, quienes también realizan la respectiva evaluación, análisis y aprobación, dependiendo del monto del crédito, de ahí dar el dictamen final, una vez aprobado, se procede a realizar la liquidación del crédito con el socio y garantes en caso lo haya requerido.	Cada uno de los procedimientos que menciona se encuentran dentro del manual de políticas y procedimientos de la cooperativa.
7. ¿De qué manera se realiza la segmentación de la cartera para dar seguimiento a los socios?	En la cooperativa se la establece mediante la calificación que tenga el crédito en este caso las calificaciones que se aplican son: A1, A2, A3, B1, B2, C1, C2, D, E y se empieza a dar seguimiento desde la calificación A2	La cooperativa cumple con la segmentación que imparte la SEPS ya que son normas a las que deben acogerse.
8. ¿Cuenta la Cooperativa con el Buró de Crédito para la calificación de riesgo del socio?	Sí, es una herramienta necesaria ya que es la manera de verificar la capacidad de pago del socio.	Los sistemas que utiliza la cooperativa para verificar el historial

		crediticio del socio es Finance y Sara.
9. Cuenta con un comité responsable del análisis de riesgos y de su administración?	Si, por lo general se encargan el gerente, jefe de crédito y el analista.	La cooperativa cumple con las disposiciones emitidas por la SEPS y por ende cuenta con un comité de crédito.
10. ¿Cuáles son las estrategias de recuperación de cartera, que se aplican en la cooperativa?	Estratégicamente se utilizan herramientas como los mensajes de textos previo aviso, llamadas telefónicas, visitas y notificaciones extra judiciales.	Cada una de estas estrategias deben cumplirse en el tiempo que está establecido en el manual, caso contrario sería un incumplimiento.
11. ¿Se actualiza periódicamente los manuales de políticas y procesos de créditos y de cobranza?	Si, se actualizan de acuerdo a las necesidades que se van presentando y lo que establece la SEPS.	La SEPS no establece un tiempo de actualización de los manuales, sin embargo la cooperativa estratégicamente realiza una actualización cada año.
12. ¿Usted considera que la cooperativa tiene la liquidez suficiente para la otorgación de nuevos créditos?	De acuerdo a mi opinión, si, caso contrario no se ubicarían metas de colocación de créditos a nuestros asesores de créditos.	La liquidez representa la capacidad que tiene un activo en convenirse en efectivo para hacer frente a los vencimientos contractuales de sus deudas.
13. ¿De acuerdo a los resultados obtenidos durante el año 2023 cuál es su criterio?	Que fue un periodo un poco complicado, debido a la situación por la que está pasando el país.	Por eso es importante que toda empresa cuente con un plan de acción que les permita tener estrategias para enfrentar las dificultades.

14. ¿Cómo calificaría la gestión que se realiza dentro del área de crédito y cobranzas?	Mi calificación sería buena, debido a que existen asesores que no están cumpliendo con la recuperación de cartera vencida y con la colocación de crédito que se les acredita para cada mes.	Evaluar la gestión de la cooperativa para fortalecer el desempeño de las diferentes áreas.
15. ¿Existe comunicación con el departamento comercial para el cumplimiento de las políticas crediticias?	Sí, porque la comunicación es importante en cada una de las áreas para cumplir con los objetivos propuestos de la cooperativa, son quienes ubican las metas de otorgación de créditos.	La comunicación optimiza los procesos de toma de decisiones y fortalece el trabajo en equipo incrementado la productividad..

Fuente: Coac. Sumak Kawsay

Elaborado por: Landy M.

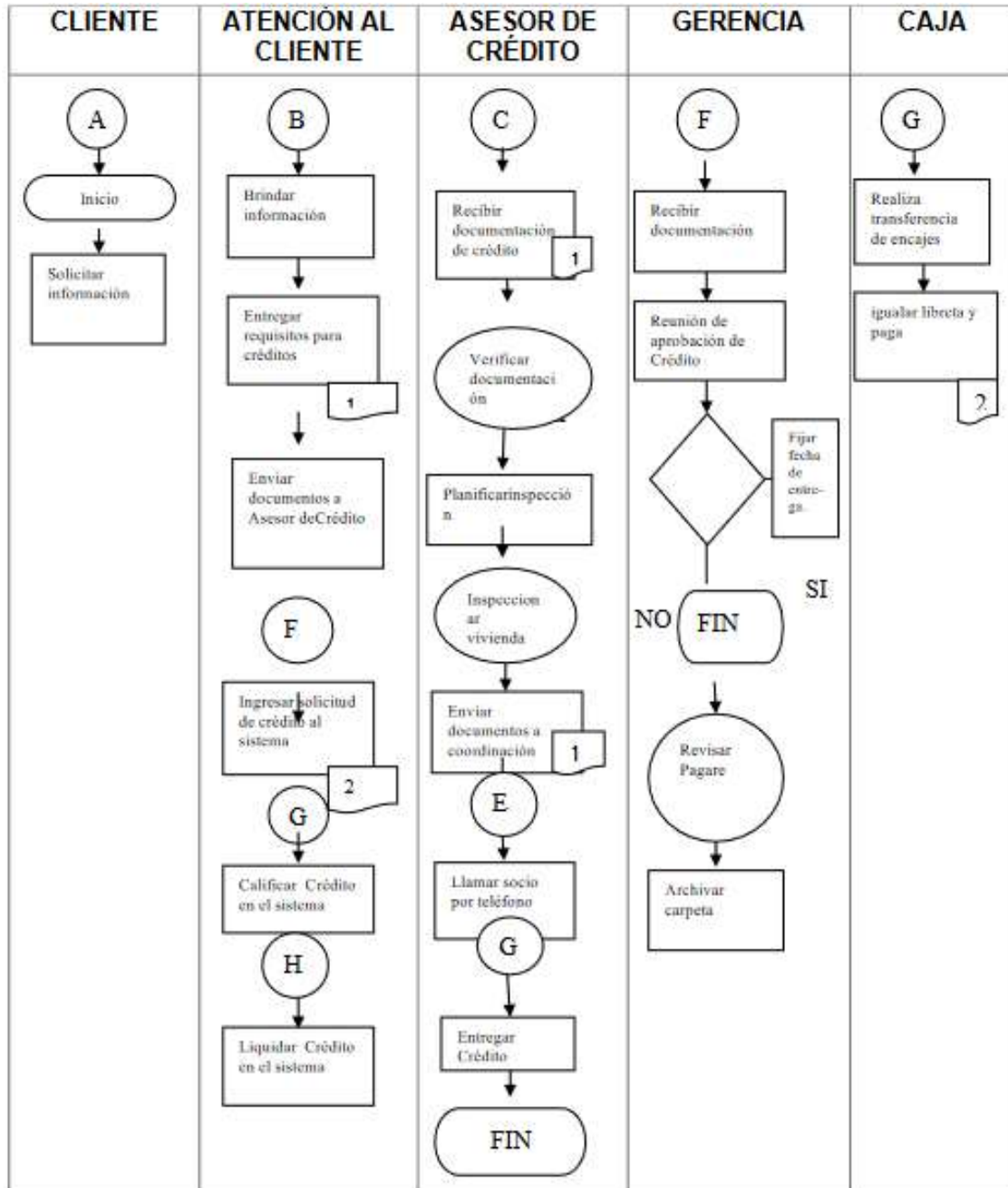
Análisis de la entrevista aplicada al jefe de crédito de la cooperativa.

De acuerdo a la entrevista se puede concluir que: Con las políticas establecidas que tiene la cooperativa para la otorgación de créditos no se cumplen del todo ya que existen créditos que han sido otorgados sin realizar el análisis adecuado debido a que muchas veces son conocidos, amigos o personas cercanas, de la misma manera existen asesores que no cumplen con la meta establecida, por la cooperativa, teniendo baja la productividad en la otorgación de créditos, así como la gestión en recuperación de cartera vencida.

4.1.3 Flujograma del proceso de otorgación de crédito.

Gráfico 1.

Proceso crediticio.



Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

4.1.4 Discusión objetivo específico 1

Aguirre, et al. (2020) indican que evaluar un crédito consiste en conocer la voluntad y la capacidad de pago del cliente, para determinar si éste está apto para otorgarle un crédito (pág. 265). En cambio García et al. (2020) mencionan que la Gestión de Crédito se ve interrumpida cuando la gestión de los procesos presenta debilidades, esto también se debe a la poca capacitación al personal y debido a esto las instituciones financieras se han enfrentado al alto nivel de morosidad, donde estos no realizan la gestión de recuperación de los créditos a través de las garantías que establecen las políticas establecidas.

