



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Título

**ANÁLISIS DE CARTERA EN RIESGO Y SU INCIDENCIA EN LA
LIQUIDEZ DE LA COAC MUSHUK YUYAY DE LA CIUDAD DE
CAÑAR”, PERIODO 2020.**

**Trabajo de Titulación para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y
Auditoría C.P.A.**

Autor:

Fajardo Orellana Lourdes Magaly

Tutor:

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón. Mgs.

Riobamba, Ecuador. 2023

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Lourdes Magaly Fajardo Orellana con cédula de ciudadanía 030299016-3, autor (a) del trabajo de investigación titulado: “Análisis De Cartera En Riesgo Y Su Incidencia En La Liquidez de la COAC Mushuk Yuyay de la Ciudad de Cañar Periodo 2020,” certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 11 de mayo del 2023.



Lourdes Magaly Fajardo Orellana

030299016-3

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Tutor y Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**Análisis De Cartera En Riesgo Y Su Incidencia En La Liquidez De La COAC Mushuk Yuyay De La Ciudad De Cañar Periodo 2020,**” presentado por **Lourdes Magaly Fajardo Orellana**, con cédula de identidad número **0302990163**, certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha asesorado durante el desarrollo, revisado y evaluado el trabajo de investigación escrito y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 11 días del 2023

Mgs/ PhD Lorena López Naranjo
Presidente del Tribunal de Grado



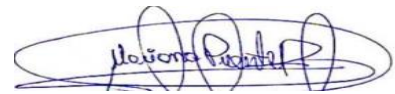
Firma

Mgs/PhD Marco Moreno Castro
Miembro del Tribunal de Grado



Firma

Mgs/PhD Mariana Puente Riofrio
Miembro del Tribunal de Grado



Firma

Mgs/PhD Gema Viviana Paula Alarcón
Tutor



Firma

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “**Análisis De Cartera En Riesgo Y Su Incidencia En La Liquidez De La COAC Mushuk Yuyay De La Ciudad De Cañar Periodo 2020,**” presentado por **Lourdes Magaly Fajardo Orellana**, con cédula de identidad número **030299016-3**, bajo la tutoría de **Mg. Gema Viviana Paula Alarcón**; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 11 días del 2023

Mgs/ PhD Lorena López Naranjo
Presidente del Tribunal de Grado



Firma

Mgs/PhD Marco Moreno Castro
Miembro del Tribunal de Grado



Firma

Mgs/PhD Mariana Puente Riofrio
Miembro del Tribunal de Grado



Firma

CERTIFICADO ANTIPLAGIO



DIRECCIÓN ACADÉMICA
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20

CERTIFICACIÓN

Que, **FAJARDO ORELLANA LOURDES MAGALY** con CC: **0302990163**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **”Análisis De Cartera En Riesgo Y Su Incidencia En La Liquidez De La COAC Mushuk Yuyay De La Ciudad De Cañar Periodo 2020”**, que corresponde al dominio científico **DESARROLLO SOCIO ECONIMICO Y EDUCATIVO PARA EL PORTALECIMIENTO DE INSTITUCION DEMOCRATICA Y CIUDADANA** y alineado a la línea de investigación **LINEA**, cumple con el 3%, reportado en el sistema Anti plagio nombre del sistema, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.



Firmado digitalmente por
GEMA VIVIANA PAULA
ALARCON

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón, Mgs.

TUTOR

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado primeramente a Dios que es nuestro creador y dueño de nuestra vida quien me permitió llegar a esta etapa de mi vida y de manera muy especial a mis padres quienes fueron y serán mi pilar fundamental durante todo este trayecto de mi formación profesional, de la misma manera a mis hermanos quienes han estado presentes apoyándome y festejándome cada escalón que lograba escalar.

De la misma manera va dedicado para toda y cada una de las personas que supieron estar ahí presentes apoyándome moralmente y con consejos que ayudaron a forjar mi camino y poder culminar con mi meta que algún día me planteé

Lourdes Magaly Fajardo Orellana

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por nunca abandonarme y darme la fuerza y sabiduría para poder seguir adelante paso a paso en mi vida de formación profesional.

A mi familia por siempre apoyarme y nunca dejarme sola, por estar ahí justo cuando más lo necesitaba con las palabras precisas para motivarme cuando me sentía caída.

A mi tutora Mgs. Gema Paula, quien con todo sus conocimientos y paciencia supo guiarme de la manera correcta para poder seguir con el desarrollo de mi trabajo de investigación.

A la COAC Yuyay Ltda. Por medio de su gerente general, y colaboradores abrimme las puertas y brindarme la información necesaria de una manera muy gentil, permitiéndome así poder realizar mi investigación sin ningún inconveniente.

Y por último y no menos importante agradecer a nuestra querida alma máter UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO, carrera de Contabilidad y Auditoría, a todas sus dignas autoridades por tomarme de la mano cuando llegue a una ciudad extraña para mí y ayudarme a formar académicamente día a día, como si fuera una hija más de su bella ciudad.

Lourdes Magaly Fajardo Orellana

ÍNDICE GENERAL

PORTADA

DERECHOS DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DE TRIBUNAL

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS.

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN

CAPÍTULO I.	16
1. Marco Referencial	16
1.1 Introducción	16
1.2 Problematización	17
1.2.1 Formulación del Problema.....	17
1.2.2 Planteamiento del Problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Objetivos	19

1.4.1	Objetivo General.....	19
1.4.2	Objetivos Específicos	19
1.4.3	Hipótesis	19
CAPÍTULO II.		20
2.	MARCO TEÓRICO.....	20
2.1	Estado del Arte	20
2.1.1	Antecedentes Investigativos	20
2.1.2	Generalidades sobre el objeto de estudio	27
2.2	Fundamento Teórico	28
2.2.1	Concepto de Crédito.	28
2.2.2	Liquidez	28
2.2.3	Riesgo de Crédito.	29
2.2.4	Riesgo de Liquidez	30
2.2.5	¿Qué es el riesgo de cartera?	30
2.2.6	Cartera Improductiva o que no Devenga Intereses.....	30
2.2.7	Capital.....	30
2.2.8	Estados Financieros	31
2.2.9	Pago a cuenta	31
2.3	Datos generales de la Entidad	31
2.3.1	Reseña histórica.....	31
2.3.2	Actividad Principal	32

2.3.3	Localización.....	32
CAPÍTULO III.....		33
3.	METODOLOGÍA.....	33
3.1	Métodos de Investigación.....	33
3.2	Tipo de Investigación.....	33
3.2.1	Investigación de Campo.....	33
3.2.2	Investigación Exploratoria.....	34
3.2.3	Investigación Documental.....	35
3.2.4	Investigación Descriptiva.....	35
3.3	Diseño de la Investigación.....	36
3.4	Enfoque de la Investigación.....	36
3.5	Nivel de Investigación.....	37
3.6	Población y Muestra.....	37
3.6.1	Determinación de la Población.....	37
3.6.2	Determinación de la Muestra.....	38
3.7	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	38
3.7.1	Determinación de la Técnica de Recogida de Información.....	38
3.7.2	Determinación de los Instrumentos de Recogida de Información.....	38
CAPÍTULO IV.....		40
4.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1	Comparación entre Ingresos y Gastos del Estado de Resultados de la COAC Yuyay	

Ltda. del año 2020 en Base al Objeto de Estudio (Cartera de Crédito)	50
4.2 Análisis Vertical del Balance General	52
4.3 Análisis e Interpretación General de Resultados	55
CAPÍTULO V	57
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones.....	58
6. Bibliografía.....	59

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Determinación de población	37
Tabla 2. Población Documental	38
Tabla 3. Políticas de cobranza	42
Tabla 4 Cobros adecuados	43
Tabla 5. Políticas Crediticias	44
Tabla 6. Índices de Morosidad.....	45
Tabla 7. Capacidad de Pago.....	46
Tabla 8. Tiempo de pago de obligaciones	47
Tabla 9. Recaudación de crédito.....	48
Tabla 10. Bonificaciones	49
Tabla 11. Estado de Resultados (Gastos).....	50
Tabla 12. Estado de Resultados (Ingresos).....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1. Políticas de Cobranza	42
Gráfico 2. Cobros Adecuados	43
Gráfico 3. Políticas Crediticias	44
Gráfico 4. Índices de Morosidad.....	45
Gráfico 5. Capacidad de Pago.....	46
Gráfico 6. Tiempo de pago de obligaciones	47
Gráfico 7. Recaudación de créditos	48
Gráfico 8. Bonificaciones	49

RESUMEN

En el presente trabajo de Investigación, titulado: ANÁLISIS DE CARTERA EN RIESGO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COAC MUSHUK YUYAY DE LA CIUDAD DE CAÑAR”, PERIODO 2020, tiene como finalidad el analizar el efecto que tiene la cartera de crédito en riesgo sobre la Liquidez de la cooperativa, y las medidas que se toman para poder seguir brindando sus servicios a la sociedad y generando utilidades para la misma.

Dicha investigación consta de 5 capítulos los mismos que están distribuidos de la siguiente manera. Capítulo I. Marco referencial. Capítulo II trata sobre el marco teórico el mismo que está dividido en dos secciones. La primera consta de investigaciones anteriores con temas similares, y la Segunda con el fundamento teórico. En el Capítulo III, hace referencia a la metodología que se llevó a cabo en la investigación y los diferentes puntos a seguir, entre ellos está, tipo de investigación, diseño de la investigación, enfoque, y nivel de investigación, realizando así un trabajo detallado. En el Capítulo IV consta con el análisis y discusión de resultados obtenidos y por último tenemos el Capítulo V, el mismo que detalla conclusiones y recomendaciones las mismas que han sido obtenidas a lo largo de la investigación.

Palabras claves: Cartera en Riesgo, Liquidez, Incidencia, Interés,

ABSTRACT

In this research work, entitled: ANALYSIS OF PORTFOLIO AT RISK AND ITS INCIDENCE ON THE LIQUIDITY OF THE COAC MUSHUK YUYAY OF THE CITY OF CAÑAR", PERIOD 2020, its purpose is to analyze the effect of the credit portfolio at risk on the Liquidity of the cooperative, and the measures that are taken to be able to continue providing its services to society and generating profits for it.

This investigation consists of 5 chapters, which are distributed as follows. Chapter I. Referential framework. Chapter II deals with the theoretical framework, which is divided into two sections. The first consists of previous investigations with similar topics, and the second with the theoretical foundation. In Chapter III, it refers to the methodology that was carried out in the investigation and the different points to follow, among them is, type of investigation, investigation design, focus, and level of investigation, thus carrying out a detailed work. In Chapter IV it consists of the analysis and discussion of the results obtained and finally we have Chapter V, the same one that details conclusions and recommendations that have been obtained throughout the investigation.

Keywords: Portfolio at Risk, Liquidity, Incidence, Interest,



Reviewed by:
Mgs. Maria Fernanda Ponce
ENGLISH PROFESSOR
C.C. 0603818188

CAPÍTULO I.

1. Marco Referencial

1.1 Introducción

En el presente Trabajo de Investigación se llevó a cabo un estudio de manera específica sobre la Incidencia que se puede dar en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay la misma que puede cambiar a causa de la Cartera de Crédito en Riesgo que se puede presentar en dicha entidad.

Como es de conocimiento general, se sabe que todo negocio financiero está expuesto a ciertos riesgos ya que se puede presentar situaciones adversas como sucedieron en nuestro país anteriormente, tal es el caso de la crisis financiera que sufrió años atrás el Sistema Financiero, es por estas razones que todas las **Instituciones Financieras** deben tener una gestión eficiente y eficaz para poder controlar dichas falencias y dar una pronta solución evitando así pasar por otra crisis en un futuro.

Es por esta razón que la Cartera en Riesgo de una cooperativa de Ahorro y Crédito siempre va a ser muy importante de estudiarla debido a que esto ayudara a la institución a estar preparada para poder seguir manteniéndose en funcionamiento y ofertando todos sus servicios de manera eficaz a la sociedad en la que se desarrolla.

Por tal motivo es que el tema de investigación está vinculado con el Riesgo Crediticio mediante el cual pretende determinar la Incidencia de la Cartera en Riesgo

en cuanto a la liquidez de dicha Cooperativa Financiera y en las funciones que cumple.

1.2 Problematización

1.2.1 Formulación del Problema

Tratar sobre cartera de crédito de una entidad financiera es hacer referencia a la liquidez que esta presenta para poder mantenerse en funcionamiento, como todos sabemos y conocemos la caída económica que nuestro país venía sufriendo años atrás y que empeoró a partir de la pandemia que se presentó a nivel mundial perjudicando gravemente el pago de obligaciones financieras a entidades bancarias por parte de sus socios viéndose así un margen de incertidumbre en la liquidez de muchas entidades financieras las mismas que realizaron muchas estrategias la mayoría improvisadas para la recuperación de su cartera de crédito.

Si bien es cierto la afectación que se viene dando por la pandemia covid 19, y que ha afecto a diversos sectores del país , tales como es salud, actividades productivas y por ende económicas en fin, ha provocado una disminución importante en la liquides de las familias ecuatorianas lo cual ha sido causa de la reducción total o parcial de sus respectivos ingresos económicos por lo cual se vio comprometido el cumplimiento con el pago puntual de sus obligaciones financieras en cuanto a la cuarentena que se vivió en el país, es por esta razón que se ha considerado importante realizar el tema de investigación “Análisis la cartera en Riesgo y su incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar” Periodo 2020 permitiéndome así tener una idea sobre los índices de morosidad que presentaba la cooperativa y las diferentes medidas correctivas

que se han tomado para que la entidad pueda seguir ofertando este servicio en todo este tiempo.

El objetivo que tiene el presente trabajo de investigación es: Analizar la cartera en riesgo y su incidencia en la liquidez de la COAC Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar año 2020”.

Se planteó también la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo la cartera de riesgo incide en la liquidez que de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay de la Ciudad de Cañar año 2020? Con la cual se trabajó en todo el proyecto de investigación

Cabe mencionar también que dicha cooperativa presta diferentes servicios a la sociedad entre los cuales están ahorros a la vista, plazos entre otros, están también los diferentes Créditos que esta ofrece, siendo el área que se estudió, se receptan también diferentes pagos de servicios que son básicos en la ciudad, por lo que es una de las cooperativas más importantes dentro de la ciudad como de la provincia.

1.2.2 Planteamiento del Problema

¿Cómo la cartera de riesgo incide en la liquidez que de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay de la Ciudad de Cañar año 2020?

1.3 Justificación

La presente investigación se realizó con el afán de conocer la Incidencia que puede llegar a tener el riesgo crediticio en la Liquidez de cualquier entidad financiera y de esta manera poder tener las estrategias adecuadas para seguir ofertando sus servicios normalmente.

Es muy acertado la realización de este trabajo de investigación, mediante el cual se va a tener muy en claro aspectos importantes al momento de otorgar un crédito como son:

estudios minuciosos a las personas que están solicitando un crédito, segmentos de crédito, el desarrollo económico de los socios.

De esta manera se ayudará a orientar a la COAC Yuyay Ltda. a mejorar sus estrategias al momento de recuperar una cartera de crédito o al momento de otorgar un crédito a uno de sus socios previniendo de esta manera incrementar su índice de cartera en riesgo.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Analizar la cartera en riesgo y su incidencia en la liquidez de la COAC Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar año 2020”

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar a la COAC Mushuk Yuyay con respecto a la evaluación del riesgo crediticio y la liquidez.
- Estimar el riesgo Crediticio en base a los estados financieros que permita cuantificar el impacto del riesgo en la Liquidez de la COAC Mushuk Yuyay.

1.4.3 Hipótesis

La Cartera en Riesgo Incide en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay de la Ciudad de Cañar periodo 2020.

¿CUÁL ES EL IMPACTO DEL RIESGO?

LA COOPERATIVA NO TIENE PROBLEMAS DE CRÉDITO

CARTERA DE CRÉDITO 1,132,637.89

INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS 2,826,323.66

CAPÍTULO II.

2. MARCO TEÓRICO.

2.1 Estado del Arte

2.1.1 Antecedentes Investigativos

Para la elaboración del trabajo de investigación, se indago tesis con temas similares desarrollados en diferentes instituciones del país las que sirvieron de guía en la elaboración de la investigación las mismas vienen citadas a continuación.

La tesis publicada por la Universidad Técnica de Ambato (UTA), la que lleva por título: “ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FRANDESC LTDA., DE LA CIUDAD DE Riobamba, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

En el problema o informe de problemas nos decía: “La pérdida de rentabilidad de la entidad en el año del estudio genera riesgo de crédito. Los dueños de negocios aún no se han declarado en bancarrota”. (Medina, 2014)

Este tema de investigación fue muy acertado por lo que menciona “la falta de capacitación a los colaboradores de la entidad como el asesor de crédito entre otros”, (p.115), lleva a que la institución financiera no pueda mantener una liquidez estable para poder seguir ofertando servicios de manera correcta y presente problemas en su estabilidad económica.

Los objetivos que fueron presentados en la investigación son los mencionados a continuación:

Objetivo General

Realizar el análisis del riesgo crediticio y determinar su incidencia en la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda. de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

Objetivos Específicos

- Estructurar los lineamientos teóricos y técnicos entorno al análisis del riesgo crediticio
- Determinar la incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda.
- Proponer una propuesta en relación a la realidad del riesgo y la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito FRANDESC Ltda., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

La metodología que fue utilizada en esta investigación hace referencia a la siguiente:

El enfoque dicha investigación es cualitativa ya que descifra el análisis de la problemática de la disminución de la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “FRANDESC Ltda.”, de la ciudad de Riobamba.

En el modo de búsqueda, el proceso de búsqueda y evaluación utilizado como herramienta nos muestra el negocio como evoluciona en el mismo lugar que la situación.

es también investigación en libros o artículos de investigación; por lo que se han utilizado libros, revistas, documentales e internet para desarrollar el marco teórico de esta investigación y se consideran como antecedentes.