Por otro lado, Rasheed et al. (2020) dice que la gestión crediticia es fundamental para prevenir y abordar los casos de incumplimiento de pago, por lo tanto, es importante que cada entidad defina políticas claras, realice monitoreos continuos y convierta el proceso de análisis de aprobación de los créditos en uno más riguroso.

La cooperativa cumple con cada una de las disposiciones emitidas por la SEPS, ente por el cual está regulado, sin embargo, por lo expuesto anteriormente y de acuerdo a los resultados enfatizan que la productividad de los asesores ha bajado, debido a que no están cumpliendo con los montos establecidos para la otorgación de créditos y recuperación de cartera, debido a las dificultades económicas que está presentando el país, el desempleo, migración y las extorsiones han dificultado que algunos asesores no puedan cumplir con las metas planteadas, hay que tener en cuenta que una buena productividad de la cooperativa es fundamental para conseguir excelentes resultados, otros de los aspectos que influye en la productividad es el incumplimiento de los procesos y políticas establecidas por la institución, como en la capacitación continua de los asesores para que implementen nuevas estrategias de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando, el incumplimiento con los procesos para el análisis de los comités de créditos establecidos donde ha existido favoritismo, incumpliendo con los requerimientos para el proceso de crédito. Para ello es fundamental tener mayor control de cada proceso que se realice, ya que la correcta gestión crediticia y la aplicación de políticas, ayudan a minimizar los riesgos crediticios y económicos de la cooperativa.

4.2 GRADO DE EFECTIVIDAD DEL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO EN LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY.

Para determinar el grado de efectividad de la recuperación de cartera, se realizará el respectivo análisis de la cartera de crédito comparando el año 2022 y 2023.

4.2.1 Análisis de la cartera de crédito años 2022 y 2023.

Reporte de índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay al 31 de diciembre de 2022.

Tabla 4.

Reporte de índice morosidad año 2022.

CARTERA VIGENTE		CARTERA IMPRODUCTIVA		CARTERA TOTAL	
Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
1.401	6.695.766,28	137	309.136,86	1.538	7.004.903,14

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Análisis de los resultados.

De acuerdo a la información del año 2022 se puede observar que la cartera total de créditos que fueron entregados y en la que en ese año se realizaron es de 1.538 operaciones crediticias, de las cuales 137 créditos se encuentran en un estado de vencidos ya sea por varias cuotas de pagos incumplidas o en la totalidad del crédito, los motivos por la cual la cooperativa tiene créditos en mora se debe a la crisis económica, el sobreendeudamiento por la falta de aplicación de todos los requerimientos de otorgación, falta de empleo, accidentes o enfermedades , lo que ha conllevado a los socios a incumplir con sus obligaciones de pagos crediticios.

Hay que tener en cuenta que algunos socios se encuentran en estado de castigo, debido a que sobrepasa el tiempo de mora en la que obtienen una calificación de E y de acuerdo a

las políticas establece que, a partir de 1080 días en mora se procede a castigar y la cooperativa asume el 100% del valor, enfatizando que existe un menor número de créditos que se vienen arrastrado en ese estado desde el año 2019.

Reporte de índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay al 31 de diciembre de 2023.

Tabla 5.

Reporte índice de morosidad año 2023.

CARTERA VIGENTE		CARTERA IMPRODUCTIVA		CARTERA TOTAL	
Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto
1.245	6.871.591,07	216	639.224,22	1.461	7.510.815,29

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Análisis de los resultados.

Se puede observar que en el año 2023 se otorgaron en total 1.461 créditos, en mora se encuentran 216 créditos, hay que tener en cuenta que dentro de la cartera vencida se viene arrastrando desde el año 2019 al 2021, 8 operaciones que han sido castigados en las que se han agotado todas las instancias con los socios, mismo número de operaciones que se ve reflejada en el año 2022 y que hasta el momento no ha sido posible recuperarlo.

En este año refleja que la cartera vencida ha incrementado a diferencia del año 2022 que pese a la implementación de las estrategias de recuperación de cartera se necesita establecer mayor control en su aplicación ya que a los asesores se les está dificultando cumplir con las metas planteadas para la respectiva recuperación, el incumplimiento de ciertas políticas desde el otorgamiento de crédito ha hecho que el riesgo crediticio incremente.

Lo que también tiene una influencia muy significativa es que no solamente se debe a la improductividad sino que también el desempleo, el sobreendeudamiento y la crisis

económica hace énfasis como los motivos de incumplimiento y hay que agregar que las extorsiones económicas han incrementado en el cantón donde los comerciantes o socios de las cooperativas han sido víctimas, razones que han impedido el cumplimiento de los pagos, debido a la inseguridad ha conllevado que algunos comerciantes deudores de la cooperativa cierren sus propios negocios, disminuyendo sus propios ingresos. Una causa más es que el incremento de personas que migran a otros países realizan créditos a nombres propios o a nombre de terceros sin cumplir con los pagos establecidos.

A pesar de que la cartera vencida tuvo un incremento se puede observar que también la cantidad total de créditos disminuyó, pero el dinero entregado aumentó y esto se debe a que ciertos créditos otorgados fueron de montos muy significativos ya que actualmente la cooperativa puede otorgar créditos con montos hasta los \$100.000.

4.2.2 Análisis de los índices de morosidad año 2022 y 2023.

De acuerdo a los reportes de morosidad, se establecieron los porcentajes del año 2022 y 2023.

Tabla 6.

Índice de morosidad año 2022.

CARTERA IMPRODUCTIVA		CARTERA TOTAL		ÍNDICE DE MOROSIDAD
Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	
137	309.136,86	1.538	7.004.903,14	4,41

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

$$\frac{\text{Saldo de la cartera vencida}}{\text{Saldo de la cartera total}} \times 100$$

$$\frac{309.136,86}{7.004.903,14} \times 100 = 4,41\%$$

Gráfico 2.

Cartera vencida 2022.



Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Tabla 7.

Índice de morosidad año 2023.

CARTERA IMPRODUCTIVA		CARTERA TOTAL		ÍNDICE DE MOROSIDAD
Cantidad	Monto	Cantidad	Monto	
216	639.224,22	1.461	7.510.815,29	8,51

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

$$\frac{\text{Saldo de la cartera vencida}}{\text{Saldo de la cartera total}} \times 100$$

$$\frac{639.224,22}{7.510.815,29} \times 100 = 8,51\%$$

Gráfico 3.

Cartera vencida 2023.



Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Análisis de resultados.

La cooperativa utiliza varios instrumentos para el proceso de recuperación de cartera que inicia desde llamadas telefónicas mensajes de textos, visitas domiciliarias por parte del asesor e inclusive la cooperativa implementa la reestructuración de los créditos y cuando ya no existe predisposición por parte de los socios castigan los créditos, hay que resaltar que la cooperativa si mantiene un control de los indicadores de morosidad, por lo que los asesores deben realizar las respectivas gestiones y emitir informes de manera mensual de la cartera vencida lo que permite medir la productividad.

Es evidente que en el año 2022 la cartera improductiva es de \$ 309.136,86 lo que representa un 4,41% lo que incluye a créditos de consumo, microcréditos, microcréditos refinanciados, microcréditos reestructurados, todo debido a la crisis económica, al sobreendeudamiento de los socios que se da por la falta de aplicación de todos los requerimientos de otorgación, desempleo, accidentes y enfermedades que llevó al incumplimiento de los socios.

Mientras que en el año 2023 pese que la cooperativa mantiene el control de morosidad tuvo tendencia a incrementar con un monto de \$ 639.224,22 teniendo un índice de morosidad del 8,51% a pesar de que se han refinanciado ciertos créditos, entre los créditos de consumo y los microcréditos son estos ultimo los que tienen un alto índice y todo se debe al desempleo, la crisis económica, las extorsiones económicas dirigidas a los comerciantes que ha conllevado a algunos a quebrar o a cerrar sus negocios, así como la migración de los socios a otros países que realizan créditos a nombres propios o mediante terceros.