De la misma manera cabe mencionar que es un a investigación exploratoria por lo que se tuvo que indagar e investigar para de esta manera llegar al objetivo planteado.

Y, por último, pero no menos importante se trata de una investigación descriptiva ya que por medio de la entrevista se puede establecer la realidad de la cooperativa, aplicando el método de análisis.

Resultados obtenidos en la investigación.

Se realizó dos entrevistas, una dirigida a los Socios Accionistas Fundadores y otra a los Socios Afiliados de la Cooperativa “FRANDESC Cía. Ltda.”, de la ciudad de Riobamba, con un cuestionario enfocado a conocer el riesgo crediticio y la liquidez., esto coadyuva a elevar el nivel de rentabilidad de la cooperativa y sobre todo, hacer una relación entre el riesgo crediticio y la liquidez con la aplicación de un análisis para generar un eficiente Nivel de Rentabilidad en la cooperativa mencionada. (Medina Paredes, 2014, pág. 78)

Análisis crediticio y financiero para obtener ganancias rentables; esto demuestra que es una herramienta útil y eficaz para cubrir necesidades financieras, revalorizar cooperativas con una gran participación, puerta de entrada para el establecimiento de relaciones económicas, seguimiento del mercado, etc. (Medina Paredes, 2014, pág. 78)

Es importante seguir citando trabajos relacionado con el tema a investigar, por lo que es necesario también mencionar al trabajo publicado por la Universidad Técnica de Cotopaxi la misma que lleva por título: “ANÁLISIS DE RIESGO CREDITICIO QUE

PERTENECEN AL SEGMENTO 3 Y 4 DE LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2017”, el mismo que hace referencia o se enfatiza en que las entidades emiten créditos sin tomar en cuenta o medir el riesgo, el mismo que ocasiona daños en la rentabilidad ya que se va incrementando cartera de créditos incobrables. (Cadena Tomalo Verónica del Carmen & Vera Lema Blanca Janeth, 2018)

Este tema de investigación fue acertado ya que, si no existe una investigación muy minuciosa de los socios que estén solicitando un crédito, no se puede garantizar que estos cumplan debidamente con el pago correspondiente.

Objetivo General

Evaluar el riesgo crediticio y su incidencia en la liquidez de las cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen al segmento 3 y 4 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario del cantón Latacunga, en el segundo semestre del 2017.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las Cooperativas de Ahorro y Crédito de los segmentos 3 y 4 con respecto a la evaluación del riesgo crediticio y la liquidez.
- Estimar el riesgo crediticio en base a los estados financieros de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 y 4 para el respectivo análisis del capital que poseen las cooperativas en el segundo semestre del 2017.
- Cuantificar el impacto del riesgo de crédito en la liquidez de las COAC de los segmentos 3 y 4.

En cuanto a la metodología que fue utilizada para la realización de esta investigación fue la siguiente:

Enfoque de la investigación: para la presente investigación se aplicó el enfoque cuantitativo, el cual busca resolver e indagar problemas en el campo, permitiendo recolectar información necesaria para el desarrollo de la investigación

En el tipo de investigación Se dice que el trabajo de campo busca y recopila información directamente del hecho o del lugar donde sucedió, a través de la observación y entrevistas, de modo que, si sospecha, encontrará información actual, válida y verdadera. Preguntas abiertas a los empleados para confirmar su estado. (Cadena Tomalo, Verónica del Carmen & Vera Lema, Blanca Janeth, 2018)

Investigación Documental: El trabajo de investigación documental también muestra, porque es información obtenida de investigaciones anteriores, así como discusiones de Internet, libros y periódicos, que es importante para la recopilación, análisis y uso de información correcta, información de diversas fuentes ayuda a completar. investigación.

Descriptiva Este tipo de encuesta es descriptiva porque se analizan los estados financieros para obtener información de cómo va la cartera de crédito, de la misma manera podremos evaluar sin dudar qué personas son aptas para solicitar un crédito.

Resultados obtenidos en la investigación.

Las cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 (Andina Ltda., Sumay Kawsay, Crecer Wiñari, Sierra Centro, Visión de los Andes) representan el 22.60% del total de las cooperativas por segmentos y el segmento 4 (SAC Ltda., Unión Mercedaria,

Coorcotopaxi) representan el 15% del total de las cooperativas, estas instituciones financieras son creadas con el fin de brindar oportunidades de emprendimiento a los pequeños y micro negocios. Se encuentra regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, su gestión se basa en la responsabilidad social empresarial, buscando siempre establecer un equilibrio social y económico tanto de sus organismos de control, así como con sus socios. La documentación y cifras otorgadas por las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 3 y 4, objeto de estudio, no podrán ser reveladas con exactitud debido a que se firmó una carta de confidencialidad, en el cual en una de sus cláusulas menciona que, al ser divulgada la información exacta, se tomaran las respectivas acciones legales. (Cadena Tomalo, Verónica del C & Vera Lema, Bl, 2018, pág. 32)

En el trabajo que fue publicado por la Universidad Técnica de Ambato titulada: “COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 2 DE LA CIUDAD DE AMBATO, AÑO 2015”, el mismo que después de toda la investigación realizada concluye con lo siguiente: “cartera vencida afecta enormemente a la liquidez, solvencia y calidad de las COAC lo cual conlleva a la disminución de capital limitándose así a otorgar nuevos créditos a socios que pueden beneficiar a la entidad financiera”. (p. 100).

Es por tal motivo que se puede decir: Si el personal no está capacitado debidamente, tienen carga laboral, o si por ultimo no cumplen debidamente con las políticas establecidas para los créditos también pueden presentar problemas al momento de recuperar su cartera de crédito.

Los objetivos que se desarrollaron en la investigación fueron los siguientes

Como objetivo general tenemos el siguiente

Identificar la incidencia del comportamiento de la cartera de crédito en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato.

Entre los objetivos específicos tenemos

- Determinar el comportamiento de la cartera de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato.
- Establecer el nivel de liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato.
- Proponer estrategias de colocación y recuperación de cartera que incidan de manera positiva en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2 de la ciudad de Ambato.

La Metodología utilizada en la investigación se cita a continuación.

ENFOQUE. El enfoque es mixto cuali – cuantitativo porque permite el análisis del comportamiento en relación con la aplicación de políticas y la evolución de las COAC´s a través de la información estadística planteada por la SEPS.

En la Modalidad de Investigación es de campo: Este es un estudio de campo porque la información estadística se obtiene del almacén de datos y de los lineamientos o principios que el investigador refleja en la política de riesgo de crédito. (Quinatoa Agualongo, 2017).

Investigación exploratoria Con este estudio se confirmó el contenido del estudio, lo que nos permitió confirmar que en cada estudio se debe analizar el problema en detalle. (Bernal Torres, 2010)

Investigación descriptiva En lo referente a la investigación descriptiva Leiva (2002, pág. 20) señala que “es la que estudia, analiza o describe la realidad presente, actual, en cuanto a hechos, personas, situaciones, etc.”

Los Resultados Obtenidos mediante la Investigación fueron los siguientes

Con base en la información proporcionada por la (SEPS) sobre el vencimiento de los préstamos, parece que en 2015 ha habido un aumento en los registros de cooperativas que están siendo investigados. Asimismo, se puede apreciar que los indicadores financieros han disminuido durante el periodo de análisis del año 2015, debido a la disminución de los flujos de efectivo operativos de la empresa por el aumento de las deudas financieras. De esto también se puede mostrar que el aumento de la edad del banco será menos rentable para la institución financiera estudiada debido a la necesidad de provisiones para los préstamos incobrables, en algunos casos, las sanciones financieras. (Quinatoa Agualongo, 2017, pág. 82)

2.1.2 Generalidades sobre el objeto de estudio

- Razón Social: Mushuk Yuyay Ltda.
- Representante Legal: Eco. Rumiñahui Pachizaca
- Ubicación: Cañar comuna San Rafael a 300m de la organización Tucayta.

2.2 Fundamento Teórico

2.2.1 Concepto de Crédito.

La etimología de la palabra crédito proviene del latín *creditus*, que a su vez proviene del verbo *credere*, que significa creer o confiar. El crédito, en este caso, nació para confiar y creer en algo o alguien ofreciéndole una cosa o dinero; como un agricultor que confiaba su cosecha de trigo en un granero, y a cambio recibía monedas o certificados de depósito. Con el tiempo, la misma moneda se convierte en objeto de crédito debido a su facilidad de cambio. (Montes de Oca, 2015).

“El crédito es una operación de financiación en la que una persona denominada "acreedor" (normalmente una entidad financiera) presta una determinada cantidad de dinero a otra persona denominada "deudor" y a partir de ese momento adeuda al acreedor la garantía de que le devolvería el dinero. Agregando una cantidad adicional llamada "interés" por un período de tiempo específico” (Montes de Oca, 2015).

2.2.2 Liquidez

La liquidez “es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio” (Sevilla Arias, 2018).

El momento en que se confía una cantidad de dinero o una cosa a alguien siempre implica el riesgo de que el prestamista sienta la necesidad de cobrar intereses sobre su préstamo para garantizar que le serán devueltos.