El incremento del índice de morosidad es bastante significativo a como la cooperativa lo ha estado manteniendo durante los últimos años y a como lo establece las políticas de la entidad siendo este poco aceptable porque el propósito es que el índice disminuya para que así pueda otorgar nuevos financiamientos ya que si la morosidad sigue incrementando existe un gran riesgo y afecta directamente a la rentabilidad de la cooperativa porque estaría asumiendo los valores en mora y esto representa un gasto.

4.2.3 Análisis de la cartera de crédito entregada versus la recuperada.

Tabla 8.

Cartera de crédito entregada vs recuperada 2022.

TIPO DE CRÉDITO	ENTREGADOS	VALOR ENTREGADO	VALOR RECUPERADO
Consumo	30	266.500,00	221.617,21
Micro acumulación ampliada finanzas popular	9	130.000,00	104.859,92
Micro ampliada finanzas populares (dpf periódico)	1	20.000,00	16.444,74
Micro ampliada reactívale	5	105.000,00	88.061,03
Micro minorista finanzas populares	1	5.000,00	2.946,36
Micro minorista finanzas populares (sin garante)	6	5.200,00	5.119,12

Micro simple finanzas p (sin garantés)	63	312.900,00	177.043,60
Micro simple finanzas populares	34	149.000,00	83.916,07
Micro simple reactiváte	8	23.350,00	13.934,93
Microcrédito acumulación ampliada	128	1.947.510,00	1.482.032,91
Microcrédito acumulación ampliada (dpf periódico)	4	64.000,00	61.129,98
Microcrédito acumulación ampliada (dpf vencimiento)	2	20.000,00	19.209,05
Microcrédito acumulación ampliada (hipotecario)	32	918.100,00	798.382,52
Microcrédito minorista	91	79.090,00	45.430,47
Microcrédito minorista (dpf periódico)	4	3.300,00	2.318,05
Microcrédito minorista (dpf vencimiento)	5	2.250,00	2.250,00
Microcrédito simple	440	2.185.520,03	1.516.393,21
Microcrédito simple (dpf periódico)	9	49.300,00	23.821,06
Microcrédito simple (dpf vencimiento)	7	27.200,00	26.302,33
Microcrédito simple (hipotecario)	3	23.460,00	13.466,05
Microcrédito simple (sin garante)	656	3.245.506,64	2.300.224,53
TOTAL	1.538	9.582.186,67	7.004.903,14

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Análisis de la composición de la cartera de crédito año 2022.

Durante el año 2022 se ha visto una participación bastante activa en las líneas de microcréditos simple sin garante y microcréditos simples, que abordan créditos desde los \$ 200 hasta los \$ 10.000, del monto total se ha realizado la recuperación de \$ 7.004.903,14 donde está pendiente por cobrar \$ 2.577.283.53 de los cuales hay que tomar en cuenta la fecha en la que ha sido otorgado el crédito y el tiempo por el cual el valor recuperado se puede dar en 6,12,18,24 o 36 meses dependiendo de la vigencia del crédito. Tomando en

cuenta el detalle anterior y de acuerdo a los créditos vencidos del año, se puede decir que no se pudo recuperar el 12% ya que se encuentran como cartera vencida.

Tabla 9.

Cartera de crédito entregada vs recuperada 2023.

TIPO DE CRÉDITO	ENTREGADOS	VALOR ENTREGADO	VALOR RECUPERADO
Consumo	41	402.600,00	319.091,60
Micro acumulación ampliada finanzas popular	6	86.500,00	49.133,34
Micro ampliada reactívat	8	148.500,00	116.154,30
Micro minorista reactívat	1	700,00	700,00
Micro simple finanzas p (sin garantes)	22	117.000,00	53.980,12
Micro simple finanzas populares	16	83.000,00	34.225,40
Micro simple reactívat	19	92.450,00	81.833,46
Microcrédito acumulación ampliada	189	3.091.600,00	2.462.461,19
Microcrédito acumulación ampliada (dpf periódico)	4	79.000,00	45.827,08
Microcrédito acumulación ampliada (dpf vencimiento)	1	9.000,00	9.000,00
Microcrédito acumulación ampliada (hipotecario)	32	972.500,00	762.411,28
Microcrédito minorista	87	79.040,00	42.347,25
Microcrédito minorista (dpf periódico)	4	2.200,00	1.494,94
Microcrédito minorista (dpf vencimiento)	6	6.000,00	6.000,00
Microcrédito simple	413	2.212.636,62	1.378.122,65
Microcrédito simple (dpf periódico)	19	75.700,00	50.077,15
Microcrédito simple (dpf vencimiento)	20	77.600,00	77.600,00
Microcrédito simple (hipotecario)	2	16.460,00	8.978,55

Microcrédito simple (sin garante)	571	3.017.256,64	2.011.376,98
TOTAL	1.461	10.569.743,26	7.510.815,29

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Análisis de la composición de la cartera de crédito año 2023

En base a la cartera de crédito del año 2023 se puede demostrar que la gran parte de los créditos que han sido otorgados son los microcréditos simples y microcréditos simples sin garantes son los dos productos con mayor volumen de otorgación donde respectivamente representan el 28% y 39% de los créditos otorgados donde los pagos se realizan de manera mensual.

Según las políticas de créditos y cobranzas los créditos son considerados vencidos o en mora desde que la operación pasa a tener una calificación A2, donde los retrasos son desde 1 a 15 días. La diferencia entre el valor otorgado y el valor recuperado durante el año 2023 es de \$ 3.058.927,97 que está conformado por créditos pendientes de cobros en la que se encuentran créditos que tienen su fecha de vencimiento entre el 2024 y 2025. Sin embargo, los asesores de créditos deben realizar las debidas gestiones de cobranzas ya que representa un riesgo para la cooperativa, el incremento del índice de morosidad del 4,41% al 8,51% e considerable donde \$ 639.224,22 que representa al 216 operaciones realizadas en el año 2023 no ha sido recuperado porque son créditos que están vencidos y en mora, de acuerdo a la normativa vigente del tiempo para la calificación del crédito ha conllevado a que los asesores gestionen 14 créditos mediante un proceso judicial y 7 créditos siendo castigados por no poder llegar a un acuerdo de pago con los deudores, lo que deben tener en cuenta los asesores es que deben seguir a cabalidad las políticas instauradas y ser más rigurosos al momento de la otorgación de crédito, así como en el proceso de recuperación.

4.2.4 Aplicación de indicadores de gestión.

Tabla 10.

Indicadores de gestión.

Descripción	Indicador	Factores críticos	Cálculo	Porcentaje	Análisis
Cartera de créditos otorgados vs cartera de créditos recuperada año 2023	Valor recuperado en créditos / Valor entregado en créditos.	Procesos de otorgación y recuperación poco rigurosos debido a la falta de su aplicación total	$\frac{7.510.815,29}{10.569.743,26}$	71	De la cartera de crédito otorgada en el año 2023 el 71% fue recuperada lo que indica que en este año las cobranzas no fueron tan eficientes ya que se atenuaron en relación al 2022 por lo que incrementó la mora.
Cartera de créditos otorgados vs cartera de créditos recuperada año 2022	Valor recuperado en créditos / Valor entregado en créditos.	Procesos de otorgación y recuperación poco rigurosos debido a la falta de su aplicación total	$\frac{7.004.903,14}{9.582.186,74}$	73	En el 2022 se puede evidenciar que la recuperación de cartera es un poco mejor, ya que se recuperó el 73% de los valores que están por recaudar.
Cartera de crédito vencida vs Cartera de crédito total año 2023.	Cartera vencida / Cartera total	Poca tenacidad y seguimiento a las cobranzas.	$\frac{249.297,51}{7.510.815,29}$	3,32	El evidente incremento del año 2023 se debe a la situación actual que está pasando el país teniendo como resultado una cartera vencida del 3,32%.

Cartera de crédito vencida vs Cartera de crédito total año 2022.	Cartera vencida / Cartera total	Poca tenacidad y seguimiento a las cobranzas.	161.129,11 7.004.903,14	2,30	Para el año 2022 se refleja que los créditos fueron cobrados eficientemente quedando por gestionar solo el 2,30% de las cobranzas.
Número de créditos otorgados vs Numero de créditos planificados en el año 2023.	Número de créditos otorgados / Números de créditos planificados.	Incumplimiento de los objetivos propuestos.	1.461 1.700	85,94	En cuanto a los créditos planificados solo obtuvieron el 85,94%
Número de créditos otorgados vs Numero de créditos planificados en el año 2022.	Número de créditos otorgados / Números de créditos planificados	Incumplimiento de los objetivos propuestos.	1.538 1.700	90,47	En el 2022 se obtuvo un cumplimiento de créditos otorgados del 90,74% de la meta trazada.
Cartera de crédito total vs Cartera de crédito presupuestada año 2023.	Cartera de crédito total / Cartera presupuestada	En ciertas temporadas el monto es limitado para la otorgación de créditos.	7.510.815,29 9.000.000,00	83,45	Para el año 2023 solo se cumplió con el 83,40% del total que estaba planificado faltando el 16,6% para el 100%
Cartera de crédito total vs Cartera de crédito presupuestada año 2022.	Cartera de crédito total / Cartera presupuestada	En ciertas temporadas el monto es limitado para la otorgación de créditos.	7.004.903,14 9.000.000,00	77,83	En comparación del año anterior obtuvo el 77,83% no fue tan eficiente pese a que tiene una mayor cantidad de números de créditos, la diferencia se basa en que los créditos otorgados son de montos más pequeños.
Índice de morosidad obtenido	Morosidad obtenida / Morosidad permitida	Índice de morosidad indeterminado.	8,51% 5%	170,2	La morosidad en el año 2023 se incrementó a una gran medida

vs Índice de morosidad permitido en el año 2023

Índice de morosidad obtenido vs Índice de morosidad permitido en el año 2022	Morosidad obtenida / Morosidad permitida	Índice de morosidad indeterminado.	4,41% 5%	88,20
--	--	------------------------------------	-------------	-------

con 8,51% pasando el límite de morosidad permitida unos de los motivos del incremento es por la situación que atraviesa el país. Es necesario mantener un índice bajo.

En el 2022 el índice de morosidad se mantuvo el rango permitido con en 4,41% por lo que es favorable ya que gran parte de los créditos han sido recuperados.

Fuente: Coac. Sumak Kawsay
Elaborado por: Landy M.

Tabla 11.

Ponderación nivel de riesgo y confianza

Rango %	Riesgo	Confianza
15 – 50	Bajo	Baja
51 – 75	Moderado	Moderada
76 - 95	Alto	Alta

Fuente: Autora
Elaborado por: Landy M.

4.2.5 Discusión objetivo específico 2

Los resultados determinan la importancia de una adecuada gestión y mayor control en la cartera de crédito para incrementar su rentabilidad y disminuir riesgos, lo que conlleva a que las cooperativas creen estrategias para tener ventajas y cumplir con las metas establecidas, la falta de un plan proactivo y la inadecuada aplicación de las políticas instauradas desde la otorgación de un crédito y la poca severidad en las cobranzas conduce a que la cartera vencida incremente en comparación con el año 2022 obteniendo un incremento del 4,41% al 8,51% debido a la improductividad y también a las circunstancias por las que está atravesando el país, y tal como lo menciona (Silva, 2018) con una gestión de crédito deficiente resultará en un aumento futuro de la morosidad, lo que afectará los indicadores de solvencia y prudencia en su estructura financiera y económica. Esto llevará a la institución a perder su solidez, lo que tendrá un impacto negativo en su rentabilidad y la viabilidad del negocio a largo plazo.

La necesidad de aplicar nuevas estrategias de acuerdo a las circunstancias, que ayuden a maximizar su eficiencia desde su otorgación hasta la recuperación de la cartera crédito para obtener buenos resultados y minimizar el riesgo crediticio, de acuerdo a los indicadores aplicados menciona que pese que en el 2023 la cantidad de operaciones disminuyó tuvo un incremento en el valor total de la cartera de crédito debido a que actualmente la cooperativa puede otorgar créditos hasta los \$100.000, sin embargo, eso no garantiza que la recuperación de la misma sea eficiente, es por eso que (Yucailla, 2022) expresa que la cartera de préstamos constituye el componente fundamental de toda institución crediticia, ya que su eficacia administrativa es crucial para su éxito. La gestión efectiva de la cartera de préstamos tiene un impacto directo en la rentabilidad. Además, una mala administración del riesgo crediticio y prácticas deficientes en la gestión de recuperación pueden resultar en una disminución de los niveles de rentabilidad.

4.3 NIVEL DE RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY.

Para determinar el nivel de rentabilidad se aplicarán indicadores financieros y se va a realizar un análisis horizontal de las variaciones financieras entre el año 2022 y 2023.

4.3.1 Análisis horizontal del Balance general y Estado de resultado año 2022 y 2023

Análisis horizontal del Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

Tabla 12.

Análisis horizontal balance general.

CÓD.	CUENTA	2022	2023	V. ABSOLUTA	V. RELATIVA %
1	ACTIVO				
11	Fondos disponibles	1.231.709,41	3.992.828,51	2.761.119,10	224,17
13	Inversiones	736.002,93	412.495,37	-323.507,56	-43,95
14	Cartera de créditos	25.852.381,33	28.871.985,12	3.019.603,79	11,68
16	Cuentas por cobrar	351.932,75	384.553,90	32.621,15	9,27
18	Propiedades y equipos	369.890,46	360.498,72	-9.391,74	-2,54
19	Otros activos	151.374,27	97.706,78	-53.667,49	-35,45
	TOTAL ACTIVOS	28.693.291,15	34.120.068,40	5.426.777,25	18,91
2	PASIVOS				
21	Obligaciones con el público	21.812.569,30	28.125.580,08	6.313.010,78	28,94
25	Cuentas por pagar	651.555,74	927.908,00	276.352,26	42,41
26	Obligaciones financieras	2.892.565,32	1.220.279,64	-1.672.285,68	-57,81
29	Otros pasivos	867,16	800,62	-66,54	-7,67
	TOTAL PASIVOS	25.357.557,52	30.274.568,34	4.917.010,82	19,39
3	PATRIMONIO				
31	Capital social	796.080,54	1.230.198,19	434.117,65	54,53
33	Reservas	2.533.237,89	2.614.864,55	81.626,66	3,22
36	Resultados	6.415,20	437,32	-5.977,88	-93,18

TOTAL PATRIMONIO	3.335.733,63	3.845.500,06	509.766,43	15,28
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	28.693.291,15	34.120.068,40	5.426.777,25	18,91

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M.

Análisis de los resultados.

De acuerdo a los resultados obtenidos del análisis horizontal del Balance General correspondientes a los años 2022 y 2023 con referencia a los fondos disponibles tuvo un incremento del 224,27 % en el año 2023, esto se debe a que se incrementó el valor en la cuenta bancos que puede existir la posibilidad de que haya recibido financiamiento de otras instituciones financieras públicas o privadas, mientras que en las inversiones tuvo una disminución – 43,95% con un valor de \$ 323.507,56 las mismas que tiene mantenidas hasta su vencimiento de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario, las cuentas por cobrar en comparación con el año 2022 tuvo un incremento del 9,27% lo que significa que no se está aplicando correctamente el seguimiento de estas, y no se están empleando nuevas estrategias de gestión de cobranzas ajustándose a la situación del país. Con referencia a la cartera de crédito aumenta un 11,68% con días de vencimiento 1 a más de 360 días plazo por carteras de créditos de consumo, mobiliario, microcréditos, microcréditos refinanciados y reestructurados, créditos de consumo reestructurados, créditos de consumo y microcréditos que no devengan interés, las propiedades y equipos han tenido una disminución del 2,54% mientras que en otros activos tienen una disminución del 35,45% debido al incremento de las cuentas incobrables, las provisiones aumentan.

En el pasivo las obligaciones con el público tienen un incremento del 28,94% obteniendo el incremento en los depósitos a la vista, ahorro y a plazo, las cuentas por pagar también incrementaron un 42,41%, las obligaciones financieras tienen una disminución del 57,81% con respecto a instituciones financieras del sector público y en otros pasivos también existió una disminución con un valor de \$ 66,54.

En las cuentas del patrimonio se puede observar el incremento en la cuenta capital con un 54,53% en las reservas tiene un incremento muy minino del 3,22% mientras que en los resultados tiene una disminución del 93,18% disminuyendo la utilidad de la cooperativa.

Análisis horizontal del Estado de Resultado de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay

Tabla 13.

Análisis horizontal estado resultado.