"Cuando hablamos de liquidez del mercado, nos referimos a la capacidad de ese mercado para intercambiar dinero por sus activos. El mercado de valores es un mercado muy líquido, y cuanto más se negocia una acción, más líquida es porque podemos venderla más fácil y rápido"(Sevilla Arias, 2018).

Al hablar de liquidez dentro de una entidad financiera generalmente se hace referencia a la capacidad que esta tiene para poder cubrir sus obligaciones con terceros de manera adecuada y sobre todo a tiempo, sin poner en riesgo su funcionamiento y los servicios que esta desempeñe en un determinado lugar, es por esta razón que todas las entidades financieras mantienen estrategias que ayudan a recuperar su capital invertido o prestado a socios de los cuales pretende ganar un porcentaje mediante el interés otorgado por cada préstamo realizado.

2.2.3 Riesgo de Crédito.

“El riesgo de crédito resulta en pérdida de crédito, que incluye los fondos que los prestatarios no logran devolver, así como los costos incurridos por la entidad en un esfuerzo por recuperarlos. Dado que esta pérdida es un componente inevitable de las operaciones de crédito, tiene un impacto en casi todos los negocios” (Club de Gestion de Riesgos de España, 2021).

En otras palabras, el riesgo de crédito se refiere también a la probabilidad de pérdida debido al incumplimiento en los pagos de cualquier tipo de deuda de parte del deudor, es por esta razón que la estabilidad financiera de una entidad puede verse afectada.

Elizondo. (2012) define que el riesgo de crédito puede ser visto desde dos puntos de vista: del lado de los activos financieros, ya que la tenencia de un instrumento de deuda está

expuesto al riesgo de contraparte (riesgo emisor) o bien, del lado de los activos crediticios, los cuales presentan una exposición en lo que se refiere al riesgo de incumplimiento.

2.2.4 Riesgo de Liquidez

“Este es probablemente la base de todas las inestabilidades financieras que una entidad pueda pasar. Se produce cuando una de las partes que puede contar con activos, no tiene la liquidez suficiente para hacer frente a sus obligaciones de pago a corto, mediano o largo plazo” (UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET , 2021)

2.2.5 ¿Qué es el riesgo de cartera?

“Al hacer referencia al riesgo de cartera se trata en un sentido técnico sobre la probabilidad que tienen las inversiones de presentar inestabilidad de manera inesperada en relación al tiempo y cómo esto puede afectar al inversor” (EUROINNOVA, 2021).

2.2.6 Cartera Improductiva o que no Devenga Intereses.

“Se denomina la bolsa improductiva a aquellos préstamos que no producen rendimiento financiero a la institución (conformados por la bolsa vencida y la bolsa que no devenga intereses”. (Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

2.2.7 Capital

Es el total de recursos físicos y financieros que posee una entidad económica, las mismas que son obtenidas mediante aportaciones de socios o a su vez de accionistas para generar beneficios o ganancias. (Roldán, 2022).

2.2.8 Estados Financieros

Los estados financieros, también denominados cuentas anuales, historial financieros ya veces estados contables, llegando a ser una muestra de la contabilidad de una entidad financiera e indican la dirección económica de la misma. En los estados financieros se plasman las actividades económicas que se realizan en la entidad financiera durante un tiempo definido. (Sevilla Arias, 2018).

2.2.9 Pago a cuenta

“El pago a una cuenta es un cumplimiento parcial de un compromiso de pago el mismo que se realiza con anterioridad a la fecha prevista para dicha liquidación”. (Galán, 2022).

2.3 Datos generales de la Entidad

2.3.1 Reseña histórica

La cooperativa de ahorro y crédito “MUSHUK YUYAY” Ltda. Nace como caja ahorro y crédito en el año de 1996 (5 de septiembre) con respaldo Jurídico de la asociación de Productores Artesanales de Semillas “Mushuk Yuyay” Pensamiento Nuevo, la misma fue creada el 23 de noviembre de 1993 con el apoyo moral y técnico del Instituto Nacional de Investigación Agropecuaria INIAP; con el objetivo de producir semillas agrícolas de las variedades nativas y mejoradas en las comunidades Indígenas y campesinas del Pueblo Cañarí, en donde en aquel entonces no existía instituciones públicas, privadas y organizaciones campesinas dedicadas para esta actividad tan importante.

En este proceso organizativo, la Asociación analiza el problema que enfrentan los pequeños productores, en especial la falta de acceso a servicios financieros, el crédito, que

no es cubierto por instituciones financieras privadas, en razón de la falta de garantías reales por parte del sector rural campesino, situación que obligaba a la población a acudir al agente informal (Chulquero). En esta fase los 6 directivos de la asociación analizan los intereses altos que cobraban por los créditos los chulqueros y de misma manera los intereses bajos que pagaban los bancos por los ahorros, y en base a esta realidad surge la iniciativa de impulsar, dinamizar las finanzas locales Cañaris. En este proceso la asociación recibe el apoyo de la fundación FEPP, quienes capacitaron a un grupo de socios de la asociación en el manejo de ahorro y créditos, siendo el compañero Ramón Pichasaca Acero quien demuestra su mayor capacidad de aprendizaje en el tema, por lo tanto, empieza a impulsar la formación y operación de la Caja de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay con fecha 5 de septiembre de 1.996, con el capital operativo de un crédito de 20 millones de sucres, equivalente a unos 7.000 dólares americanos en aquel tiempo.

2.3.2 Actividad Principal

Su actividad principal está orientada a la captación de ahorros que las diversas personas desean hacer, y por ende también a la prestación de créditos para las distintas necesidades que la sociedad presenta.

2.3.3 Localización.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay se encuentra ubicada en la provincia de Cañar, Cantón Cañar, Oficina Matriz: Comuna San Rafael (a 300m de la organización Tucayta).

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGÍA.

3.1 Métodos de Investigación.

Cabe recalcar que el enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, por lo que permitió la realización de un análisis a partir de cantidades y características propios de la entidad que es objeto de estudio.

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014: 4), el enfoque cuantitativo está basado obras como las de Auguste Comte y Émileg Durkheim. La investigación cuantitativa asume que el conocimiento debe ser objetivo y generado como resultado de un proceso deductivo que implica contrastar hipótesis previamente formuladas con tratamiento numérico y análisis estadístico lógico.

3.2 Tipo de Investigación

3.2.1 Investigación de Campo

Se realizó dicha metodología en el lugar mismo de la investigación para de esta manera tener un conocimiento directo del área a estudiar pudiendo así determinar las diversas falencias que existen, todo esto está basado en la observación de la documentación de dicha entidad como también la entrevista con sus autoridades encargadas del área que se fue investigada.

Es de suma importancia el recolectar los datos necesarios de manera directa para que no exista ningún inconveniente al momento de realizar la investigación.

Santana Palella y Martins (2010) afirma:

La investigación de campo consiste en recolectar datos directamente de la realidad en la que se desarrollan los hechos, sin manipular ni controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su medio natural. El investigador no manipula las variables porque al hacerlo se pierde el entorno natural en el que se producen. (pag.88)

Fidias G. Arias (2012) define que:

La investigación de campo consiste en recolectar todos los datos directamente de los sujetos en estudio o de la realidad en la que ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular ni controlar variables, es decir, el investigador recibe información, pero no cambia las existentes. Condiciones. De ahí sus características de estudio no experimental.

3.2.2 Investigación Exploratoria

Es necesario realizar una investigación exploratoria para poder comprender de mejor manera el tema que estamos estudiando y los objetivos que deseamos alcanzar.

Cabe tener en cuenta que mediante la investigación Exploratoria no siempre nos va a resultar certera, es por esta razón que uno como investigador debemos tener paciencia y sobre todo estar dispuestos a correr riesgos.

Fidias G, (2012) define

Investigación exploratoria como tal, realizada sobre un sujeto u objeto desconocido o poco investigado, de modo que sus resultados representen una versión aproximada del objeto dado, es decir, un nivel superficial de conocimiento.

3.2.3 Investigación Documental

En este trabajo se utilizó este tipo de investigación ya que se tomaron referencias mediante consultas en libros, revistas, manuales, periódicos que trataban sobre el tema a investigar y sobre todo en la parte del Marco Teórico se tomó más en cuenta la recopilación de información adecuada y pertinente.

La investigación documental es la búsqueda de una respuesta específica a partir de la indagación en documentos (Paz, 2017).

La investigación documental consiste en descubrir, procurar y familiarizarse con biografías y otros materiales a partir de otros conocimientos y/o informaciones recogidas selectivamente de cada realidad para ser útiles a los fines del estudio. (Sampieri, 2017)

3.2.4 Investigación Descriptiva

Se recurrió a este tipo de investigación por medio de la encuesta que se llevó a cabo con las personas pertinentes que se desenvuelven en el área de estudio, permitiéndome conocer así la realidad de la cooperativa en este momento, realizando un minucioso análisis de la información obtenida por este medio.