CÓD.	CUENTA	2022	2023	V. ABSOLUTA	V. RELATIVA %
5	INGRESOS	4.429.114,12	5.770.213,89	1.341.099,77	30,28
51	Intereses y descuentos ganados	4.222.476,44	5.572.931,40	1.350.454,96	31,98
41	(-) Intereses causados	1.636.630,49	2.428.824,36	792.193,87	48,40
	MARGEN NETO DE INTERESES	2.585.845,95	3.144.107,04	558.261,09	21,59
52	(+) Comisiones ganados	0,00	0,00	0,00	0,00
54	(+) Ingresos por servicios	38.343,66	13.187,27	-25.156,39	-65,61
42	(-) Comisiones causados	0,00	0,00	0,00	0,00
53	(+) Utilidades financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
43	(-) Perdidas financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	2.624.189,61	3.157.294,31	533.104,70	20,32
44	(-) Provisiones	835.682,33	1.279.031,75	443.349,42	53,05
	MARGEN NETO FINANCIERO	1.788.507,28	1.878.262,56	89.755,28	5,02
45	(-) Gastos de operación	1.941.329,41	2.060.200,31	118.870,90	6,12
	MARGEN DE INTERMEDIACION	-152.822,13	-181.937,75	-29.115,62	19,05
55	(+) Otros ingresos operacionales	0,00	66.072,33	66.072,33	100,00
46	(-) Otras pérdidas operacionales	0,00	0,00	0,00	0,00
	MARGEN OPERACIONAL	-152.822,13	-115.865,42	36.956,71	-24,18

56	(+) Otros ingresos	168.294,02	118.022,89	-50.271,13	-29,87%
47	(-) Otros gastos y pérdidas	512,94	1.642,98	1.130,04	220,31
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	14.958,95	514,49	-14.444,46	-96,56
48	(-) Impuesto y participación a empleados	8.543,75	77,17	-8.466,58	-99,10
	GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO	6.415,20	437,32	-5.977,88	-93,18

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M.

Análisis de los resultados.

Mediante el análisis a los estados de resultado del año 2022 y 2023 los ingresos han obtenido un incremento del 30,28% y por un incremento del 31,98% del cobro de los intereses y descuentos ganados, de la misma forma aumentan los intereses causados en un 48,40%, por otro lado los ingresos por servicios disminuyeron en un 65,61% esto se debe al manejo de las cobranzas que cuenta con tarifas diferenciadas y tarifas con costos máximos, de igual manera se incrementaron las provisiones a un 53,05% a causa del incremento de la morosidad y lo que señala que la cooperativa al ser del segmento 2 puede provisionar la cartera de riesgo hasta un 100% sin embargo es preferible mantener en menor porcentaje posible ya que puede verse reflejado en la pérdida o ganancia del año 2023. Los gastos de operación tienen un incremento del 6,12% y se debe a que existe un incremento de honorarios, así como la adquisición de seguros, para el año del 2023 tuvo un incremento de otros ingresos operacionales caso contrario en el 2022 que no hubo, para otros ingresos obtuvo una disminución del 29,87% ya que decreció el ingresos de bienes porque en el 2023 no se realizó la venta de ningún bien, no hubieron otros ingresos, también disminuyó el ingreso de recuperación de créditos castigados y por ende no hay reversión de las provisiones, también se dio un incremento en los gastos y pérdidas del 220,31% por intereses y comisiones devengados de ejercicios anteriores, con referencia a los impuestos y participación de empleados hay una disminución debido a que no se refleja aún el impuesto a la renta que debe presentar la cooperativa y por último se puede observar que para el 2023 la ganancia que obtuvo la cooperativa disminuyó en un 93,18%

y esto se debe a que su índice de morosidad se incrementó al doble del año 2022 por lo que la cooperativa acude a las provisiones y eso genera una gasto.

4.3.2 Indicadores financieros.

En base a la información de los balances se aplicarán los siguientes indicadores financieros.

Liquidez

Tabla 14.

Índice de liquidez.

Ratio	Año 2022	Año 2023
Fondos disponibles / Depósitos a corto plazo	12,07 %	33,75%

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M.

Análisis.

Este indicador nos permite ver la capacidad que tiene la cooperativa en generar liquidez para afrontar las obligaciones que se les presenta en un corto tiempo. El indicador hace referencia a los fondos disponibles de la cooperativa frente a los depósitos a corto plazo, entre el año 2022 y 2023 ha existido un incremento, lo que significa que su capacidad para obtener recursos creció y se considera aceptable manteniendo una posición efectiva de liquidez positiva para enfrentar sus obligaciones a corto plazo.

Margen bruto de utilidad.

Tabla 15.

Margen bruto de utilidad.

Ratio	Año 2022		Año 2023	
Margen bruto financiero / Ingresos	<u>2.624.189,61</u>	59,25 %	<u>3.157.294,31</u>	54,72 %
	4.429.114,12		5.770.213,89	

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M.

Análisis.

La aplicación de este indicador nos ayuda a determinar la eficiencia de las operaciones que realiza la cooperativa después de asumir sus costos, de acuerdo a los resultados se refleja un descenso en el año 2023 pese al descenso de igual manera se considera un margen financiero saludable para cubrir sus gastos operativos, por lo que es recomendable no disminuir su capacidad de eficiencia y generación de rentabilidad.

Índice de rentabilidad Return on Assets (ROA)

Tabla 16.

Rentabilidad ROA.

Ratio		Año 2022		Año 2023	
Resultados del ejercicio promedio	del Activo	$\frac{6.415,20}{28.693.291,15}$	0,02 %	$\frac{437,32}{34.120.068,40}$	0,001%

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M

Análisis.

Este indicador de rentabilidad nos permitirá determinar el grado de rendimiento que han obtenido los activos, de acuerdo a los resultados tanto en el 2022 y 2023 tienen un porcentaje menor al 1% en inclusive disminuyendo a un 0% en el 2023, por lo que no está mostrando ser una cooperativa muy rentable y eficiente en la utilización de sus activos para generar recursos, tanto que se debe mejorar el manejo de los gastos y de las provisiones así como la gestión de crediticia y recuperación de cartera para obtener resultados más alentadores.

Índice de rentabilidad Return on Equity (ROE)

Tabla 17.

Rentabilidad ROE.

Ratio	Año 2022		Año 2023	
Resultado del ejercicio /	6.415,20	0,19 %	3.157.294,31	0,01 %
Patrimonio promedio	3.329.318,43		5.770.213,89	

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M

Análisis.

La ratio de rentabilidad ROE es un indicador financiero que nos permite evaluar la rentabilidad de la cooperativa en relación con el patrimonio de los accionistas, comprobando si se está utilizando los recursos de los accionistas de manera eficiente para obtener ganancias, es decir, muestra como se está gestionando dicha inversión. Para el 2023 hubo una disminución del 0.19% al 0,01 % el ROE bajo muestra que la cooperativa no está obteniendo buenos retornos sobre la inversión que realizan los socios o accionistas, mientras estos valores sean mayores, muestran una mejor económica y estabilidad financiera.

Índice de Solvencia.

Tabla 18.

Solvencia.

Ratio	Año 2022		Año 2023	
Activo total / Pasivo	28.693.291,15	1,13 %	34.120.068,40	1,13 %
total	25.357.557,52		30.274.568,34	

Fuente: Seps.

Elaborado por: Landy M

Análisis.

Este indicador es muy importante aplicarlo ya que nos indica si financieramente la cooperativa se mantiene en equilibrio o en quiebra donde se toma en cuenta al activo total

versus el pasivo total, para el año 2022 y 2023 el índice se mantiene, es decir que para ambos años la cooperativa cuenta con 1,13 por cada dólar de deuda, hay que señalar que para un índice de solvencia óptimo debería tener un rango máximo del 1,5.