El propósito de la investigación descriptiva es comprender las circunstancias, costumbres e ideas de esa época a través de una descripción precisa de actividades, cosas, métodos y personas. Sus objetivos no son solo recopilar datos, sino también predecir e identificar relaciones entre dos o más variables. Los investigadores no son solo estadísticos, sino que recopilan datos basados en hipótesis o hipótesis, presentan y resumen cuidadosamente los hechos y luego analizan cuidadosamente los resultados para encontrar información significativa que contribuya al conocimiento. (Morales, 2015)

3.3 Diseño de la Investigación

La presente investigación tiene un diseño de investigación no experimental, ya que únicamente se realizó una observación de datos, y por ende un análisis de los mismos, no se realizó ninguna manipulación de ningún tipo de información.

Los estudios no experimentales son estudios que se realizan sin manipulación intencional de variables, es decir, estudios en los que no cambiamos intencionalmente la variable independiente. En la investigación no experimental, observamos los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural y luego los analizamos. (Sampieri, 2017)

3.4 Enfoque de la Investigación

Es importante determinar que el enfoque de esta investigación es Cualitativa, ya por lo que esta está basada únicamente en el análisis de datos para así determinar si existe o no disminución de liquidez de la COAC Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar” Periodo 2020.

Sampieri, (2017) indica que “se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p. 358).

La investigación cualitativa puede entenderse como un tipo de diseño de investigación que registra descripciones de hallazgos en forma de entrevistas, informes de campo, grabaciones de audio y video, dibujos de todo tipo, fotografías o películas y objetos. Se utilizaron los siguientes métodos: fenomenológico, etnográfico, teoría fundamentada, investigación acción etnometodológica y métodos biográficos. (Herrera, 2017).

3.5 Nivel de Investigación

El enfoque que se implementó en la investigación es la exploratoria, porque se enfocó en la revisión de documentos fuente los mismos que sirvieron de base para la realización del proyecto.

3.6 Población y Muestra.

3.6.1 Determinación de la Población

Según Hernández et al (2014), la población es: “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.174).

Fidias G, (2012) define como “...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (p.81).

En la cooperativa de ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda., de la ciudad de Cañar se determinó una población de 8 personas las mismas que constan como personal de la cooperativa.

Tabla 1. Determinación de población

Número	Cargo
1	Gerente
1	Contador
2	Cajero
2	Asesor de Crédito
2	Asesor de Negocios
8	TOTAL

Nota: Elaboración Propia a base de la COAC Mushuk Yuyay Ltda.

Población Documental

Tabla 2. Población Documental

Población Documental
Políticas establecidas por la COAC para solicitar un crédito
Estados Financieros (Estado de Resultados, Balance General)
Documentación de cobranza

3.6.2 Determinación de la Muestra

En este caso no existe una muestra ya que la población es pequeña consta solo de 8 personas los que son personal que labora en la COAC en el área a estudiar.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.

3.7.1 Determinación de la Técnica de Recogida de Información

De entre todas ellas se aplicaron las siguientes:

Observación. - Mediante la cual se obtuvimos los primeros aportes de la cooperativa Mushuk Yuyay, mediante un análisis minucioso de la documentación fuente para la prestación de un crédito.

Encuestas. –se elaboró un cuestionario mediante el cual se pudo obtener información real y pertinente para la realización de la investigación.

3.7.2 Determinación de los Instrumentos de Recogida de Información

La investigación se utilizará los siguientes instrumentos para la recolección de información.

Guía de Observación: por medio de la cual se determinaron aspectos importantes en cuanto a la cartera en riesgo de la cooperativa.

Guía de Encuesta: mediante la misma se pudo obtener información relevante por parte de los colaboradores de la cooperativa, la misma que nos ayudó a realizar la investigación planteada.

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para la obtención de resultados se realizó una encuesta la misma que fue dirigida al personal administrativo (entre los cuales están: Gerente General, Contador, Asesor de Crédito, Departamento de Negocios, y una Cajera) de la COAC Yuyay de la ciudad de Cañar, la cual está enfocada en indagar sobre la efectividad de las normas implantadas por la empresa para la recuperación de cartera vencida y si todos los colaboradores están de acuerdo con las normas establecidas o si es necesario cambiarlas, de esta manera se obtuvo los resultados los mismos que serán interpretados a continuación para de esta manera poder conocer mejor como se da el funcionamiento de la cooperativa dentro de la ciudad.

Como es de conocimiento público la importancia de analizar el riesgo crediticio que se puede presentar dentro de una empresa, para poder darle un tratamiento adecuado para seguir manteniendo una entidad solvente dentro de la sociedad y que la misma pueda continuar ofertando diferentes servicios en apoyo a la localidad en donde se encuentra situada es por esta razón que la encuesta realizada tiene como objetivo general el siguiente:

Objetivo General: Analizar la cartera en riesgo y su incidencia en la liquidez de la COAC Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar año 2020”.

Mediante el desarrollo de la investigación también se desarrolló un análisis al Estado de Resultados, y para terminar se realizó análisis vertical del Balance general obteniendo resultados positivos para dicha Entidad Financiera, todo lo mencionado se detalló a continuación

Comprobando así la hipótesis planteada al comienzo de la investigación, en donde podemos dar a conocer que una cartera en riesgo si Incide en la Rentabilidad de cualquier Institución Financiera por lo que la misma debe invertir en una planificación para la recuperación de dicha cartera entre otros aspectos que estén causando afectación en su liquidez provocando así inestabilidad financiera y problemas para seguirse manteniendo en funcionamiento.

1.1. Encuesta dirigida a los directivos y personal del departamento crédito de la COAC Yuyay de la ciudad de cañar.

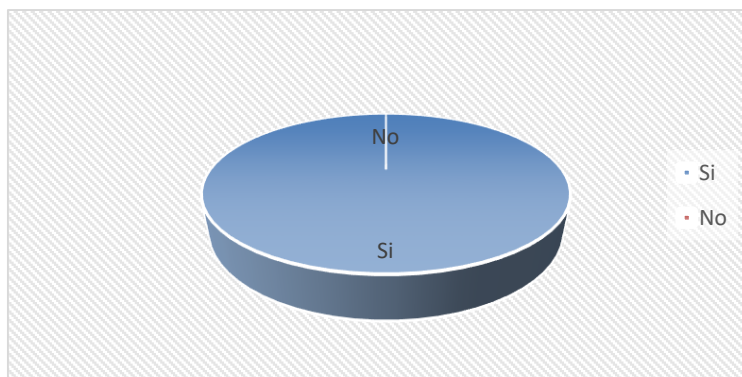
1. ¿Cree Ud. ¿Que las normas o políticas empleadas por la Cooperativa para la cobranza de créditos son las correctas?

Tabla 1. Políticas de cobranza

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

*Fuente: Encuesta a Directivos COAC
Realizado por: Magaly Fajardo (2022)*

Gráfico 1. Políticas de Cobranza



Análisis:

Del total de las personas encuestadas el 100% creen que las políticas que se emplea dentro de la cooperativa son las correctas, sin tener directivos que se opongan a dichas políticas es decir un 0% de oposición.

Interpretación:

Las normas o políticas establecida para la recaudación de cartera de crédito dentro de la COAC Yuyay Ltda., es la correcta ya que permite la recuperación casi total de la misma por lo que los directivos se encuentran conformes con este resultado ya que es muy favorable para el establecimiento.

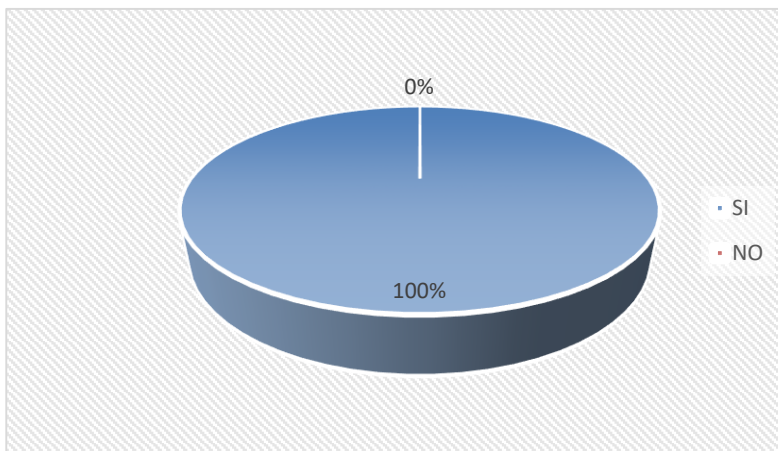
2. ¿Considera Ud., que las cobranzas de créditos se realizan adecuadamente?

Tabla 2 Cobros adecuados

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta a Directivos COAC
Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Gráfico 2. Cobros Adecuados



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

Del total de las personas encuestadas el 100% están de acuerdo con, que se realiza una cobranza de manera adecuada dentro de la COAC por lo que están conformes con los métodos utilizados ya que dan buenos resultados como se puede observar.

Interpretación:

La cobranza de cartera de crédito en la cooperativa se da de manera pertinente y adecuada por lo que se presentan los resultados que todos desean y los índices de morosidad son bajos, por lo que esta entidad sigue creciendo y ofertando sus servicios en diferentes partes de la ciudad y provincia.

3. ¿Cree Ud. ¿Qué se debe actualizar las políticas y procedimientos de crédito?

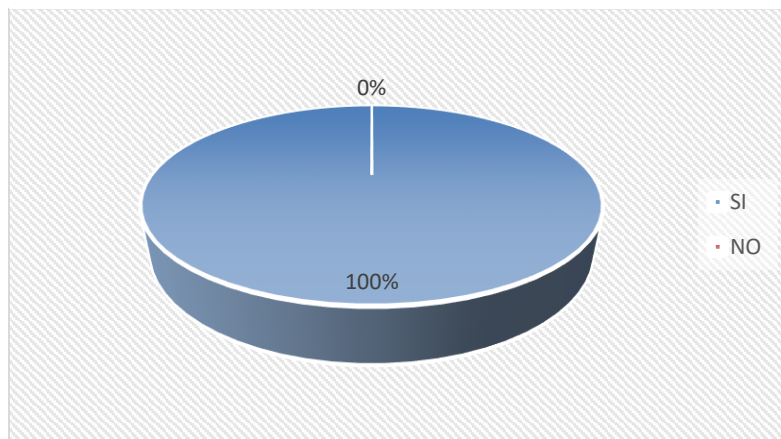
Tabla 3. Políticas Crediticias

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Gráfico 3. Políticas Crediticias



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

De los encuestados el 100% de los mismo piensan que las políticas y procedimientos de créditos se deben ir actualizando año a año ya que esta medida permitirá a la cooperativa estar actualizada en cuanto al riesgo crediticio que la misma puede presentar.

Interpretación:

En cuanto a la actualización de políticas de crédito también se desarrolla con normalidad ya que los directivos consideran que es de mucha importancia dicha actualización para poder disminuir los índices de morosidad que pueda presentar la COAC.

4. ¿La COAC Yuyay presenta índices de morosidad?

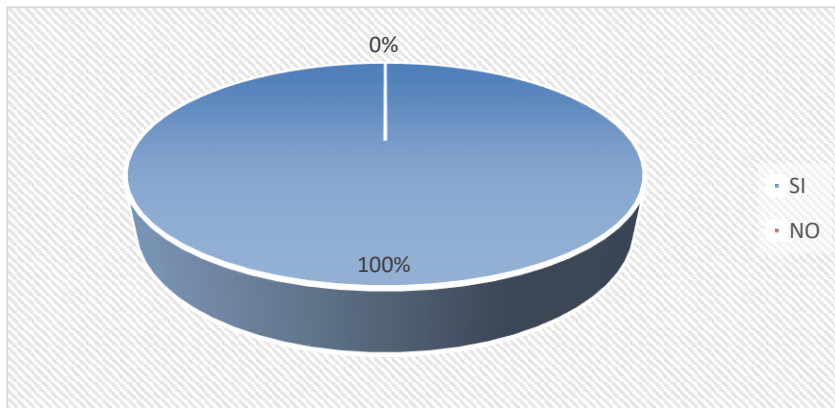
Tabla 4. Índices de Morosidad

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Encuesta a Directivos

Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Gráfico 4. Índices de Morosidad



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

Del total de personas encuestadas el 100% indicaron que la COAC Yuyay Ltda. Presenta índices de morosidad de esta manera existe un 0% que desmienta dicha interrogante.

Interpretación:

En las encuestas realizadas nos refleja un resultado positivo para los índices de morosidad los mismos que la COAC, viene tratando día tras día para que dichos índices no sean muy representativos y de esta manera no influya significativamente en la liquidez de la COAC, lo que hasta la actualidad no presenta un riesgo elevado para la misma permitiendo así su normal funcionamiento.

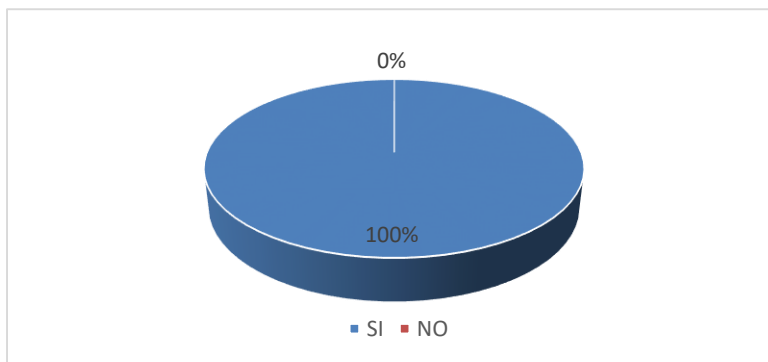
5. ¿Al momento de otorgar un crédito se evalúa la capacidad de pago del socio?

Tabla 5. Capacidad de Pago

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

*Fuente: Encuesta a Directivos
Realizado por: Magaly Fajardo (2022)*

Gráfico 5. Capacidad de Pago



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

Del total de personas encuestadas el 100% respondieron que sí, se revisa minuciosamente la capacidad de pago que presenta el cliente.

Interpretación:

La COAC Yuyay Ltda. Evalúa muy bien las condiciones de pago de un cliente antes de efectuar un crédito, lo cual está muy bien porque de esta manera la cooperativa no corre un riesgo alto al momento de recuperar dicho crédito es por esta razón que no se presenta un índice de morosidad alto.

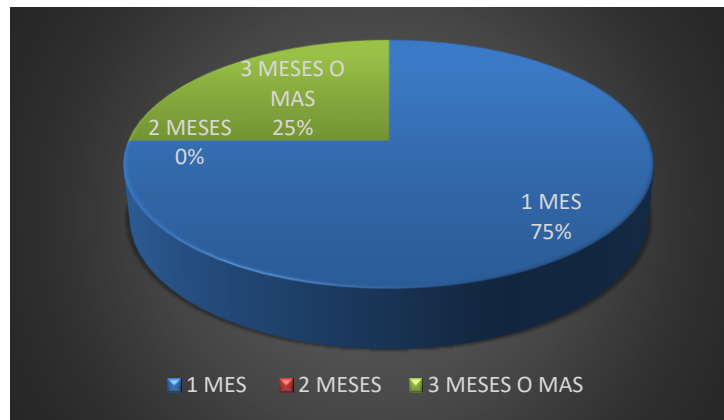
6. ¿Cuál es el tiempo estimado que ciertos socios se demoran en pagar sus obligaciones financieras?

Tabla 6. Tiempo de pago de obligaciones

Item	Frecuencia	Porcentaje
1 MES	6	75%
2 MESES	0	0%
3 MESES O MAS	2	25%
Total	8	100%

*Fuente: Encuesta a Directivos
Realizado por: Magaly Fajardo (2022)*

Gráfico 6. Tiempo de pago de obligaciones



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

De las personas encuestadas el 100% de los mismo manifestaron lo siguiente: el 75% manifestó que pagan sus créditos en 1 mes, y el 25% que pagan en 3 mes o más.

Interpretación:

En los resultados obtenidos presenta que el 75 % manifestaron que los socios no pasan del mes en la cancelación de sus obligaciones, siendo solo un 25% que no está de acuerdo con esto, por tal motivo podemos observar que no existe un plazo extenso en cuanto al cumplimiento de créditos es decir son muy puntuales la mayoría de socios.

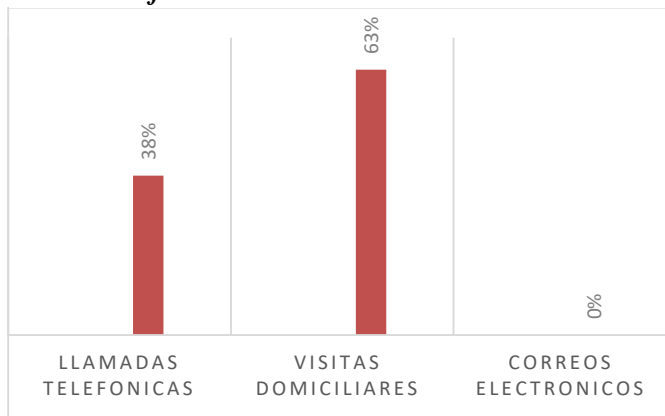
7. ¿Cuáles de los siguientes enunciados cree Ud. que es la más eficiente al momento de la recaudación de crédito?

Tabla 7. Recaudación de crédito

Item	Frecuencia	Porcentaje
Llamadas telefónicas	3	38%
Visitas Domiciliars	5	63%
Correos Electronicos	0	0%
Total	8	100%

*Fuente: Encuesta a Directivos
Realizado por: Magaly Fajardo (2022)*

Gráfico 7. Recaudación de créditos



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

Del total de personas entrevistadas el 38% piensa que es efectiva solo una llamada telefónica para solicitar el pago de las obligaciones de los socios, y el 63% dice que las visitas domiciliars son más efectivas para la recaudación de créditos.

Interpretación:

Por consideración de la mayoría de directivos, la manera más eficiente para que un socio pague sus obligaciones son las visitas domiciliars por tal motivo es lo que más se realiza dentro de la cooperativa, el llamado de atención en las viviendas de los diferentes socios, lo cual ha resultado muy efectivo según manifiestan.

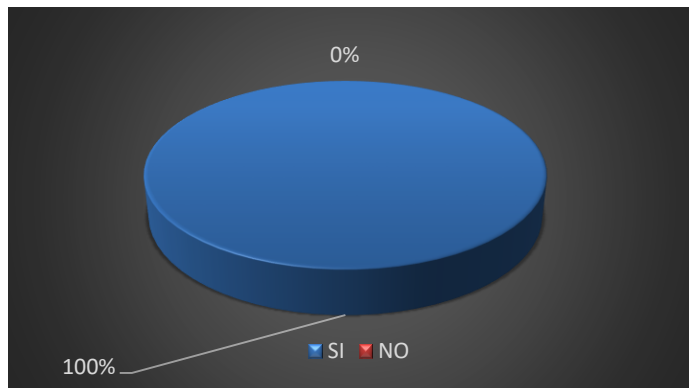
- 8. ¿Conoce Ud. si se han efectuado estrategias para la recuperación de créditos en riesgo tales como: ¿Facilidades de pago, bonificaciones por pagos puntuales entre otros?**

Tabla 8. Bonificaciones

Item	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

*Fuente: Encuesta a Directivos
Realizado por: Magaly Fajardo (2022)*

Gráfico 8. Bonificaciones



Realizado por: Magaly Fajardo (2022)

Análisis:

Del total de personas encuestadas el 100% especifica que si existen estrategias que la COAC tiene en cuenta al momento de que se den los pagos puntuales por parte de sus socios.

Interpretación:

De los resultados obtenidos claramente se observa que la COAC, si presenta estrategias tales como otorgar una bonificación por cada pago puntual que un socio realice en caso de fallar dicha bonificación se pierde, la misma que consta de un 15% de su cuota por pagar.

4.1 Comparación entre Ingresos y Gastos del Estado de Resultados de la COAC Yuyay Ltda. del año 2020 en Base al Objeto de Estudio (Cartera de Crédito)

Gastos

Tabla 9. Estado de Resultados (Gastos)

Estado de Resultados de la COAC Yuyay Ltda. Del año 2020			
GASTOS			
			1,132,637.89
4402	Cartera de créditos		1,095,868.99
440210	Crédito comercial prioritario	.00	
44021005	Crédito comercial prioritario	.00	
440220	Crédito de consumo prioritario	607,273.86	
44022005	Crédito de consumo prioritario	607,273.86	
440240	Microcrédito	488,595.13	
44024005	Microcrédito	488,595.13	
4403	Cuentas por cobrar		36,768.90
440305	Cuentas por cobrar	36,768.90	
44030505	Cuentas por cobrar	36,768.90	

Fuente: Estado de Resultados de la COAC Yuyay Ltda.

Mediante el estado de resultados de la COAC para el año 2020, podemos observar que tiene un monto de 1,132.637,89 en lo que es cartera de crédito es decir tiene como préstamos otorgados en ese año, por lo que buscara incrementar dicha cantidad para el año que viene tratando así de incrementar sus ingresos

Ingresos Estado de Resultados

Tabla 10. Estado de Resultados (Ingresos)

Estado de Resultados de la COAC Yuyay Ltda. Del año 2020			
INGRESOS			
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos		2,826,323.66
510405	Cartera de créditos comercial prioritario	295.05	
51040505	Cartera de créditos comercial prioritario	295.05	
510410	Cartera de crédito de consumo prioritario		1,262,480.01
51041005	<i>Interés</i> Crédito Extraordinario	1,262,480.01	
510420	Cartera de crédito para la microempresa		1,502,369.36
51042005	Cartera de créditos para la microempresa	1,502,369,36	
510430	Cartera de créditos Refinanciada		265.31
51043020	Cartera de crédito de Microcrédito Refinanciada	265.31	
510435	Cartera de Crédito Reestaurada		2,579.63
51043510	Cartera de créditos Consumo Reestructurada	1,670.40	
51043520	Cartera de Crédito de Microcrédito Reestructurada	909.23	
510450	De mora		58,334,30
51045010	De mora Cartera de Consumo	19,425.24	
51045020	De mora Cartera para la Microempresa	38,909.06	

Fuente: Estado de Resultados de la COAC Yuyay Ltda.

En cuanto a los ingresos obtenidos en el periodo 2020 al cual se realizó la investigación, pude observar que presenta una cantidad de 2,826.323,66 la misma que es una cantidad muy representativa que la COAC pudo recaudar en cuanto a la cartera de crédito ingresos con los que la entidad puede contar, siendo un factor muy importante en la liquidez de la misma.

4.2 Análisis Vertical del Balance General

Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay Ltda.

Balance General

Del 01/01/2020 al 31/12/2020

Balance General		Análisis Vertical
Cuentas	2020	%
Fondos Disponibles	\$ 3.326.221,02	13,24%
Caja	\$ 162.132,98	0,65%
Bancos y Otras Instituciones financieras	\$ 3.164.088,04	12,59%
Inversiones	\$ 1.506.128,13	5,99%
Disponible para la venta de entidades del sector privado y sector financiero popular y solidario	\$ -	0,00%
Mantenido hasta el vencimiento de entidades del sector y sector financiero popular y solidario	\$ 1.506.128,13	5,99%
CARTERA DE CREDITO	\$ 19.186.806,79	76,36%
Carteras de crédito comercial prioritario por vencer	\$ -	0,00%
Cartera de crédito de consumo prioritario por vencer	\$ 8.028.932,46	31,95%
Cartera de microcrédito por vencer	\$ 12.449.325,16	49,55%
Cartera de créditos de consumo prioritario refinanciada por vencer	\$ -	0,00%
Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	\$ 14.973,25	0,06%
Cartera de Crédito de consumo prioritario reestructurada por vencer	\$ 16.345,50	0,07%
Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	\$ 9.037,25	0,04%
cartera de crédito de consumo prioritario que no devenga interés	\$ 528.204,99	2,10%
Cartera de microcrédito no devenga interés	\$ 490.600,78	1,95%
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada que no devenga intereses	\$ -	0,00%
Cartera Microcrédito reestructurada que no devenga intereses	\$ 832,50	0,00%
Cartera de créditos comercial prioritaria vencida	\$ -	0,00%
Cartera de créditos de consumo prioritario vencida	\$ 209.005,65	0,83%
Cartera de microcredit vencida	\$ 177.712,37	0,71%
Cartera de créditos de consumo prioritario reestructurada vencida	\$ -	0,00%

Cartera de microcrédito reestructurada vencida	\$ 419,58	0,00%
(Provisiones para créditos incobrables)	\$ 2.738.582,70	10,90%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 510.138,27	2,03%
Intereses por cobrar inversiones	\$ 69.928,07	0,28%
Intereses por cobrar de cartera de créditos	\$ 446.194,41	1,78%
Pagos por cuentas de socios	\$ 1.965,49	0,01%
Cuentas por cobrar varios	\$ 123.659,27	0,49%
(Provisión para intereses y comisiones por cobrar)	\$ 131.608,97	0,52%
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INST	\$ 14.345,32	0,06%
Bienes adjudicados por Pago	\$ 14.345,32	0,06%
Provisión para bienes realizables, adjudicados por pago y recuperados	\$ -	0,00%
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 397.338,14	1,58%
Terrenos	\$ 123.664,00	0,49%
Edificios	\$ 366.477,00	1,46%
Construcciones y remodelaciones en curso	\$ 3.260,87	0,01%
Muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 39.093,54	0,16%
Equipos de computación	\$ 66.939,11	0,27%
Unidades de transporte	\$ 15.160,16	0,06%
Otros	\$ 15.129,42	0,06%
(Depreciacion Acumulada)	\$ 232.385,96	0,92%
Otros ACTIVOS	\$ 185.280,74	0,74%
Inversiones en acciones y participaciones	\$ 24.748,14	0,10%
Gasto y pagos anticipados	\$ 4.501,04	0,02%
Gastos Diferidos	\$ 176.025,78	0,70%
Materiales, mercaderia e insumos	\$ -	0,00%
Otros	\$ 5.794,92	0,02%
(Provisión para otros activos irre recuperables)	\$ 25.789,14	0,10%
TOTAL ACTIVO	\$ 25.126.258,41	100,00%
PASIVO		
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 21.568.157,23	85,84%
Cuentas por Pagar	\$ 497.993,71	1,98%
Obligaciones financieras	\$ 500.000,00	1,99%
Otros pasivos	\$ -	0,00%
TOTAL PASIVOS	\$ 22.556.150,94	89,77%
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL	\$ 782.031,93	3,11%
RESERVAS	\$ 1.714.922,44	6,83%

RESULTADOS	\$ 73.153,10	0,29%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 2.570.107,47	10,23%
TOTAL PAS+PAT	\$ 25.126.258,41	100,00%

*Fuente: Estados Financieros COAC Yuyay Ltda.
Elaborado por: Magaly Fajardo*

Análisis

La cartera de créditos de cualquier cooperativa de ahorro y crédito es extremadamente importante ya que es el medio a través del cual una institución financiera gana o asegura la mayor parte de sus ganancias. Por esta razón, a medida que la cartera de crédito crezca de año en año, habrá más liquidez con la que contará una institución financiera., para el año a estudiar la cartera de crédito es de 19.186.806,79 el mismo que representa un 76,36% siendo un porcentaje muy representativo de los activos que dicha entidad posee, por lo que se puede decir que la entidad financiera va realizando un excelente trabajo en la colocación de créditos se puede ver reflejada toda esta información en los estados financieros de la misma, los cuales esta anexados al final de la investigación.