4.3.3 Discusión objetivo específico 3.

Es muy importante para toda institución financiera ser rentable ya que está relacionada directamente a la generación de recursos para invertir, pagar deudas, obtener financiamiento e incrementar el valor de la misma, es por ello que (Villa, 2023) expresa que la baja rentabilidad en las Coacs puede tener repercusiones en el sector financiero, provocando desconfianza y falta de credibilidad, obstaculizando la captación de recursos para cubrir la liquidez, afectando la estabilidad financiera, una alta tasa de morosidad puede resultar en una disminución de los activos y el patrimonio, ya que los préstamos incobrables afectan negativamente los ingresos, la morosidad tiene una influencia negativa en la rentabilidad de las cooperativas, especialmente en los indicadores de ROA, ROE. Por lo que son aspectos importantes que hay que tener en cuenta ya que las cuentas por cobrar en comparación con el año anterior tuvieron un incremento, lo que significa que no se está aplicando correctamente el seguimiento de estas, y no se están empleando nuevas estrategias de gestión de cobranzas, todo eso se ve reflejado en la disminución de la utilidad y esto se debe a que su índice de morosidad se incrementó, por lo que la cooperativa acude a las provisiones y eso genera un gasto. En la misma línea Rivas et al. (2021) mencionan que, el riesgo crediticio es uno de los factores que incide en mayor medida a la rentabilidad, particularmente, el índice de morosidad también está relacionada con una caída en la rentabilidad de las instituciones que proveen créditos. Por ello es importante que la cooperativa tome medidas para reducir riesgos crediticios y económicos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La mayoría de las cosas importantes en el mundo han sido logradas por personas que lo han seguido intentando cuando parecía que no había ninguna esperanza.

Dale Carnegie.

5.1 CONCLUSIONES

Una vez desarrollado el proyecto de investigación y de acuerdo a los resultados basados en los objetivos propuestos, se pudo concluir lo siguiente:

- ✚ La cooperativa cuenta con un manual de políticas que tiene un alto porcentaje de cumplimiento, sin embargo, existen dificultades en el proceso de otorgación, ya que no se aplican correctamente las políticas establecidas, existen créditos que han sido otorgados que no cumplen en su totalidad con los requerimientos instaurados, porque no cuentan con la documentación que sea viable y sustentable para la aprobación del mismo, no se aplican con frecuencia la evaluación de desempeño que permita mejorar la productividad.
- ✚ En lo que respecta al grado de efectividad del proceso de recuperación de cartera la situación que está enfrentando la cooperativa es crítica, debido a la escasa capacitación de los empleados, genera falencias en la recuperación de cartera por los asesores y con ello la lenta recuperación, se necesita establecer mayor control y aplicar nuevas estrategias debido a que el índice de morosidad incrementó del 4,41% al 8,51%.
- ✚ Los indicadores financieros de rentabilidad aplicados muestran que ha existido un incremento de las provisiones generando gastos a causa del incremento de la cartera improductiva, pese a que tiene un rango de liquidez aceptable, el grado de rendimiento que ha obtenido sobre los activos tiene un porcentaje menor al 1% lo que muestra ser poco rentable y eficiente en la utilización de sus activos para generar recursos, a la vez no obtiene un buen retorno sobre la inversión que realizan los socios o accionistas.

5.2. RECOMENDACIONES

En concordancia a las conclusiones emitidas anteriormente se sugieren las siguientes recomendaciones que permitan mejorar la gestión de los procesos de créditos y cobranzas de la COAC Sumak Kawsay.

- ✚ Continuar con el cumplimiento de las políticas y procedimientos del área de crédito y mantener un mayor control en el proceso de otorgación de crédito, intensificando la verificación de los documentos que sustenten la solvencia del socio, emplear indicadores de eficiencia y aplicar más seguido las evaluaciones de desempeño para concientizar a los asesores y para fortalecer sus conocimientos que permitan mejorar su productividad.
- ✚ Realizar el seguimiento continuo de los créditos que han sido otorgados y vencidos para conocer su estado y evaluar los posibles riesgos que puedan generar y así implementar estrategias de recuperación mediante un plan proactivo, capacitar al personal para que puedan implementar nuevas estrategias acorde a la situación que se les presente y reforzar cada uno de los procedimientos de cobranzas siendo más rigurosos en su aplicación.
- ✚ Aplicar consecutivamente los ratios de rentabilidad para evaluar la capacidad y la viabilidad financiera y económica de la cooperativa, para la adecuada toma de decisiones e implementar medidas que permitan incrementar la productividad, las utilidades y así su apalancamiento financiero no exceda su capacidad operativa frente a sus obligaciones.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J., Garro, L., & Alcalde, E. (2020). Evaluación de un crédito en las microfinanzas: cartografía conceptual desde la socioformación. *Revista Espacios*, 265.
- Alegre, B. M. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción. *Revista científica de UCSA*, 10.
- Arboleda, Á. O., & Zabala, S. H. (2016). *Gestión del factor comunidad en cooperativas con actividad de ahorro y crédito del departamento de Antioquia*. Medellín Colombia: Univesidad Católica Luis Amigó.
- Arias, G. I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*, 4.
- Arias, G. I. (2018). Auditoría un enfoque de gestión. *Revista observatorio de la economía latinoamericana*, 6.
- Armijos, V. (2016). *Gestión por procesos en el departamento de créditos y cobranzas de la Cooperativa de ahorro y crédito Camopesina COOPAC Ltda [Tesis de maestría, Universidad Técnica Particular de Loja]*. Repositorio institucional. Obtenido de https://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/14262/1/Armijos_Ordenez_Valeria_del_Pilar.pdf
- Arroyo, N., Guzman, F., & Estela., H. (2019). El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Revista observatorio de la Economía Latinoamericana*, 4. doi:<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/08/control-interno-companias.html>
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Asamblea Nacional República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacional/filesasambleanacionalnameuid-29/constitucion-republica-inc-sent-cc.pdf>

- Barron, V., & D'Aquino, M. (2020). *Proyectos y metodologías de la investigación*. Buenos Aires, Argentina: Editorial, Maipue.
- Bordelois, S. A. (2018). *Cómo gestionar las inversiones? su proceso de planificación, organización, dirección y control*. Córdoba Argentina: Ciudad Educativa.
- Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas: Como obtener porcentajes de recobro más elevados y hacer jaque mate a los morosos*. Madrid: Fundación Confemetal editorial.
- Bravo, M., & Lopez, S. B. (2018). Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 15.
- Calvo, L. C. (2019). *Análisis e interpretación de estados financieros*. México D.F: PACJ.
- Cardozo C., H. (2022). *Contabilidad del sector solidario, Bajo NIIF*. Bogotá Colombia: Ecoediciones.
- Cardozo, H. (2016). *Auditoría del sector solidario, normas de aseguramiento de la información, normas locales*. Bogotá: Ecoediciones.
- Castillo, M. d. (2018). *Análisis del Sistema Financiero y Procedimientos de Cálculo*. Andalucía España: IC. Editorial.
- Chávez, F. (2019). *Metodología de la investigación: así de fácil*. Córdoba, Argentina: El CID Editor.
- Chu, R. M. (2020). *El ROI de las decisiones del marketing: un enfoque de rentabilidad*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Coaquira, K., Chávez, E., & Jalf, W. (2021). Análisis de la liquidez y solvencia: su repercusión sobre la gestión financiera, caso Compañía Minera La poderosa y subsidiaria. *Revista de investigación valor contable*, 8(1) 34-40. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v8i1.1601>
- Cóccaro, A. M. (2019). *Compendio de casos de auditoría* (primera edición ed.). La Plata: UCALP.
- Congacha, B., & Quiñonez, S. (2022). Estudio del proceso de crédito en la cooperativa de ahorro y crédito "Sumak Kawsay" Agencia Santo Domingo, en el periodo

2021,2022. Santo Domingo. Obtenido de
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/14105/2>

Constituyente, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de
<https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/private/asambleanacion/al/filesasambleanacionalnameuid-29/constitucion-republica-inc-sent-cc.pdf>

Cubero, A. T. (2023). *Manual de auditoría de gestión: enfoque empresarial y de riesgos*. Azuay, Ecuador: Universidad del Azuay, Casa editora.

Díaz, B. A. (2017). *Títulos y operaciones de créditos*. México D.F.: IURE Editores.

Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher - ESPOCH*, 10.
doi:https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/159

Escobar, A. G. (2020). *Matemáticas Financieras*. Manizales Colombia: Editoria Universidad Autónoma de Manizales. Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/uteq/175093?page=16>.

Estupiñán, G. R. (2016). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I,II y III con base a ciclos transaccionales*. Bogotá Colombia: Eco Ediciones.

Fernández, N. J. (2017). *Valor del dinero en el tiempo, interés simple e interés compuesto*. Bogotá: Ediciones UTSA.