4.3 Análisis e Interpretación General de Resultados

Hacer referencia a cartera en riesgo de una entidad financiera es tener en cuenta que dicha entidad puede perder valores importantes que son otorgados mediante créditos a diferentes personas los mismos que influyen de manera decisiva en la liquidez de la misma para que pueda seguir ofertando servicios a sus socios. Es por esta razón que es de suma importancia realizar estudios que permitan tener en cuenta la relación de liquidez que puede presentar una entidad en cuanto a los créditos otorgados.

En el estudio realizado a la COAC Yuyay Ltda., para el año 2020 se ha podido observar mucho en cuanto a créditos que la misma otorga y sus políticas para poder recuperar todo lo invertido u otorgado a sus socios. Mediante una encuesta realizada a sus Directivos, **(Gerente, Contador, Asistente de Crédito, Asistente de Negocios)** se pudo recolectar información necesaria para poder emitir una opinión sobre sus procedimientos dentro de la entidad, de igual manera mediante el Análisis a los estados financieros (Estado de Resultados) y un análisis vertical de (Balance General) por ende también se procedió a la revisión de las a las políticas establecida por la entidad para otorgar un crédito como (Manual de Crédito) (Manual de Cobranzas) analizada una vez toda esta documentación los resultados son los siguientes:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda., de Cañar si cuenta con un manual de crédito, el mismo que se va actualizando año tras año según se vea necesario, el mismo que consta con un sin número parámetros que un socio debe cumplir para poder ser beneficiario de un crédito dentro de la entidad financiera el cual también especifica términos que los asesores de crédito deben tener en cuenta para poder dar a conocer a las personas que son ajenas a la entidad, de la misma manera se establecen etapas que deben llevar acabo para la aprobación o negación de un credito entre otros puntos estos los más importantes.

Al hablar de un manual de cobranzas se hace referencia a los procedimientos que la entidad plantea para poder recuperar un crédito otorgado a un socio, entonces puedo afirmar que la COAC Yuyay Ltda., si cuenta con dicho documento, el mismo que debe ser revisado por el gerente y Coordinador de cobranzas y actualizado por lo menos 2 veces al año o las veces que crean necesarias para el buen funcionamiento de la entidad y sobre todo para controlar los índices de morosidad que se pueda presentar dentro de la entidad financiera. Dicho documento cuenta también con diferentes parámetros a seguir para un cobro adecuado desde el día 1 de vencida la cuota. Toda esta información es conocida por los asesores de crédito para poder actuar a la brevedad del caso.

Desde las llamadas telefónicas hasta las visitas domiciliarias son medidas que la entidad toma para notificar a un socio que este retrasado con el pago de una cuota, en caso de ser necesario tomar acciones extrajudiciales el departamento de cobranza es el que impulsa dichas acciones con socios que una vez notificados por todas las vías planteadas no responden al pago de su crédito.

En cuanto a los socios que cumplen debidamente con el pago de sus obligaciones se les otorga una bonificación de un 15 hasta un 30% de la cuota a pagar, de esta manera se impulsa el pago puntual de los socios es una estrategia que la entidad implemento con la cual ha obtenido resultados muy favorables hasta la fecha.

Cabe recalcar que pese a la difícil situación económica que el país atravesaba en ese momento la COAC Yuyay, pudo recuperar una cantidad importante en cuanto a los préstamos otorgados en dicho periodo.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Según el estudio realizado a los estados financieros se concluye que, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Yuyay Ltda. Cuenta con una liquidez suficiente para seguir ofertando sus servicios a la sociedad de manera eficiente, ya que no presenta riesgo alguno.
- Se puede manifestar también que el mantener manuales de crédito y procedimientos de cobranzas actualizados oportunamente ayudan a la entidad financiera a tener más control de la cartera vencida o por vencer y tomar las medidas necesarias en el tiempo justo, como se ha venido realizando hasta el momento obteniendo resultados positivos para la entidad.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a la COAC Yuyay Ltda. Que debería contar con un plan de prevención de riesgo el mismo que ayudaría a la entidad a sobrellevar a tiempo cualquier tipo de amenazas que ponga en peligro los recursos de la entidad financiera.
- De la misma manera se sugiere seguir manteniendo los incentivos que la entidad financiera viene ofertando a las personas que cumplen con puntualidad sus pagos, por todos los beneficios que se ha obtenido de dicha estrategia de cobro.

6. Bibliografía

- Cadena Tomalo Verónica del Carmen & Vera Lema Blanca Janeth. (Julio de 2018).
repositorio.utc.edu.ec. Obtenido de *repositorio.utc.edu.ec*:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>
- Cadena Tomalo, Verónica del Carmen & Vera Lema, Blanca Janeth. (Julio de 2018).
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>. Obtenido de
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>:
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/5774/1/PI-000858.pdf>
- Club de Gestion de Riesgos de España. (Marzo de 2021).
<https://www.clubgestionriesgos.org/secciones-informacion-riesgos/riesgo-de-credito/>.
Obtenido de <https://www.clubgestionriesgos.org/secciones-informacion-riesgos/riesgo-de-credito/>: <https://www.clubgestionriesgos.org/secciones-informacion-riesgos/riesgo-de-credito/>
- EUROINNOVA. (JUNIO de 2021). <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-el-riesgo-de-cartera>.
Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-el-riesgo-de-cartera>:
<https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-el-riesgo-de-cartera>
- Fidias G, A. (2012). *El proyecto de Investigacion* . Venezuela: Editorial Episteme.
- Galán, J. S. (Spetiembre de 2022). <https://economipedia.com/definiciones/pago-a-cuenta.html>.
Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/pago-a-cuenta.html>:
<https://economipedia.com/definiciones/pago-a-cuenta.html>
- Medina Paredes, L. V. (Agosto de 2014).
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>. Obtenido de

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Medina, L. V. (Agosto de 2014). *repositorio.uta.edu.ec*. Obtenido de repositorio.uta.edu.ec:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20997/1/T2827i.pdf>

Montes de Oca, J. (2015). *Crédito*. Quito: Economipedia.com.

Paz, G. B. (julio de 2017). <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>. Obtenido de <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>: <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>

Quinatoa Agualongo, H. G. (Julio de 2017).

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>. Obtenido

de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25885/1/T4036M.pdf>

Roldán, P. N. (Agosto de 2022). <https://economipedia.com/definiciones/capital.html>. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/capital.html>:

<https://economipedia.com/definiciones/capital.html>

Sampieri, R. H. (Julio de 2017). <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>. Obtenido de <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>: <https://investigacioncientifica.org/investigacion-documental-segun-autores/>

Sevilla Arias, A. (Enero de 2018). <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>:

<https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>

Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). *Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria*. Quito: uplods.

UNIR LA UNIVERSIDAD EN INTERNET . (16 de Agosto de 2021).
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/tipos-riesgos-financieros/#:~:text=Riesgo%20de%20liquidez,corto%2C%20mediano%20o%20largo%20plazo.> Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/tipos-riesgos-financieros/#:~:text=Riesgo%20de%20liquidez,corto%2C%20mediano%20o%20largo%20plazo.>
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/tipos-riesgos-financieros/#:~:text=Riesgo%20de%20liquidez,corto%2C%20mediano%20o%20largo%20plazo.>



ANEXO 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

CARRERA DE: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL DEL

DEPARTAMENTO CREDITO DE LA COAC MUSHUK YUYAY DE LA CIUDAD

DE CAÑAR

Tema: Análisis la cartera en riesgo y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar Periodo 2020”.

Objetivo: Analizar la cartera en riesgo y su incidencia en la liquidez de la COAC Mushuk Yuyay de la ciudad de Cañar año 2020”.

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que crea sea la más acercada a la realidad de la COAC.

1. ¿Cree Ud. ¿Que las normas o políticas empleadas por la Cooperativa para la cobranza de créditos son las correctas?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

2. ¿Considera Ud., que las cobranzas de créditos se realizan adecuadamente?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

3. ¿Cree Ud., que se debe actualizar las políticas y procedimientos de crédito?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

4. ¿La COAC Mushuk Yuyay presenta índices de morosidad?

SI	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

NO	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------

5. ¿Al momento de otorgar un crédito se evalúa la capacidad de pago del socio?

SI	
----	--

NO	
----	--

6. ¿Cuál es el tiempo estimado que ciertos socios se demoran en pagar sus obligaciones financieras?

Meses	Marque con una X la opción correcta
1 MES	
2 MESES	
3 MESES O MAS	

7. ¿Cuáles de los siguientes enunciados cree Ud. que es la más eficiente al momento de la recaudación de crédito?

Opciones

Llamadas telefónicas	
Visitas Domiciliares	
Correos Electrónicos	

8. ¿Conoce Ud si se han efectuado estrategias para la recuperación de créditos en riesgo tales como: ¿Facilidades de pago, bonificaciones por pagos puntuales entre otros?

SI	
----	--

NO	
----	--