Flores, N., Flores Rendón, A., & Cogollo, J. (2019). *Notas de control estadístico de la calidad*. La Habana: Editorial Univerrsitaria.

Gamboa, R. J. (2019). *Auditoría y Revisoría Fiscal con Normas Internacionales de Auditoría*. Bogotá: Eco Ediciones.

Garcia, W., Valenzuela, B., Gamez, L., & Castillo, B. (2020). Gestión de Crédito del programa de crédito impulsado por el ForoMiraflos en el área de Miraflores Moropotente del municipio. *Revista científica de Farem-Estelí*.

Holguin, F. C. (2020). *Auditoría de estados financieros y su documentación. Con énfasis en riesgos*. Mexico: IMCP Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

- IUTM. (2018). Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. *Revista Recitium*, 20.
- Jabaloyes, J., Carot, J. M., & Carrión, A. (2020). *Introducción a la gestión de calidad*. Valencia: Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.
- Jiménez, C. Y., & Suárez, P. M. (2014). Investigación de campo como estrategia metodológica para la resolución de problemas. *Universidad Dr. José Gregorio Hernández*, 10. Obtenido de <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27>
- Licuy, C. K. (2023). Modelo de gestión de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad en instituciones financieras. (pág. 87). Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. doi:<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/4205/1/79362.pdf>
- LOEPS. (2012). Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria. *Suplemento del Registro Oficial 311, 16-V-2023*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/LOEPS.pdf>
- Lozano, H. (2019). Evaluación de la cartera de crédito y el riesgo crediticio de la Coac. Fernando Diaquilema Ltda. *Trabajo de Titulación* (págs. 12-13). Chimborazo: Unach.
- Machuca, J. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano: aspectos legales y procedimientos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias aplicadas (UPC).
- Machuca, J. A. (2021). *Manual del consumidor financiero peruano: Aspectos legales y procedimientos*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC.
- Mantilla, S. (2018). *Auditoría de Control Interno*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Medrano, S. G. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en los procesos de colocación de productos crediticios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. Agencia del Cantón Vinces, año 2017. 2018. (pág. 158). Quevedo, Los Ríos: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. doi:<https://repositoriobk.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/c4df4917-cd7c>

- Monroy, M. M., & Nava, S. N. (2018). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Grupo Editorial Exodo.
- Montaño, H. F. (2023). *Auditoría de las áreas de la empresa UFO318*. Málaga: IC editorial.
- Morales, C. A. (2020). El interés compuesto y cómo calcularlos. *UNAM*, 15.
- Morales, C. J., & Morales, C. A. (2015). *Crédito y Cobranza*. México D.F: Grupo Editorial Patria.
- Orozco, F. C. (2019). *Principales riesgos fiscales de la empresa*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en la empresa*. México: Instituto Ecuatoriano de Contadores Públicos.
- Polanco, Y., Santos, P., & De la Cruz, G. (2020). *Análisis financiero para la toma de decisiones*. República Dominicana: Santiago de los Caballeros, Universidad abierta para adultos (UAPA).
- Prieto, C. B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Redalyc*, 28. doi:<https://doi.org/https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Macías, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre Coso y Coco. *Scielo*, 275.
- Quintana, J., & Del Carmen, P. (2020). Importancia del modelo de gestión empresarial para las organizaciones modernas. *Revista de investigación en ciencias de la administración ENFOQUES*, 13. doi:<https://revistaenfoques.org/index.php/revistaenfoques/article/view/99>
- Rasheed, A., Odunayo, O., Kareem, A., & Sanson, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance IASEF*. doi:https://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Rios, I. D., & Naveiro, F. R. (2022). *Análisis de riesgos*. Madrid: Editorial CSIC.

- Rivas, M., Cabanilla, G., & Coello, M. (2021). El impacto del riesgo crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Revista Universidad y Sociedad*, 8. doi:https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/29_art.2021
- Rodriguez, J. A., & Pérez, J. A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 179-200. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodriguez, M. D. (2022). *La productividad en el servicio*. Tunja: Editorial UPTC.
- Rodríguez, M. G. (2020). *Introducción al sistema financiero: Especificidades en Cuba*. La Habana Cuba: Editorial Univesitaria.
- Rojas, L. M. (2018). *Finanzas personales, cultura financiera*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Rojas, W., Chiriboga, M., & Pacheco, J. (2018). Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas. *Revista científica multidisciplinaria arbitrada YACHASUN*, 8.
- SEPS. (12 de 09 de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CO%CC%81DIGO-ORGA%CC%81NICO-MONETARIO-Y-FINANCIERO.pdf>
- SEPS. (2017). *Super intendencia de economía popular y solidaria*. Obtenido de <https://estadisticas.seps.gob.ec/wp-content/uploads/2022/02/Nota-tecnica-indicadores-financieros-v1.0.pdf>
- Seps. (2019). Reglamento a la ley orgánica de economía popular y solidaria. Obtenido de <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/09/REGLAMENTO-LOEPS.pdf>
- SEPS. (2020). La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Ecuador: SEPS.
- Silva, D. A. (2018). Análisis de la gestión de riesgo crédito en la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. *Proyecto de investigación* (págs. 12-13). Ambato: PUCE.
- Soriano, B., & Pinto, C. (2019). *Finanzas para no financieros* (4º Edición ed.). Madrid: FC Editoriaj.

- Stepien, A., & Barnó, L. (2020). *Eficiencia y productividad en arquitectura*. Madrid: Los libros de la Catarata.
- Suárez, E. M. (2018). Gestión empresarial: una paradigma del siglo XXI. *Revista científica FIPCAEC*, 21.
- Tite, C. E. (2022). Auditoría de gestión al departamento de crédito y cobranza en la COAC "Mi tierra" Ltda.". (pág. 128). Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/36477>
- Vega de la Cruz, L. &. (2021). Evolución del control interno hacia una gestión integrada al control de gestión. Estudios De La Gestión. *Revista Internacional De Administración*, 221-222.
- Villa, P. L. (2023). La morosidad en la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 provincia de Chimborazo. *Trabajo de titulación* (págs. 50-53). Riobamba: UNACH.
- Villahermosa, R. (2022). *Trading e inversión para principiantes* (segunda edición ed.). Madrid: Editoria RA-MA.
- Villanueva, F. (2019). *Control de Gestión*. España: Editorial Elearning S.L.
- Yaguache, M., Higuerey, Á., & Elvia., I. (2019). Incentivos fiscales, liquidez y solvencia en las empresas del Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 5. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446020>
- Yucailla, M. J. (2022). Gestión de cartera de crédito y la rentabilidad para las cooperativas de ahorro y crédito. *Proyecto de investigación* (págs. 16-18). Ambato: PUCE.
- Zambrano, R. G., Álvarez, P. D., & Yoza, R. N. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *Revista científica UNESUM ciencias.*, 14.

7. ANEXOS

Anexo 1 Certificado de sistema anti plagio Compilatio.

Para: Ing. Byron Oviedo Bayas, PhD.

DECANO (E) UNIDAD DE POSGRADO-UTEQ.

De: Econ, Jhon Boza Valle, PhD.

Asunto: Informe Certificación COMPILATIO

Fecha: Quevedo, 11 de abril del 2024

Adjunto al presente, sírvase encontrar el documento Proyecto de Investigación, titulado **GESTIÓN DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2023**, elaborado por la Ing. Landy Leonor Morán, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Contabilidad y Auditoría, fue elaborado bajo mi Dirección, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, e incluye el informe de la Herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad en un 96% y de similitud en un 4% del proyecto de investigación.

The screenshot shows a plagiarism analysis report from the COMPILATIO system. At the top left, there is a logo for 'CERTIFICADO DE ANÁLISIS magister'. The main title of the report is 'PROYECTO DE INVESTIGACIÓN LANDY MORAN'. On the right side, there are three key metrics: '4% Textos sospechosos' (represented by a green circle), '2% Similitudes' (represented by a green circle), and '2% Idiomas no reconocidos' (represented by a green circle). Below these metrics, there are three columns of detailed information: 'Nombre del documento: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN LANDY MORAN .pdf', 'ID del documento: 0d838761271459fe6d5a0a84096637a39c74688e', and 'Tamaño del documento original: 1,06 MB'; 'Depositante: JHON ALEJANDRO BOZA VALLE', 'Fecha de depósito: 11/4/2024', and 'Tipo de carga: interface'; and 'Número de palabras: 25,565' and 'Número de caracteres: 184,971'. At the bottom of the report, there is a QR code and the signature of 'JHON ALEJANDRO BOZA VALLE'.

Cordialmente;


Econ. Jhon Alejandro Boza Valle, PhD.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Anexo 2. Carta de aceptación por parte de la cooperativa.

SUMAK KAWSAY
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOJUNTOS HACIA EL BUEN VIVIR

La Maná, 12 de Octubre del 2023.

Ing. Mariela Andrade Arias Msc.
**COORDINADORA DE LA MAESTRIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
DE LA UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO**
Presente
De mi consideración

Por medio de la presente hago llegar un extensivo saludo a su distinguida persona, y a la vez desearle éxitos en las funciones que usted realiza.

La presente tiene por finalidad en dar aceptación al proyecto de investigación de la señorita: **LANDY LEONOR MORAN RUIZ**, Posgradista de la Maestría en Contabilidad y Auditoría, de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Kawsay Ltda. Agencia La Mana. Enfocado en el área de créditos y cobranzas lo cual será de gran aporte para la Institución.

La información que se solicitaría para el desarrollo de la tesis, la detallo a continuación:

- Antecedentes de la Cooperativa
- Misión, visión, Objetivos
- Organigrama Estructural
- Políticas del proceso de otorgación de créditos y cobranzas de la Cooperativa
- Estados Financieros
- Se realizarán entrevista, encuestas a los colaboradores y socios de la Cooperativa.



Talro. Henry Williams Villalba A.
C.I.050304243-4
JEFE DE AGENCIA LA MANA
TELF: 032-695-563 EXT 103
Correo: villalbahenry@sumakkawsay.fin.ec

Agencias:

Matriz Latacunga Av. Marco Aurelio Subla y Av. 5 de Junio. Telf: 03 2609 624	La Maná Av. Gonzalo Albanacci entre calle Los Alamos y San Pablo. Telf: 03 2695 563	Fujili Belisario Quevedo entre calle Antonio José de Sucre y José Joaquín de Omedo Telf: 03 2725 555	Santo Domingo Av. Tshachia entre calle 29 de Mayo y Guayaquil. Telf: 02 2765 251
Pucayacu Calle: Manuel Gómez entre calle América y 24 de Mayo. Telf: 03 2670 028	Quinaloma Calle: Zolio Franco entre Av. Progreso y Av. Pangua. Telf: 03 2907 635	Padro Vicente Maldonado Calle: Elias Escobar entre Av. 29 de Junio y calle Coronel Donoso. Telf: 02 2392 686	Ambato Avenida los Chasquis y Leonidas Plaza esquina. Telf: 03 3920 244


www.sumakkawsay.fin.ec

Anexo 3. Formato de la entrevista aplicada al gerente y jefe de crédito de la cooperativa.

ENTREVISTA AL GERENTE GENERAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SUMAK KAWSAY.

Distinguido: La presente entrevista servirá como fuente de información para la elaboración del proyecto.

1. ¿Cuenta el departamento de crédito con un manual de funciones?

2. ¿Cuál es el análisis que se realiza para el otorgamiento de créditos?

3. ¿De qué manera la institución toma la decisión para la consecución del crédito?

4. ¿Es importante para la institución realizar análisis financieros de la situación económica y financiera de la cooperativa?

5. ¿Qué tipo de auditoría se aplica en la cooperativa para el proceso crediticio?

6. ¿Qué tipo de ajuste se realiza de manera administrativa la cartera vencida?

7. ¿Con que periodicidad se presentan informes de recuperación de cartera?

8. ¿Existe un plan de capacitación para el personal del área de crédito y cobranzas y financiero de la Cooperativa?

9. ¿Cómo calificaría el perfil profesional del personal asignado a crédito y cobranza?

10. ¿Con que frecuencia se aplica el sistema de control interno?

11. ¿Qué dificultades se presentaron durante los años 2021 y 2022 en los procesos de recuperación de cartera?

12. ¿Qué porcentaje de cartera de crédito vencida posee la Cooperativa a diciembre del 2022?

13. ¿Cómo afecta la cartera de crédito vencida en el funcionamiento de la cooperativa?

ENTREVISTA AL JEFE DEL ÀREA DE CRÈDITO Y COBRANZAS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÈDITO SUMAK KAWSAY.

1. ¿Considera que existe comunicación en el departamento de crédito y cobranza?

2. ¿Cuenta la institución con políticas de créditos?

3. ¿Se establece un objetivo en colocación de crédito para los asesores de negocios?

4. ¿Los asesores realizan inspecciones para la validación de garantías necesarias?

5. ¿Se realiza un seguimiento para verificar que se cumpla con estas garantías?

6. ¿Cuál es el procedimiento a seguir para obtener un crédito?

7. ¿De qué manera se realiza la segmentación de la cartera para dar seguimiento a los socios?

8. ¿Cuenta la Cooperativa con el Buró de Crédito para la calificación de riesgo del socio?

9. ¿Cuenta con un comité responsable del análisis de riesgos y de su administración?

10. ¿Cuáles son las estrategias de recuperación de cartera, que se aplican en la cooperativa?

11. ¿Se actualiza periódicamente los manuales de créditos y de cobranza?

12. ¿Usted considera que la cooperativa tiene la liquidez suficiente para la otorgación de nuevos créditos?

13. ¿De acuerdo a los resultados obtenidos durante el año 2021 y 2022 cuál es su criterio?

14. ¿Cómo calificaría la gestión que se realiza dentro del área de crédito y cobranzas?

15. ¿Existe comunicación con el departamento comercial para el cumplimiento de las políticas crediticias?

Anexo 4. Formato de la encuesta aplicada a los asesores de crédito.

ENCUESTA A LOS ASESORES DE CRÉDITOS DE LA COOPERATIVA.

Instrucciones:

- ✓ Lea detenidamente la pregunta antes de contestar.
- ✓ Encierre en un círculo el literal que corresponda a su respuesta

1. ¿Está usted satisfecho con la aplicación de manuales, políticas y procedimientos para la recuperación de cartera?

- a) Muy satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Indiferente
- d) Insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

2. ¿Conoce las directrices establecidas en la normativa para la colocación recuperación de cartera?

- a) Mucho
- b) Bastante
- c) Algo
- d) Poco
- e) Nada

3. ¿Con que frecuencia el área de crédito recibe capacitaciones?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

4. ¿La cooperativa realiza un seguimiento de índice de mora?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

5. ¿La cooperativa designa a una persona responsable de verificar los documentos de las carpetas de los créditos?

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

- 6. ¿Con que frecuencia designan a una persona responsable de verificar los documentos de las carpetas de los créditos?**
- a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
- 7. ¿Cree que es importante un sistema de control interno para la recuperación de cartera?**
- a) Muy importante
 - b) Importante
 - c) Moderadamente importante
 - d) De poca importancia
 - e) Sin importancia
- 8. ¿Conoce si se realiza un análisis mensual a la recuperación de cartera en riesgo por el asesor de crédito?**
- a) Mucho
 - b) Bastante
 - c) Algo
 - d) Poco
 - e) Nada
- 9. ¿La cooperativa cuenta con flujogramas para la recuperación de cartera de crédito?**
- a) Casi siempre si
 - b) Usualmente si
 - c) Ocasionalmente
 - d) Usualmente no
 - e) Casi nunca no
- 10. ¿Se gestionan todos los créditos vencidos en el mes?**
- a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
- 11. ¿Cree usted que la eficiencia de la recuperación de cartera de crédito es adecuada?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) Indeciso
 - d) En desacuerdo
 - e) Totalmente en desacuerdo

- 12. ¿Realiza gestiones de recuperación previo al vencimiento del crédito?**
- a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
- 13. ¿Conoce si la cooperativa cuenta con la provisión del 100% de la cartera?**
- a) Mucho
 - b) Bastante
 - c) Algo
 - d) Poco
 - e) Nada
- 14. ¿Cumple usted con el proceso de recuperación de cartera establecido en el manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas**
- a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca
- 15. ¿Disponen de las herramientas informáticas necesarias que facilite generar reportes para la eficiente gestión de cobranza?**
- a) Muy frecuentemente
 - b) Frecuentemente
 - c) Ocasionalmente
 - d) Raramente
 - e) Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN