



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

**Factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando
Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023**

**Trabajo de titulación para optar al título de Licenciada en Contabilidad
C.P.A.**

Autor:

Aseicha Tacuri, Paulina Elizabeth

Tutor:

Mgs. Iván Patricio Arias González

Riobamba, Ecuador. 2025

DERECHOS DE AUTORÍA

Yo, Paulina Elizabeth Aseicha Tacuri, con cédula de ciudadanía 0604241141, autora del trabajo de investigación titulado: "Factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2023", certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Así mismo, 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, a los 24 días del mes de enero



Paulina Elizabeth Aseicha Tacuri

C.I: 0604241141

DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado del trabajo de investigación “Factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023”, presentado por Paulina Elizabeth Aseicha Tacuri, con cédula de identidad número 0604241141, emitimos el DICTAMEN FAVORABLE, conducente a la APROBACIÓN de la titulación. Certificamos haber revisado y evaluado el trabajo de investigación y cumplida la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba a los 24 días del mes de enero de 2025.

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Jhonny Muricio Coronel Sánchez
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgs. Iván Patricio Arias González
TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación "Factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023", presentado por Paulina Elizabeth Aseicha Tacuri, con cédula de identidad número 0604241141, bajo la tutoría del Msg. Iván Patricio Arias González, 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 24 días del mes de enero de 2025.

Presidente del Tribunal de Grado

Mgs. Pedro Larrea Cuadrado



Miembro del Tribunal de Grado

Ing. Gema Viviana Paula Alarcón Mgs.



Miembro del Tribunal de Grado

Mgs. Jhonny Mauricio Coronel Sánchez





Dirección
Académica
VICERRECTORADO ACADÉMICO



UNACH-RGF-01-04-02.20
VERSIÓN 02: 06-09-2021

CERTIFICACIÓN

Que, **ASEICHA TACURI PAULINA ELIZABETH** con CC: **0604241141**, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA, NO VIGENTE**, Facultad de **CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **"FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA MATRIZ COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA, DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PERÍODO 2023"**, cumple con el 0 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **COMPILATIO**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 16 de enero de 2025


Mgs. Iván Patricio Arias
TUTOR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

“El que ama la instrucción ama la sabiduría; más el que aborrece la reprensión es ignorante” (Proverbios 12.1)

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios por haberme permitido culminar mis estudios universitarios, por darme sabiduría, fuerza y perseverancia a mis padres, Jaime Aseicha y Esther Tacuri, a mi hijo Dylan Paredes por ser los motores principales para cumplir esta meta.

Paulina Aseicha

AGRADECIMIENTO

“Den gracias al Señor, porque él es bueno; su gran amor perdura para siempre” (Salmo 136:1)

Agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de poder culminar esta etapa de mi vida y ser mi guía durante este proceso.

A mis padres Jaime y Esther, a mi hijo Dylan Paredes quienes me han brindado su apoyo y me han impulsado a salir adelante.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, de manera especial al Mgs. Iván Patricio Arias González distinguido tutor de tesis, por dirigirme muy profesionalmente en el desarrollo del presente trabajo.

Finalmente, al Ing. Pedro Khipo, Gerente General de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., personal administrativo financiero por la confianza, oportunidad y colaboración al proporcionarme la información necesaria para la elaboración del presente trabajo de investigación.

Paulina Aseicha

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I.....	14
1 INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2.1 Objetivo general.....	16
1.2.2 Objetivos específicos.....	16
CAPÍTULO II.....	17
2 MARCO TEÓRICO.....	17
2.1 Antecedentes.....	17
2.2 Conceptualización de las variables.....	18
2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: factores de riesgo.....	18
2.2.2 Cooperativas.....	19
2.2.3 Crédito.....	23
2.2.4 Conceptualización de la variable dependiente: morosidad.....	25
CAPÍTULO III.....	28
3 METODOLOGÍA.....	28
3.1 Tipo de investigación.....	28
3.1.1 Investigación de campo.....	28
3.1.2 Investigación documental.....	28
3.2 Diseño de la investigación.....	28
3.2.1 No experimental.....	28
3.3 Técnicas de recogida de información.....	28

3.3.1	Encuesta.....	28
3.3.2	Entrevista.....	28
3.4	Instrumentos de recogida de información.....	29
3.4.1	Cuestionario.....	29
3.4.2	Guía de entrevista.....	29
3.5	Población y muestra.....	29
3.5.1	Población.....	29
3.5.2	Muestra.....	29
3.6	Métodos de investigación.....	29
3.6.1	Método deductivo.....	30
3.6.2	Método inductivo.....	30
3.7	Procesamiento de los datos.....	30
CAPÍTULO IV.....		31
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	31
4.1	Análisis de la encuesta a los empleados.....	31
4.2	Análisis de la encuesta a los socios deudores.....	43
4.3	Análisis de la entrevista.....	55
4.4	Proceso de análisis, concesión y otorgamiento de créditos de la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	59
4.5	Índice de morosidad de la cooperativa Fernando Daquilema.....	60
4.6	Factores de riesgo del área de créditos y cobranzas.....	61
CAPÍTULO V.....		63
5	CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES.....	63
5.1	CONCLUSIONES.....	63
5.2	RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....		65
ANEXOS.....		68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores que influyen en la morosidad.....	18
Tabla 2 Segmento de las entidades del SEPS.....	22
Tabla 3 Número de instituciones por su segmento.....	22
Tabla 4 Población.....	29
Tabla 5 Cuenta con proceso de evaluación de proceso de crédito.....	31
Tabla 6 Proceso de evaluación de crédito se considera adecuado o inadecuado.....	32
Tabla 7 Tiempo para conceder crédito.....	33
Tabla 8 Estudio de la capacidad financiera del cliente.....	34
Tabla 9 Destino de los créditos.....	35
Tabla 10 Nivel de riesgo que existe en la cooperativa.....	36
Tabla 11 Problemas de morosidad.....	37
Tabla 12 Motivos de retrasos en los pagos de créditos.....	38
Tabla 13 Frecuencia de análisis de índice de morosidad.....	39
Tabla 14 Opciones adecuadas para recuperar la cartera.....	40
Tabla 15 Mecanismos implementados para reducir la morosidad.....	41
Tabla 16 Plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad.....	42
Tabla 17 Tiempo de socio de la cooperativa.....	43
Tabla 18 Razón por la que decidió ser socio.....	44
Tabla 19 Tipos de productos crediticios que brinda la cooperativa.....	45
Tabla 20 Procesos internos de la cooperativa.....	46
Tabla 21 Razones por las que solicita un crédito.....	47
Tabla 22 Tipo de crédito que dispone el socio.....	48
Tabla 23 Asesoría con respecto al manejo del crédito.....	49
Tabla 24 Notificaciones previas a la fecha de vencimiento del crédito.....	50
Tabla 25 Mecanismos que se utilizó para informar que se encuentra en mora.....	51
Tabla 26 Rangos de vencimiento del crédito.....	52
Tabla 27 Razones por la cual no cumplió con el pago del crédito a tiempo.....	53
Tabla 28 Alternativas para solucionar la cancelación del crédito pendiente.....	54
Tabla 29 Entrevista al Gerente de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda.....	55
Tabla 30 Clasificación de cartera.....	60

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Características de las cooperativas	21
Ilustración 2 Cuenta con proceso de evaluación de proceso de crédito	31
Ilustración 3 Proceso de evaluación de crédito se considera adecuado o inadecuado	32
Ilustración 4 Tiempo para conceder crédito	33
Ilustración 5 Estudio de la capacidad financiera del cliente.....	34
Ilustración 6 Destino de los créditos	35
Ilustración 7 Nivel de riesgo que existe en la cooperativa	36
Ilustración 8 Problemas de morosidad	37
Ilustración 9 Motivos de retrasos en los pagos de créditos	38
Ilustración 10 Frecuencia de análisis de índice de morosidad.....	39
Ilustración 11 Opciones adecuadas para recuperar la cartera.....	40
Ilustración 12 Mecanismos implementados para reducir la morosidad	41
Ilustración 13 Plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad	42
Ilustración 14 Tiempo de socio de la cooperativa	43
Ilustración 15 Razón por la que decidió ser socio	44
Ilustración 16 Tipos de productos crediticios.....	45
Ilustración 17 Procesos internos de la cooperativa.....	46
Ilustración 18 Razones por las que solicita un crédito	47
Ilustración 19 Tipo de crédito que dispone el socio	48
Ilustración 20 Asesoría con respecto al manejo del crédito	49
Ilustración 21 Notificaciones previas a la fecha de vencimiento del crédito	50
Ilustración 22 Mecanismos que se utilizó para informar que se encuentra en mora.....	51
Ilustración 23 Rangos de vencimiento del crédito.....	52
Ilustración 24 Razones por la cual no cumplió con el pago del crédito a tiempo	53
Ilustración 25 Alternativas para solucionar la cancelación del crédito pendiente.....	54

RESUMEN

La cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema de la ciudad de Riobamba, tiene la necesidad de conocer sus índices de morosidad para desarrollar con normalidad sus operaciones, por ello el presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar los factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023. La metodología empleada fue una investigación de campo y documental, un diseño no experimental porque no se manipuló ninguna variable, los métodos utilizados fueron la encuesta y la entrevista. La encuesta se aplicó a 20 funcionarios y a 50 socios deudores de la COAC y la entrevista al Gerente. Mediante la metodología aplicada se pudo identificar que los factores que influyen en la morosidad de la matriz de la Cooperativa son factores de eventos externos como la recesión económica que recae en problemas de los negocios y la falta de trabajo. Esto debido a que se verificó que el proceso de análisis, concesión y otorgación de créditos en la COAC Fernando Daquilema Ltda. en Riobamba durante el 2023 refleja una gestión estructurada y diligente que prioriza la transparencia y la responsabilidad. Aunque aún se detecta que la dependencia en los sistemas automatizados podría generar una sobre confianza en la tecnología, dejando de lado la supervisión humana crítica para identificar patrones de riesgo que las máquinas podrían pasar por alto. Otro riesgo es la diversidad de créditos que ofrecen la puede llevar a una dispersión en el enfoque de cobranza, complicando la gestión efectiva de la cartera de créditos.

Palabras claves: Factores de Morosidad. Riesgos. Indicador. Cooperativa

ABSTRACT

The Fernando Daquilema savings and credit cooperative in the city of Riobamba needs to know its delinquency rates to develop its operations normally; therefore, the present research work aims to identify the factors that influence the delinquency of the company. matrix COAC Fernando Daquilema Ltda., from the city of Riobamba, period 2023. The methodology used was field and documentary research, a non-experimental design because no variable was manipulated. The methods used were the survey and the interview. The survey was applied to 20 officials and 50 debtor partners of the COAC, and the manager was interviewed. Through the applied methodology, it was possible to identify that the factors that influence the delinquency of the Cooperative's matrix are factors of external events such as the economic recession that results in business problems and lack of work. This is because it was verified that the process of analysis and granting of credits at the COAC Fernando Daquilema Ltda. in Riobamba during 2023 reflects a structured and diligent management that prioritises transparency and responsibility. Although it is still detected that dependence on automated systems could generate overconfidence in the technology, leaving aside critical human supervision to identify risk patterns that machines could overlook. Another risk is the diversity of credits offered can lead to a dispersion in the collection approach, complicating the effective management of the credit portfolio.

Keywords: Delinquency Factors. Risks. Indicator. Cooperative



Revised by
Mario N. Salazar

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

En la actualidad la medición de los riesgos es un aspecto importante para todo tipo de empresas, sin importar su tamaño o el tipo de negocio y más para las empresas del sector del cooperativismo lo cual es esencial, a razón de que estas entidades asumen la responsabilidad de administrar fondos de sus socios y, por ende, es su deber respaldar y asegurar que en un futuro no se presenten eventos que ocasionen consecuencias negativas para los clientes en lo referente a sus créditos.

La situación de la morosidad en la mayoría de las instituciones financieras se ha convertido en especial interés, puesto que la morosidad es el incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de los socios.

Según Brachfield (2003) afirma “La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación de pago, es aquel deudor que paga tarde, pero paga, o sea se trata de un cumplimiento de obligación tardío” (p.31). Esto quiere decir que los socios terminan de cancelar el crédito en su totalidad, pero no en el día correspondiente, por ende, la morosidad es como un fuego, se extiende rápidamente con efectos negativos, no es beneficiosa ni para los acreedores ni deudores porque se da la sobrevaloración de intereses.

Las instituciones del sector financiero tanto de la banca tradicional o de la economía popular y solidaria, cumplen procesos y políticas en las áreas de crédito y cobranzas enmarcadas en la recuperación de la cartera vencida lo cual se estipula en la normativa presente en la resolución No 129-2015-F de la Junta de Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador, es necesario indicar que dentro del sistema financiero se encuentran los bancos, cooperativas, sociedades financieras, mutualistas e instituciones financieras públicas.

En base a esto, las cooperativas de crédito tienen la obligación de establecer un control sobre el crédito que emiten con el fin de evitar, reducir y prevenir pérdidas actuales o futuras y así reducir sus tasas de morosidad, por lo que es fundamental analizar el riesgo, así como la mala asignación del crédito.

La presente propuesta con el tema: “Factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023” surgió de la necesidad actual de recuperar carteras de crédito vencidas que generan deudas y afectan directamente la liquidez, se trata de identificar factores tanto internos como externos que afectan las actividades de procesamiento de la cartera.

Es por ello que el objetivo principal de este trabajo de investigación es conocer por qué se producen los incumplimientos y cómo estos factores afectan a la COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023.

1.1 Planteamiento del problema

El sistema financiero hoy en día dentro de las instituciones financieras son la base primordial en la economía de un país. Paredes (2018) manifiesta que “el sistema financiero es un eje fundamental para la economía ecuatoriana, ya que a través de él se ejecutan transacciones personales, empresariales y gubernamentales, tanto a nivel nacional como internacional” (p. 24).

Según el Informe de Asobanca (2024), “La tasa de criminalidad en los diferentes sectores en diciembre fue de 1,1% en el sector manufacturero, 4,8% en el sector consumo, 2,9% en el sector vivienda y 6,6% en el sector microfinanzas” (pág. 10).

La recuperación de cartera de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda. se ha convertido en uno de los principales temas a abordar, ya que se ha evidenciado que el total de la cartera de morosidad para el año 2023 fue del 4,68% situación que ha motivado a la cooperativa a buscar soluciones.

Fiallos (2017) señala que el problema de la deuda de Ecuador es un problema que afecta a todo el mercado financiero:

La morosidad en el Ecuador no es solo un problema de las instituciones financieras, sino que también se transmite al sistema bancario en general; llevando a una crisis bancaria nacional, es aquí donde los índices de morosidad se dan en carteras de crédito con indicios de quiebre o de crisis (p.16)

Los retrasos en los pagos son uno de los problemas que afectan a las cooperativas de la ciudad de Riobamba, ya que la situación económica que vive el país las ha obligado a ajustar el gasto en todos los sectores de producción, lo que ha ocasionado un retraso o falta de pago por parte de los socios a la cooperativa.

Por lo tanto, en este estudio se busca identificar los factores que influyen en la morosidad COAC ya que estos factores están generando un problema haciendo que aumente el índice de morosidad.

Este trabajo de investigación beneficiará directamente a los directivos y empleados de la cooperativa, ya que tiene como objetivo identificar las causas que afectan la recuperación de la cartera y que consecuencias trae a la cooperativa.

Además, este estudio se justifica debido a que los resultados serán entregados para una evaluación por parte de la Cooperativa, sirviendo también para que los estudiantes e investigadores puedan estudiar y visualizar en base a los índices obtenidos la forma en que es manejada la gestión de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Créditos a nivel local, además de posibles comparativos sobre el manejo de cartera vencida en sus gestiones.

Objetivos

1.2.1 Objetivo general

- ✓ Identificar los factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, período 2023.

1.2.2 Objetivos específicos

- ✓ Detallar el proceso de análisis, concesión y otorgación de los créditos a los socios en la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2023.
- ✓ Determinar cuáles son los factores de riesgo del área de créditos y cobranzas que conllevan a la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda. de la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Para obtener una base científica y metodológica se basa en las investigaciones realizadas por cada autor sobre la rentabilidad de las carteras de activos improductivos y entidades financieras y que sirva de referencia para desarrollar este estudio. Para la revisión de los antecedentes se tomará en cuenta estudios internacionales, nacionales y locales que dan soporte al trabajo.

A partir de la revisión bibliográfica se encontró varios estudios internacionales que abordan la misma temática. En primera instancia, tenemos a Gómez (2019) en su investigación denominada Morosidad de la cartera de crédito al consumo y su incidencia en la rentabilidad y liquidez, para el análisis de sus variables utiliza una investigación descriptiva, documental y de campo, con el apoyo de la guía de observación. Concluye que la morosidad afecta directamente a la liquidez de una empresa, y el determinante de la liquidez está relacionado linealmente con la tasa de morosidad.

Por otra parte, Hinostroza (2021) en su artículo Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú, Periodo 2019 afirmó lo siguiente:

La metodología que empleo fue una investigación descriptiva, con un enfoque cualitativo y diseño no experimental. Concluyó que la alta tasa de morosidad se debe a una mala gestión de los procesos de crédito, por lo que recomendó el desarrollo de nuevas políticas y estrategias para controlar y mejorar estos procesos. (p. 5).

Por otro lado, se tiene la investigación de Guatatuca (2018) titulada “Gestión de procesos para recuperar la cartera vencida y su influencia sobre la rentabilidad” que tuvo como objetivo recopilar información para detectar las falencias utilizó una investigación de campo y descriptiva para realizar su análisis donde llegó a la conclusión que:

“La cartera vencida afecta la normal operación crediticia de las empresas financieras, ya que estos recursos no siempre están disponibles. Esta situación afecta a la rentabilidad, ya que una mala inversión causa pérdidas de recursos económicos para la empresa” (p.6)

Cárdenas (2022) en su estudio “Políticas de gestión financiera para mejorar los niveles de morosidad en las cooperativas de ahorro”. El objetivo de este estudio fue analizar políticas de gestión financiera que ayuden a mejorar los índices de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito Cañar Ltda. Sus resultados fueron significativos debido a que levantaron información a una muestra de 267 socios del total de 878 socios que mantenían créditos activos en la entidad financiera. Además, para la validación de los datos en la encuesta aplicada utilizaron el estadístico alfa de Cronbach y para el análisis del modelo

fue el estadístico Chi Cuadrado aplicado en 7 preguntas que mayor relevancia tenía con respecto a la investigación.

2.2 Conceptualización de las variables

2.2.1 Conceptualización de la variable independiente: factores de riesgo

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2018) señala que “Los factores de riesgo son, las fuentes generadoras de eventos que dan cabida a las pérdidas por peligro operacional, cuya finalidad es reducir el riesgo de pérdida y tomar las medidas apropiadas” (p. 15).

Tabla 1
Factores que influyen en la morosidad

Factores	Definición
Procesos	Conjunto de ocupaciones que se interrelacionan para transformar los recursos en bienes y servicios.
Tecnológicos	Instrumentos que utiliza la entidad para sus procesos (hardware, software, comunicaciones)
Personas	Es el capital humano con que cuenta la entidad para realizar sus procesos y a través de ellos detectar los fallos o deficiencias
Eventos externos	En la gestión de los riesgos operativos, las empresas deben tener en cuenta las probabilidades que pueden ocasionar pérdidas que se escapan de su control.

Nota: Factores de riesgo según la NPB4 – 50

2.2.1.1. Procesos

Según Arenal (2018):

El componente de procesos tiene como objetivo garantizar la mejora de los recursos y la estandarización de los oficios, los entes controlados deben contar con procesos definidos de acuerdo con las tácticas y políticas adoptadas, los cuales deben ser agrupados en componentes del peligro operativo. Se clasifica en 3 partes:

- Gobernantes o estratégicos,
- Productivos, fundamentales u operativos y habilitante,
- De soporte o apoyo (p.13).

2.2.1.2. Factor tecnología

“Este componente involucra las pérdidas por fallas o uso inadecuado de los sistemas informáticos transaccionales o de apoyo que afectan la operación de las empresas” (Arenal, 2018, p. 15).

Respecto a la tecnología, el autor Flores (2018) afirma:

Las organizaciones cuenten con tecnología de la información que pueda respaldar plenamente las actividades físicas y los procesos esenciales para lograr los siguientes objetivos:

- Planificar las necesidades tecnológicas actuales y futuras de manera organizada;

- Crear un conjunto de requisitos y condiciones para la estabilidad y continuidad del intercambio;
- Generar información completa, disponible y confidencial;
- Asegurarse de que la tecnología no interrumpe las operaciones tradicionales (p. 28)

2.2.1.3. Factor personas

Según Esparza (2016) sobre la correcta gestión del capital humano manifiesta:

Que se incluye una adecuada gestión del capital humano y adecuada detección de errores o deficiencias correspondientes a factores personales tales como: falta de personal adecuado, negligencia, errores humanos, nepotismo según la situación jurídica vigente, relaciones interpersonales y ambiente de trabajo imperfectos, trabajo desfavorable, falta de normas claras sobre empleo, etc., por ejemplo, "pérdidas debidas a errores humanos, conducta negligente o conducta intencionada" (p. 56).

En cuanto a las personas, la norma exige a las organizaciones gestionar adecuadamente los recursos humanos, ya que son el capital más valioso del que depende una empresa donde cada entidad debe tener políticas y procedimientos establecidos con respecto al contacto, duración y separación del personal.

2.2.1.4. Factor eventos externos

Los factores eventos externos representan pérdidas por desastres naturales, accidentes, robos; autores como Flores (2012) alude a que

La gestión del riesgo operacional requiere que las entidades identifiquen los eventos externos (fuera del 21 ámbito político, económico y social) a los que tienen la posibilidad de ser vulnerables, tales como:

- Fallas en los servicios públicos
- Ocurrencia de desastres naturales
- Atentados
- Otros actos delictivos
- Recesión económica (p.67).

2.2.2 Cooperativas

Autores como Pampillón (2012) detalla que:

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, los bancos solidarios y otras entidades mixtas creadas para captar ahorros, otorgar préstamos y prestar otros servicios financieros conjuntos que integran el sector financiero general y las organizaciones solidarias también están sujetas al reglamento. La economía popular y solidaria no incluye sindicatos, gremios, agrupaciones laborales, organizaciones culturales, etc. Principalmente social, es una actividad económica que no refleja la producción de bienes y servicios (p 89).

Méndez (2018) menciona en su estudio sobre cooperativas de crédito:

Mantienen un rol primordial dentro del ámbito financiero, de poder satisfacer todas las necesidades que requieran los socios, es decir todos los depósitos de los ahorradores, junto a la ayuda de empresas PYMES y de pequeños consumidores, para la obtención de un mayor crecimiento no solo económico, sino que también laboral y social (p. 109).

En la LOEPS en el título correspondiente a Principios Generales, se indica que las cooperativas de crédito son entidades financieras ya sea entidades asociativas o solidarias, cajas, bancos comunales y bancos de ahorro, los cuales estarán bajo el control y monitoreo de la Superintendencia del Sistema Popular y Solidario. Además, estarán integrados por al menos 50 socios, y tendrán como objeto la prestación de servicios financieros a sus socios o clientes, sea por conceptos de recibir depósitos, traslados de depósitos a terceros, contraer préstamos crediticios con instituciones nacionales o internacionales y, por último, conceder préstamos a los socios; todo esto con el fin de cumplir con todas las necesidades financieras que busque el socio (LOEPS, 2018, p 87).

2.2.2.1. Funcionamiento de las cooperativas

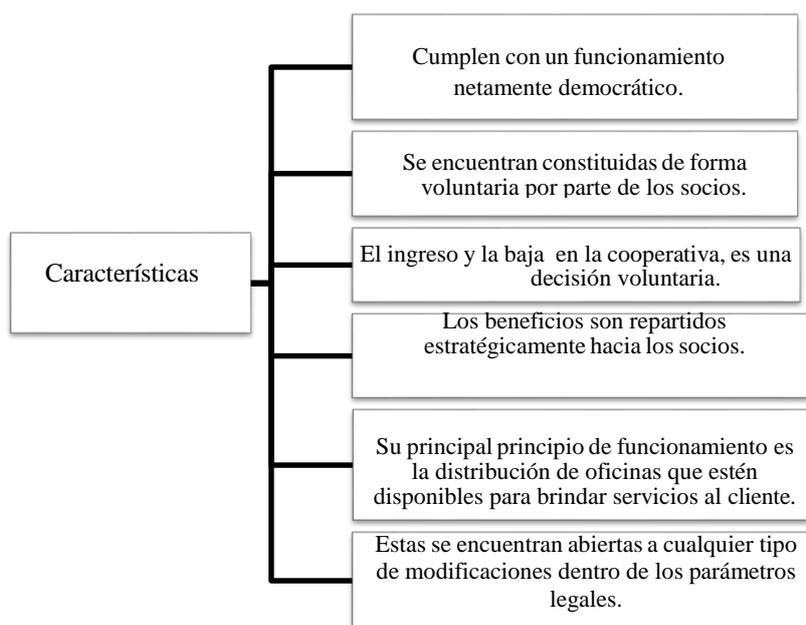
La funcionalidad que mantiene las cooperativas de crédito, dentro de sus funciones es de servir con todas las necesidades que requiere el socio y terceros mediante actividades de servicios que ejerce la entidad financiera, de igual forma esto se refleja mediante un correcto planteamiento de sus políticas crediticias acorde a sus servicios financieros, dando como resultado un servicio justo, razonable y competitivos a su público.

En el trabajo de Méndez (2018) se menciona que las Cooperativas de Crédito tienen como:

Función principal es la concentración de créditos locales, para la generación de una expansión de socios dentro del mercado del cooperativismo. Debe resaltarse que, las entidades financieras como cooperativas de crédito tienen funciones distintas a las de un banco tradicional, difiriendo en la forma de administración y gobernación de sus acciones. En consecuencia, las cooperativas de crédito efectúan préstamos de interés local, ya sea para préstamos como: agricultura, ganadería, o de vivienda (p. 231).

2.2.2.2. Características de las cooperativas

Ilustración 1
Características de las Cooperativas



Nota: Tomada del diagnóstico Cooperativas de Ahorro y Crédito / Investigación (Beltrán, 2016)

2.2.2.3. Clasificación de las operaciones de crédito

Las operaciones de crédito se pueden clasificar en varias categorías según diferentes criterios. Aquí te presento algunas clasificaciones comunes:

1. Según la naturaleza del crédito:

- **Crédito a plazo fijo:** El plazo y la tasa de interés están fijados desde el inicio.
- **Crédito a plazo variable:** La tasa de interés puede variar durante el plazo del crédito.

2. Según el tipo de prestatario:

- **Crédito personal:** Otorgado a individuos para gastos personales.
- **Crédito comercial:** Dirigido a empresas para financiar sus operaciones.
- **Crédito agropecuario:** Para actividades agrícolas y ganaderas.

3. Según el tipo de garantía:

- **Crédito con garantía:** Requiere una garantía (hipoteca, prenda, etc.)
- **Crédito sin garantía:** No requiere una garantía específica.

4. Según el tipo de prestamista:

- **Crédito bancario:** Otorgado por instituciones bancarias.
- **Crédito cooperativo:** Se otorga por cooperativas financieras.
- **Crédito informal:** Se otorga por individuos o entidades no reguladas.

5. Según el uso del crédito:

- **Crédito para el consumo:** se utiliza para adquirir servicios y bienes.
- **Crédito hipotecario:** Utilizado para la compra o construcción de casas.
- **Crédito de inversión:** Para inversiones en proyectos o negocios.

2.2.2.4. Segmentación de las entidades del SEPS

La segmentación de las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (SEPS) en Ecuador se realiza para clasificar y regular las instituciones financieras según su tamaño estructura y operaciones. Las entidades se dividen en diferentes segmentos, cada uno con sus propias normativas y requisitos específicos. Los segmentos más comunes son:

- **Segmento 1:** Entidades de mayor tamaño y complejidad, con operaciones más amplias y mayores recursos.
- **Segmento 2:** Entidades de tamaño mediano, con operaciones más limitadas en comparación con el Segmento 1.
- **Segmento 3:** Entidades de menor tamaño, con operaciones más simples y recursos limitados.
- **Segmento 4:** Estas entidades tienen una estructura y operaciones más limitadas en comparación con los segmentos superiores.
- **Segmento 5:** Estas entidades suelen ser las más pequeñas y con operaciones más limitadas dentro del sector.

Esta segmentación permite a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) aplicar regulaciones y supervisión adecuada a cada tipo de entidad, asegurando la estabilidad y sostenibilidad del sector financiero. (Asobanca, 2024)

Tabla 2
Segmento de las entidades del SEPS

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

Nota: Tomada de la Superintendencia de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (2024)

2.2.2.5. Número de instituciones por su segmento

Tabla 3
Numero de instituciones por su segmento

Segmento	Cantidad
1	101 cooperativas
2	59 cooperativas
3	33 cooperativas
4	7 cooperativas
5	12 cooperativas.
TOTAL	212

Nota: Tomada de la Superintendencia de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario (2024)

2.2.3 Crédito

Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) de Ecuador, el crédito se define como un recurso financiero otorgado a los socios o usuarios de las entidades del sector financiero popular y solidario, con el objetivo de financiar proyectos productivos, consumo, vivienda, entre otros. Este recurso se entrega bajo condiciones específicas, como tasas de interés, plazos de pago y garantías, y está destinado a ser devuelto en un período determinado.

2.2.3.1. Cartera de crédito

"La cartera de crédito es considerada el principal activo financiero de la cooperativa y está compuesta por operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus aliados según diversas probabilidades y aprobadas según las reglas de cada institución".

La evaluación preventiva del riesgo crediticio se logra mediante la actualización de los saldos de la cartera crediticia" (Banco Multiva, 2011, p. 3)

Cuando se toma en cuenta la cartera de crédito de autores como Sánchez (2015) manifiesta: Toda la cartera de crédito incluye las principales clasificaciones en función de las actividades a las que se destinan los recursos, las cuales son: prioridad comercial, prioridad de consumo, rentable, comercial general, consumo general, inmobiliario, ERP, microempresa, inversión pública, educación, refinanciamiento y reestructuración. Paralelamente, dichas operaciones se clasificarán por vencimiento en carteras vencidas, a vencimiento y sin intereses (p. 116).

2.2.3.2. Línea de crédito

De acuerdo al tipo de institución financiera la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (2015), plantea las siguientes líneas de crédito: vivienda, consumo ordinario, consumo prioritario, microcrédito y crédito educativo.

- **Crédito comercial prioritario:** "se refiere a la cartera de crédito total de una institución financiera, neto de la provisión para insolvencias de la línea de crédito comercial principal" (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017); así también el Banco Central del Ecuador (2015) sugiere que se concede a las personas físicas obligadas a llevar contabilidad o a las empresas que registran ventas anuales superiores a USD 100.000 dólares por la compra de bienes y servicios para ocupaciones industriales y comerciales.
- **Crédito de consumo prioritario:** se refiere al crédito otorgado a las personas naturales destinados a la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad lucrativa y comercial, así como compras y gastos que no formen parte del consumo ordinario, incluye los créditos con garantía para joyería (Ocaña, 2019).
- **Crédito inmobiliario:** otorgados con garantía hipotecaria a personas naturales para la realización de obras, reparación, reurbanización y mejoramiento de inmuebles propios; para la compra de terrenos para la construcción de vivienda propia (Banco Central del Ecuador, 2019).

- **Microcrédito:** es el crédito otorgado a una persona natural o jurídica con ventas anuales menores o iguales a \$100.000,00 o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria con el propósito de financiar la producción y/o ventas en pequeña escala, cuya principal fuente de pago es el producto de las ventas o los ingresos de dichas ocupaciones, debidamente verificados por la autoridad del sistema financiero nacional (Ocaña, 2019, p. 68).

2.2.3.3. Proceso de análisis, concesión y otorgación de los créditos

El proceso de análisis, concesión y otorgación de créditos de las entidades financieras siguen una metodología estructurada y detallada para asegurar la transparencia y responsabilidad en la concesión de créditos. Aquí se detalla cada fase del proceso:

1. **Solicitud del crédito:** los socios interesados en obtener un crédito deben presentar una solicitud formal a la cooperativa. Esta solicitud incluye información personal, financiera y el propósito del crédito.
2. **Evaluación de la solicitud:** una vez recibida la solicitud, el personal de la cooperativa realiza una evaluación inicial para verificar la solvencia del solicitante. Esto incluye la revisión de antecedentes crediticios, ingresos y capacidad de pago.
3. **Análisis de riesgo:** en esta fase, se lleva a cabo un análisis más profundo del riesgo crediticio del solicitante. Se utilizan herramientas y modelos para evaluar el riesgo financiero y operativo asociado con la concesión del crédito.
4. **Aprobación del crédito:** si el análisis de riesgo es favorable, el crédito es aprobado por el comité de crédito de la cooperativa. Se toman en cuenta factores como el tipo de crédito solicitado, el monto y el plazo.
5. **Formalización del contrato:** una vez aprobado el crédito, se formaliza un contrato que detalla los términos y condiciones del crédito, incluyendo las tasas de interés, plazos de pago y garantías requeridas.
6. **Desembolso de los fondos:** tras la formalización del contrato, se realiza el desembolso de los fondos al solicitante. Este proceso se lleva a cabo de manera transparente y se documenta adecuadamente.
7. **Seguimiento y control:** el seguimiento del crédito es una parte crucial del proceso. La cooperativa realiza un monitoreo regular del desempeño del crédito, evaluando el cumplimiento de pagos y detectando posibles riesgos de morosidad. Se utilizan alertas automatizadas y un modelo de cobranzas para asegurar el pago oportuno.
8. **Políticas de recuperación:** en caso de que surja algún problema de pago, la cooperativa implementa políticas de recuperación que pueden incluir negociaciones, reestructuración de la deuda y, en última instancia, acciones legales si es necesario.

Este proceso asegura que los créditos se otorguen de manera responsable y que se minimicen los riesgos tanto para la cooperativa como para los socios. Además, el seguimiento continuo y las políticas de recuperación ayudan a mantener la estabilidad financiera y la confianza de los socios.

2.2.4 Conceptualización de la variable dependiente: morosidad

Para llevar a cabo una actividad económica las personas naturales o jurídicas requiere de recursos financieros más conocido como créditos y del incumplimiento de pago de la misma origina la presencia de una morosidad dentro de las instituciones financieras. La mora que se presencia en las entidades es conocida como el retraso en la fecha de pago a tiempo de una obligación o deber que se contrae con anterioridad, esto se puede dar por razones inevitables, es decir, por falta de liquidez para desenvolver en las respectivas actividades y seguir generando riqueza (Candelario, 2013, p. 121).

Para (González, et al., 2009) La mora tiende a afectar de manera negativa, puesto que, el incumplimiento de la ejecución de X actividad ocasionara daños a terceros. La morosidad dentro del mundo se conceptualiza como la tendencia a demorar o posponer la realización de alguna acción sea financiero, educativo u otra, es decir, la no realización de una actividad a tiempo por voluntad propia u otros (p. 203).

La morosidad afecta el estado de la persona natural o jurídica en vista de que este factor ataca frontalmente la reputación de la misma, por ejemplo, una institución financiera que muestre un alto nivel de mora y más no la solvencia y garantía está manchando la imagen corporativa.

2.2.4.1. Medidas de morosidad

Hay medidas que permite disminuir los riesgos de impago con la finalidad de evitar la presencia de un alto grado de morosidad Brachfield (2009), lo enumera de la siguiente manera:

- 1) Recoge aquellos procedimientos de prevención y gestión de riesgos que la empresa debe implantar internamente.
- 2) Abarca la documentación mercantil que aumenta la juridicidad de los créditos y sirve para reclamar una deuda.
- 3) Se enfoca en las garantías para protegerse de los impagos o para reforzar la cobrabilidad de las facturas.
- 4) Incluye métodos para afianzar el cobro mediante la aplicación de terceras compañías que prestan algún servicio que garantiza el cobro del acreedor (p.145).

2.2.4.2. Causas de la morosidad

Las principales causas por las que se origina los impagos puntuales de un financiamiento Brachfield (2009), se presentan a continuación:

- **Falta de liquidez e inconvenientes financieros:** el deudor no dispone del efectivo autogenerados, necesarios para enfrenta las obligaciones contraídas ya sea financiero u operativos.
- **Causas económicas:** aquellas utilidades insuficientes y rentabilidad son muy baja para direccionar la actividad económica.
- **Causas circunstanciales:** por ejemplo: enfermedades, siniestro, pérdida de un pedido, entrada de un competidor fuerte, entre otros

- **Causas culturales:** consiste en la falta de cultura empresarial porque pese a que es una empresa solvente no es capaz de pagar sus obligaciones.
- **Causa del nivel intelectual:** personas con falta de conocimiento de la gran importancia que es cumplir las obligaciones con puntualidad para llevar un buen historial de pagos que será de mucha utilidad al momento de requerir un nuevo financiamiento.
- **Causas emocionales:** se da por los problemas existentes entre el cliente y proveedor, por ejemplo, es una manera de castigar a los proveedores (p. 256).

2.2.4.3. Coste financiero

El coste financiero es ocasionado por la morosidad, puesto que, una entidad financiera debe contar con saldos para cubrir los retiros inesperados de los clientes, esto se da porque los depósitos a la vista son muy difíciles de controlar y por lo mismo debe aplicar decisiones financieras eficientes.

Cabe también recalcar que la morosidad constituye un incumplimiento contractual que origina costosas cargas administrativas y financieras en las organizaciones, debido a que la recuperación de la misma se debe aplicar ciertas estrategias tales como: notificaciones, llamadas, visitas, procesos judiciales y demás (Brachfield, 2009, p. 145).

Frente a estas situaciones las PYMES son los que más se arriesgan a quedar sin liquidez y ejecutan un financiamiento a corto plazo para cubrir esa necesidad de manera inmediata. A continuación, se presenta la fórmula del índice de mora:

$$IM = \frac{\text{Total Cartera improductiva}}{\text{Total Cartera bruta}}$$

2.2.4.4. Índice de morosidad

La tasa de morosidad se puede calcular a partir del denominado índice de morosidad (IMOR), que se considera uno de los indicadores más utilizados del riesgo de la cartera de crédito. La morosidad es la suma de todas las proporciones de saldos de préstamos que tienen más de 30 días vencidos con respecto al valor del préstamo (Álvarez y Loaiza, 2018, p. 215).

Una de las principales razones de los incumplimientos bancarios es el poder adquisitivo insuficiente, que se refiere a la terminación del crédito por incumplimiento, también conocido como mal crédito, como resultado de la morosidad de un deudor, y otra razón son las altas tasas de intereses que hacen que sea imposible pagar más de la deuda del presupuesto del cliente.

Por estas razones el deudor puede ser considerado insolvente, registrado en el centro de riesgos regulatorios de los bancos influyendo en sus agencias de informes crediticios, lo que obligara a los deudores a saldar sus deudas con las entidades financieras (Tetteh, 2021, p. 167).

2.2.4.5. Ley de Economía Popular y Solidaria en Ecuador

La Ley de Economía Popular y Solidaria del Ecuador reconoce diferentes tipos de sectores que formaban parte del régimen anterior: sector común, sector comunitario, sector cooperativo, unidades económicas de ahorro y crédito, cajas de ahorro, unidades comunitarias o solidarias, cajas de ahorro o bancos comunitarios. Con este reconocimiento se busca la formalización del sector económico informal, que representa casi el 50% de la fuerza laboral del país; también se ha creado la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para regular y supervisar a estas entidades (Morales, 2018, p. 287).

La acción de regulador se enmarca en la política nacional de promoción del sector cooperativo del país, fomentando así la economía popular y solidaria.

Las cooperativas de ahorro y crédito son las unidades más representativas del sistema socioeconómico, que se esfuerzan por desarrollar productos y servicios financieros y no financieros para hacer realidad los deseos, aspiraciones y planes de sus socios. Para fortalecer el sistema cooperativo de ahorro y crédito (Morales, 2018, p. 289).

2.2.4.6. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2022) es un organismo técnico del control de entidades del sector financiero y solidario, las organizaciones de la Economía Popular y Solidaria del Ecuador, en medida de sus posibilidades la promoción de su sostenibilidad de buen funcionamiento con el fin de proteger a su socio comercial es una oficina técnica que supervisa y controla la sociedad y une a las instituciones del sector financiero.

El sector de la Economía Popular y Solidaria con la mayor participación es el de las cooperativas de producción que alcanzo el 72,84%. El objetivo principal de este tipo de organización es producir conjuntamente productos agrícolas, industriales o artesanales. La Economía Popular y Solidaria también está compuesta por cooperativas pertenecientes al sector de la vivienda como un 17,84% de las cooperativas de servicio con un 8,68% y cooperativas de consumo con solo un 0,64% (Garzón et al., 2018, p. 156).

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación

Para la presente investigación se utilizó:

3.1.1 Investigación de campo

Para Cajal (2020), “El trabajo de campo, o investigación de campo, es un tipo de investigación en la que se recogen o miden datos allí donde ocurre un hecho concreto” (p. 57). Este tipo de investigación permitió recolectar y registrar ordenadamente los datos referentes al problema de estudio, a través de técnicas de recopilación de datos como encuestas, que fueron aplicados de manera directa a la población de estudio.

3.1.2 Investigación documental

Según Serrano (2020) "La investigación documental se centra en las fuentes escritas y, en gran medida como una compilación y naturaleza interpretativa" (p15). Esta investigación permitió buscar información en libros, revistas, enciclopedias y todo lo que necesita para apoyar la investigación en fuentes confiables.

3.2 Diseño de la investigación

Para este proyecto se aplicó el siguiente diseño:

3.2.1 No experimental

Hernández y Ramos (2018) mencionan que “La investigación no experimental no manipula deliberadamente las variables; es decir, se estudian los fenómenos tal como se desarrollan en su contexto” (p. 26).

Es por ello que se aplicó el diseño no experimental, debido a que no existió manipulación intencional de las variables durante todo el proceso de investigación, por lo que se observaron tal y como se presentaron los hechos en la COAC Fernando Daquilema Ltda.

3.3 Técnicas de recogida de información

3.3.1 Encuesta

La encuesta, se aplicó al jefe de crédito, unidad de riesgo, asesores de crédito, gestores de cobranza y socios con el fin de conocer el criterio de la población, en relación con las actividades desarrolladas, el interés de medir el índice de morosidad, así como la identificación de inadecuados procesos existentes en la COAC.

3.3.2 Entrevista

Se aplicó una entrevista al gerente de la COAC Fernando Daquilema con el objetivo de obtener información tipo personal.

3.4 Instrumentos de recogida de información

Los instrumentos que se aplicaron son:

3.4.1 Cuestionario

Este instrumento permitió establecer preguntas cerradas y de selección múltiple a los empleados y socios deudores de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

3.4.2 Guía de entrevista

La entrevista contó con 11 preguntas las cuales se respondieron en una duración aproximada de 30 minutos, fue efectuada al gerente de la entidad.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población

La población en esta investigación está constituida por una población finita: la misma que está compuesta por los funcionarios y socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Tabla 4
Población

Personal	Cantidad
Gerente	1
Jefe de Crédito	1
Unidad de Riesgo	5
Asesores de crédito	12
Gestores de cobranzas	2
Socios deudores	50
Total	71

Nota: Población del estudio

Para el presente estudio se utilizó una encuesta y una entrevista con el instrumento cuestionario, estructurado de acuerdo con el tema de estudio para conocer los factores que influyen en la morosidad; mismo que se basó en los indicadores financieros que plantea la Superintendencia de Bancos y que también se utilizan por las cooperativas de ahorro y crédito para medir la liquidez de las cooperativas, manejo administrativo, rentabilidad, capital, calidad de activos.

3.5.2 Muestra

En este estudio no se consideró necesario determinar la muestra, debido a que la población es finita, por lo que se estudió a la totalidad de la población.

3.6 Métodos de investigación

Dentro de este estudio se utilizaron los siguientes métodos:

3.6.1 Método deductivo

Valenti (2018) menciona que “Este método científico cree que la conclusión está implicada en las instalaciones” (p. 24), es decir; el método deductivo va del conocimiento general al particular.

Al aplicar este método nos permitió establecer un vínculo entre el jefe de crédito de la cooperativa con la investigadora y poder levantar la información de manera directa acerca de la realidad actual de la entidad.

3.6.2 Método inductivo

Según Villegas (2016) dice que “El método inductivo, análogamente al impresionismo, inicia por tomar de la naturaleza observaciones relevantes antes de elevarse a una concepción general” (p. 15)

Por lo tanto, al aplicar el método inductivo, se logró obtener datos y demás referentes teóricos, que luego de ser estudiados y analizados detenidamente, permitieron conseguir una imagen clara de los principales factores que influyen en la morosidad de la COAC.

3.7 Procesamiento de los datos

En el procesamiento y análisis de datos, luego de recopilar toda la información, el elemento más importante es su procesamiento, y obtención de resultados coherentes, rápidos y exactos; así como la realización de los cálculos necesarios y los análisis estadísticos que se requieran. (Naghi, 2005)

Se llevó a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Revisión de la información recogida; limpiar la información defectuosa, contradictoria, incompleta o no pertinente.
- b) En seguida se realizó la respectiva tabulación de los datos; con el respectivo análisis estadístico, el cual se realizó mediante el uso de hojas de cálculo del programa Excel, que permite de una manera sencilla y exacta determinar los resultados de la investigación realizada; además la representación ilustrativa se realizó mediante gráficos de sectores o de pasteles sobre dichos resultados, para de esta manera obtener una visión más completa de la información y fácil de interpretar.
- c) La función de la tabla es demostrar de forma sencilla la lectura de los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de la encuesta a los empleados

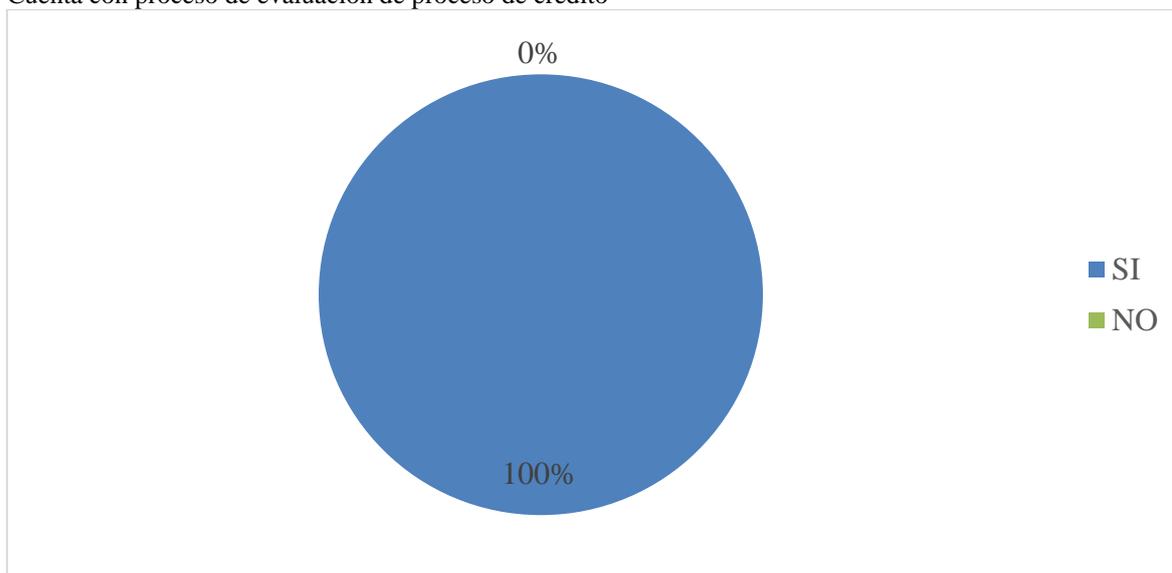
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a cada uno de los empleados de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de Riobamba.

1. ¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder un crédito?

Tabla 5
Cuenta con proceso de evaluación de proceso de crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 2
Cuenta con proceso de evaluación de proceso de crédito



Análisis.

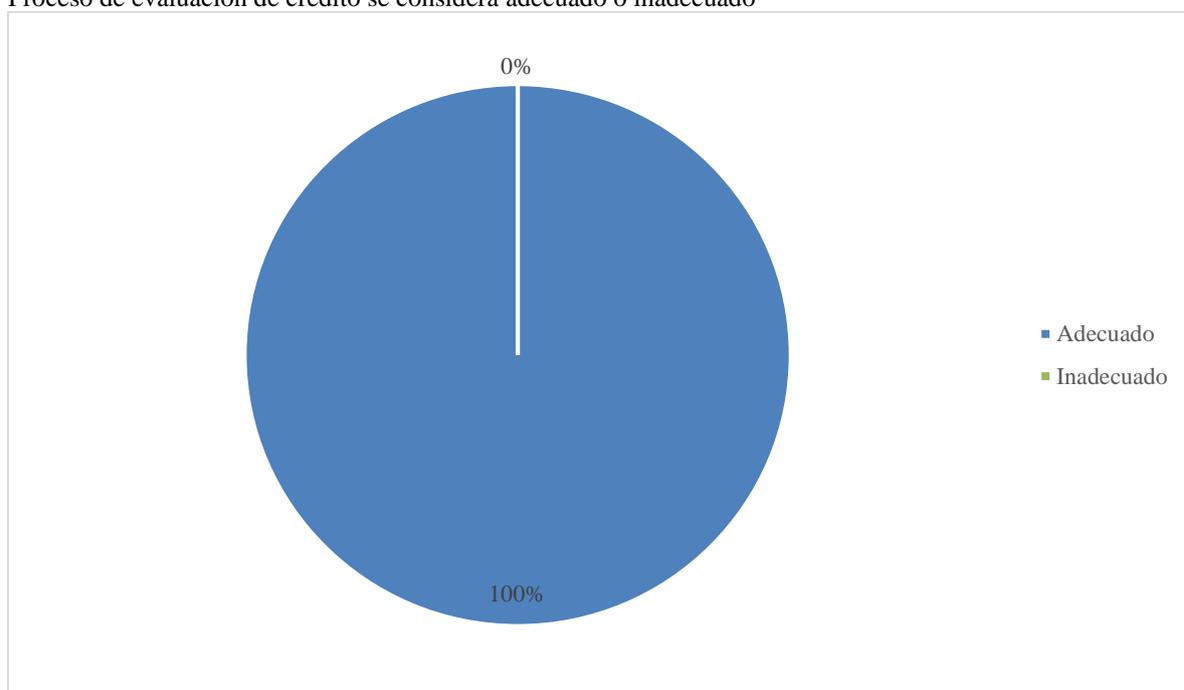
De la encuesta realizada, se obtiene que el 100% de los encuestados consideran que la cooperativa si cuenta con un proceso de evaluación para conceder un crédito. Contar con un proceso de evaluación crediticio disminuye las posibilidades de que los créditos se encuentren mal colocados, es decir que la institución no pueda recuperar el dinero otorgado.

2. ¿Considera que el proceso de evaluación para otorgar un crédito dentro de la cooperativa es:

Tabla 6
Proceso de evaluación de crédito se considera adecuado o inadecuado.

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Adecuado	20	100%
Inadecuado	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 3
Proceso de evaluación de crédito se considera adecuado o inadecuado



Análisis.

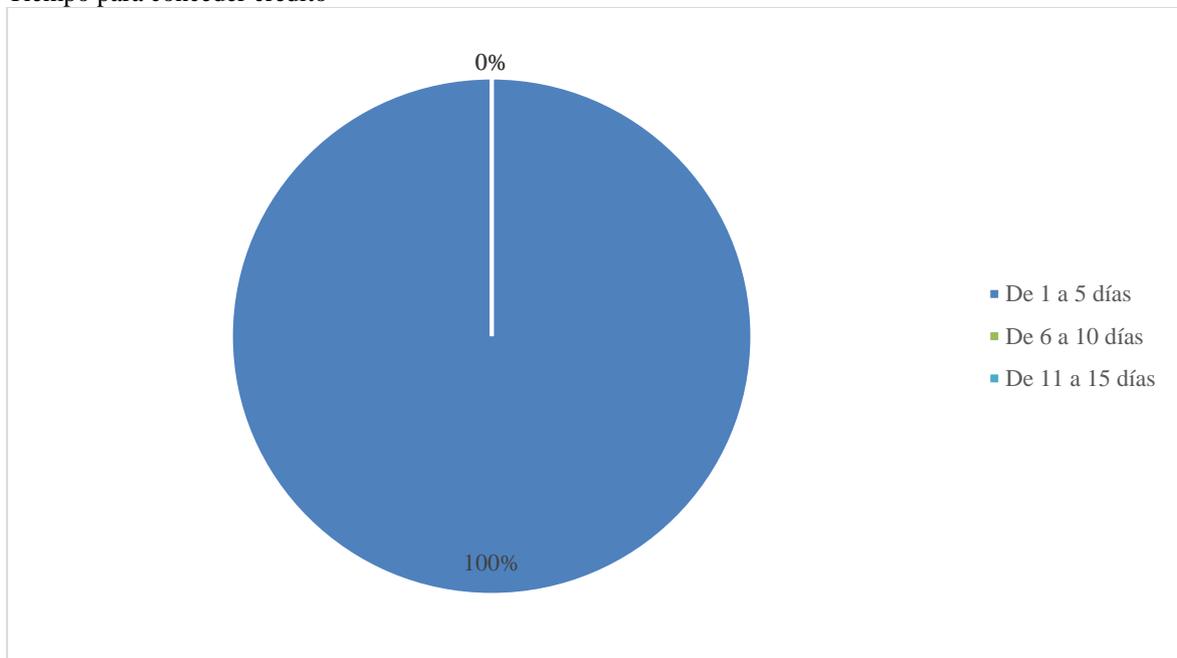
De la encuesta realizada, se obtuvo que el 100% de los encuestados consideran que el proceso de evaluación para otorgar crédito dentro de la empresa es el adecuado, por lo tanto, se considera que la cooperativa para otorgar los créditos si cuenta con los procesos adecuados de evaluación al socio, mismos que influyen en la recuperación de cartera ya que la información proporcionada por el socio es confiable.

3. ¿Cuál es el tiempo empleado para conceder un crédito?

Tabla 7
Tiempo para conceder crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 1 a 5 días	20	100%
De 6 a 10 días	0	0%
De 11 a 15 días	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 4
Tiempo para conceder crédito



Análisis.

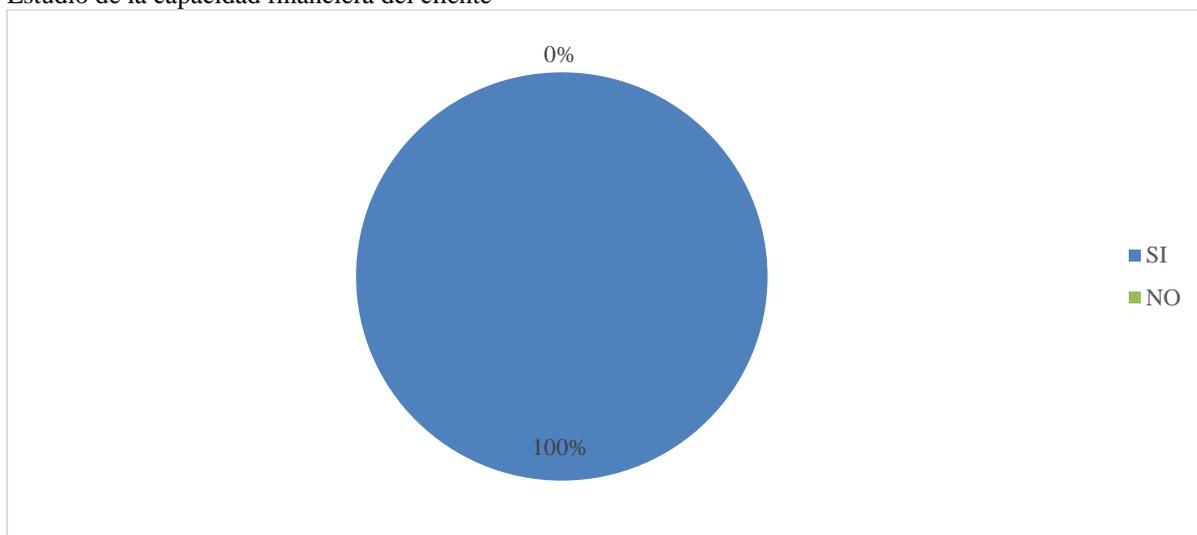
De la encuesta realizada, el 100% de los encuestados manifiestan que el tiempo empleado para conceder un crédito es de 1 a 5 días. El proceso de conceder un crédito requiere de un tiempo específico para el análisis de los requisitos exigidos por la cooperativa, pero a la vez debe ser rápido porque esa es una de las características que el socio busca.

4. ¿La evaluación del crédito incluye el estudio de la capacidad financiera del cliente?

Tabla 8
Estudio de la capacidad financiera del cliente

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 5
Estudio de la capacidad financiera del cliente



Análisis.

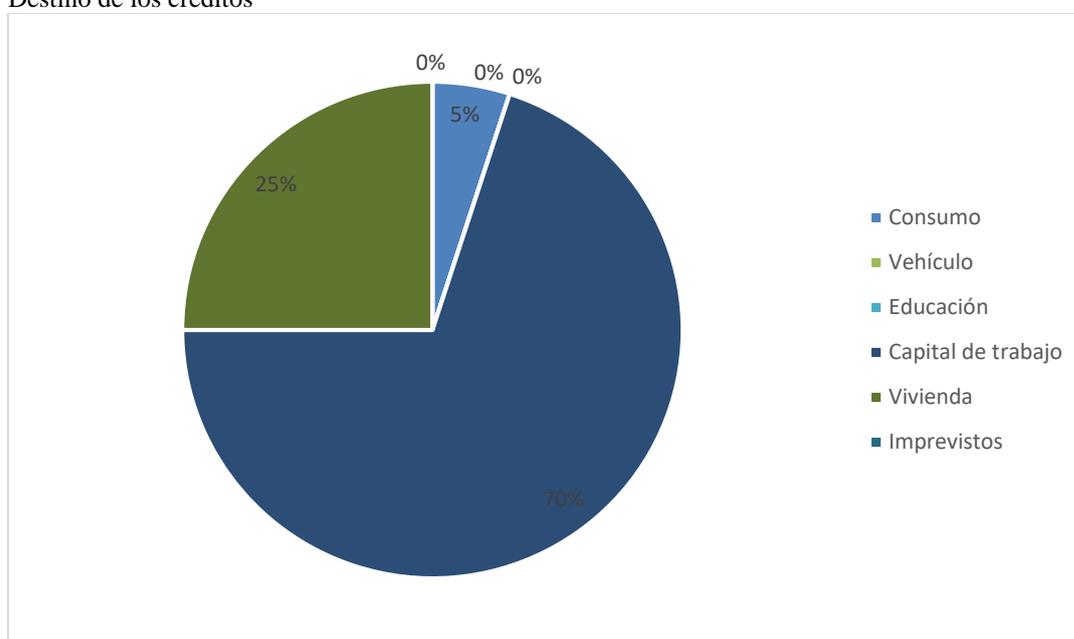
De la encuesta realizada, el 100% de los encuestados indican que dentro de la evaluación del crédito si se incluye el estudio de la capacidad financiera del socio. La evaluación de la capacidad financiera del socio constituye un parámetro fundamental en un proceso de evaluación previo para conceder un crédito, porque permitirá conocer si el socio es o no solvente y saber si puede realizar el pago de las cuotas del crédito en el tiempo estipulado.

5. ¿Cuál es el destino de los créditos solicitados?

Tabla 9
Destino de los créditos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Consumo	1	5%
Vehículo	0	0%
Educación	0	0%
Capital de trabajo	14	70%
Vivienda	5	25%
Imprevistos	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 6
Destino de los créditos



Análisis.

De la encuesta aplicada, se obtuvo que los créditos que otorga la cooperativa en un 5% se destinan para el consumo, el 0% para compra de vehículo, el 0% para educación, el 70% para capital de trabajo, otro 25% para compra o mejoras en la vivienda, y solo un 0% para imprevistos. La cooperativa pretende solventar las necesidades de financiamiento de sus socios especialmente en actividades productivas, comerciales y de servicios; es decir que los ideales de la cooperativa coinciden con los deseos del socio, pues su mayoría concentran sus créditos para capital de trabajo.

6. ¿Cuál es el nivel de riesgo que existe en la cooperativa?

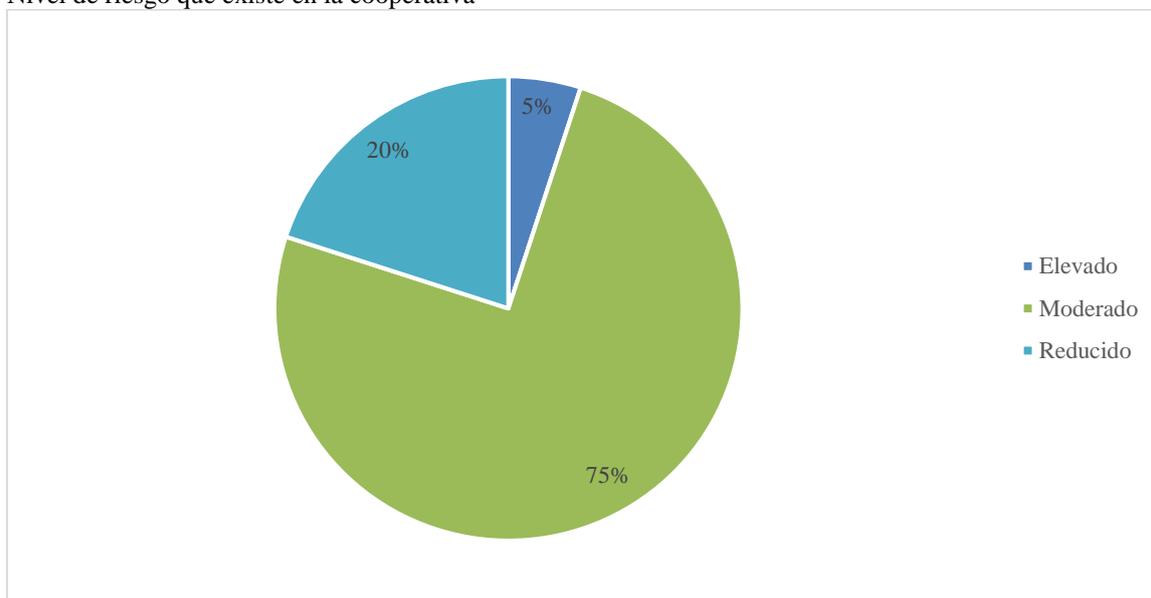
Tabla 10

Nivel de riesgo que existe en la cooperativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Elevado	1	5%
Moderado	15	75%
Reducido	4	20%
Total	20	100%

Ilustración 7

Nivel de riesgo que existe en la cooperativa



Análisis

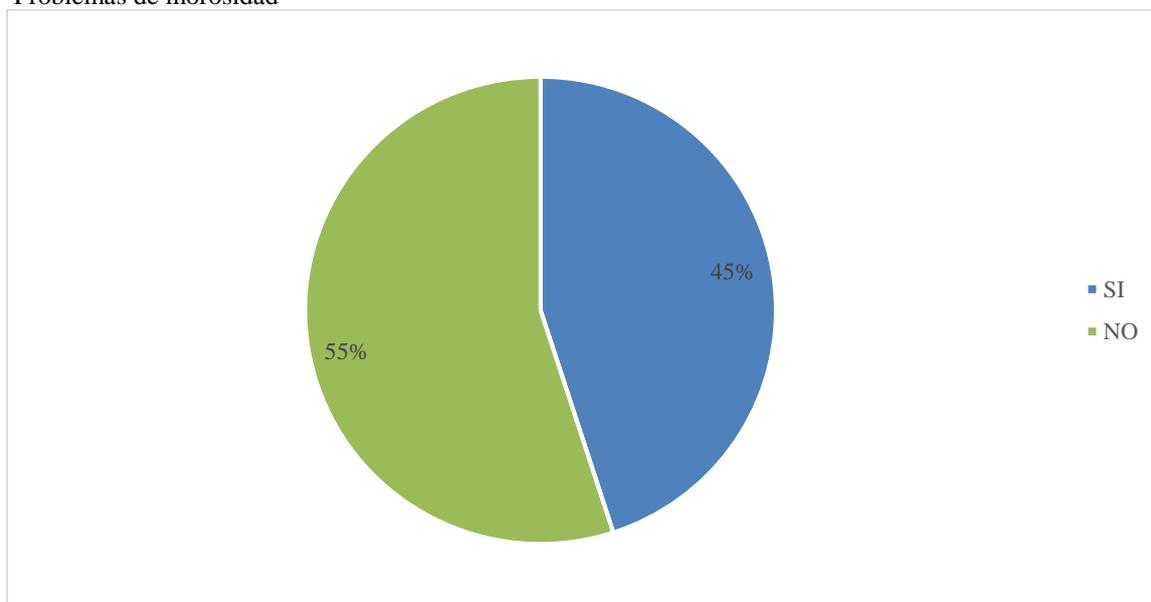
De la encuesta aplicada, el 5% considera que existe un riesgo elevado en la cooperativa, el 75% considera que el riesgo es moderado y el 20% restante dicen que el riesgo es reducido. Se infiere que el nivel de riesgo dentro de la cooperativa es moderado, debido a los procesos formales administrativos que tiene la cooperativa, a través de la evaluación de riesgo y la capacidad financiera del socio.

7. ¿La Cooperativa presenta problemas de morosidad?

Tabla 11
Problemas de morosidad

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	9	45%
No	11	55%
Total	20	100%

Ilustración 8
Problemas de morosidad



Análisis.

De la encuesta aplicada, el 45% de los encuestados manifiestan que la cooperativa si presenta problemas de morosidad, mientras que el 55% considera que no presenta problemas. La morosidad es un índice que se produce específicamente porque los socios no realizan el pago respectivo de sus créditos en el plazo estipulado y representa un riesgo para la cooperativa porque existe la posibilidad de no poder recuperar el valor del crédito.

8. ¿Cuáles son los motivos de los retrasos en el pago de créditos de los clientes?

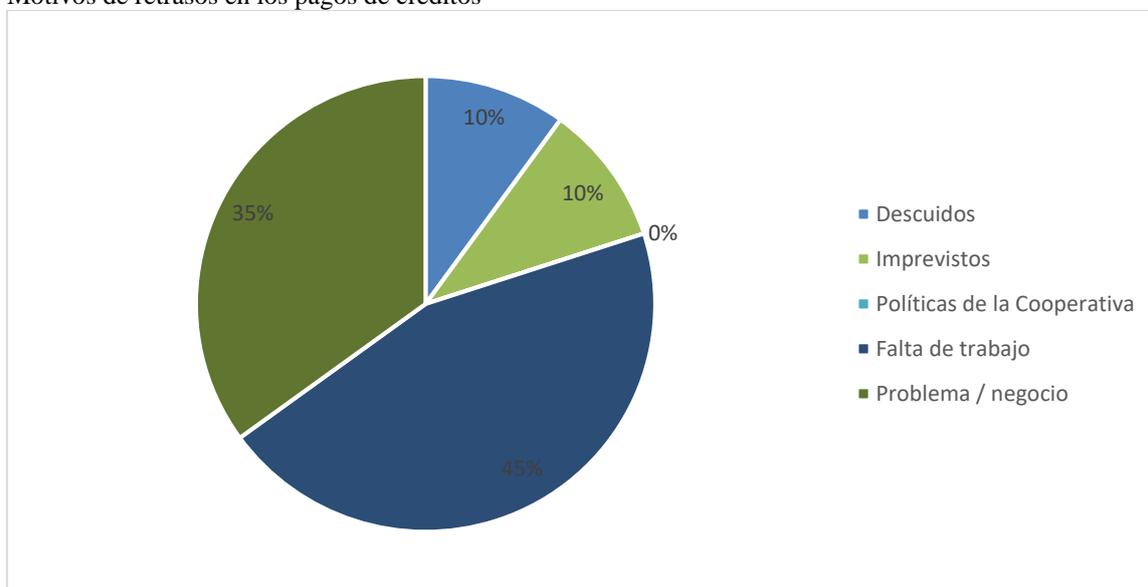
Tabla 12

Motivos de retrasos en los pagos de créditos

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Descuidos	2	10%
Imprevistos	2	10%
Políticas de la Cooperativa	0	0%
Falta de trabajo	9	45%
Problema / negocio	7	35%
Total	20	100%

Ilustración 9

Motivos de retrasos en los pagos de créditos



Análisis.

De la encuesta realizada, el 10% de los encuestados consideran que el descuido es uno de los motivos por el cual se retrasan en los pagos, el 10% por imprevistos, el 0% por políticas de la Cooperativa, el 45% por falta de trabajo, el 35% por problemas en los negocios. Se infiere que el principal motivo que retrasan los pagos de créditos es por la falta de trabajo y se tiene como factor secundario por problemas en los negocios.

9. ¿Con qué frecuencia analizan el índice de morosidad?

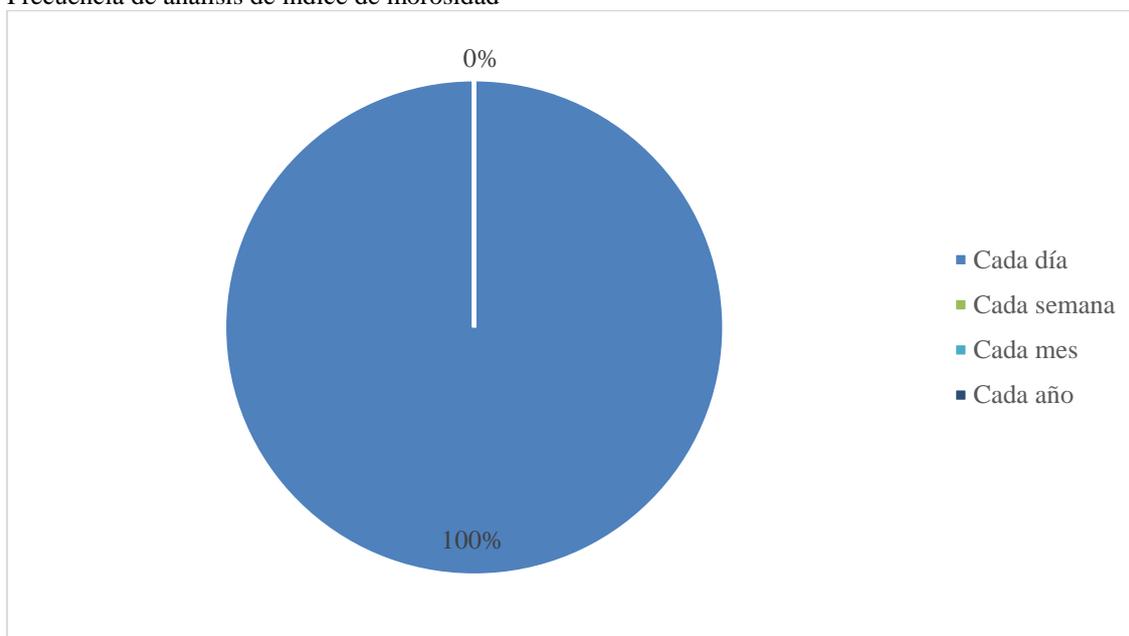
Tabla 13

Frecuencia de análisis de índice de morosidad

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cada día	20	100%
Cada semana	0	0%
Cada mes	0	0%
Cada año	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 10

Frecuencia de análisis de índice de morosidad



Análisis.

De la encuesta aplicada, el 100% de los encuestados dicen que la frecuencia con que se analizan los índices de morosidad en la cooperativa es cada día. Se infiere que la cooperativa realiza cada día el análisis de los índices de morosidad debido a que cuenta con sistemas informáticos automatizados que generan a diario estos índices, lo que le permite estar atento a cualquier riesgo de la cartera.

10. ¿Cuál de las siguientes opciones considera la más adecuada para la recuperación de cartera?

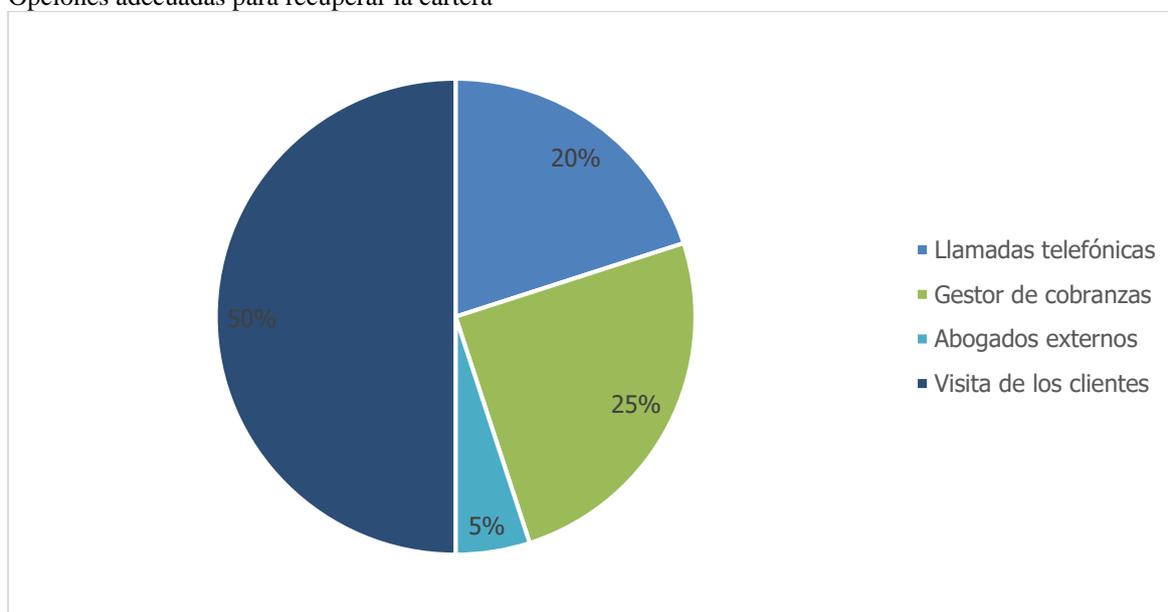
Tabla 14

Opciones adecuadas para recuperar la cartera

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	4	20%
Gestor de cobranzas	5	25%
Abogados externos	1	5%
Visita de los clientes	10	50%
Total	20	100%

Ilustración 11

Opciones adecuadas para recuperar la cartera



Análisis.

De la encuesta realizada, el 20% consideran que las llamadas telefónicas son las más adecuadas para recuperar la cartera, el 25% creen que la mejor opción es a través del gestor de cobranzas, el 5% dicen que a través de los abogados externos y el 50% consideran que lo más adecuado es visitar a los socios. Al respecto se deduce que la visita a los socios es la opción más adecuada porque a través de esto se busca mantener una buena relación con ellos y ganar su confianza ya que se tiene un trato personalizado.

11. ¿Qué mecanismo se ha implementado para reducir la morosidad?

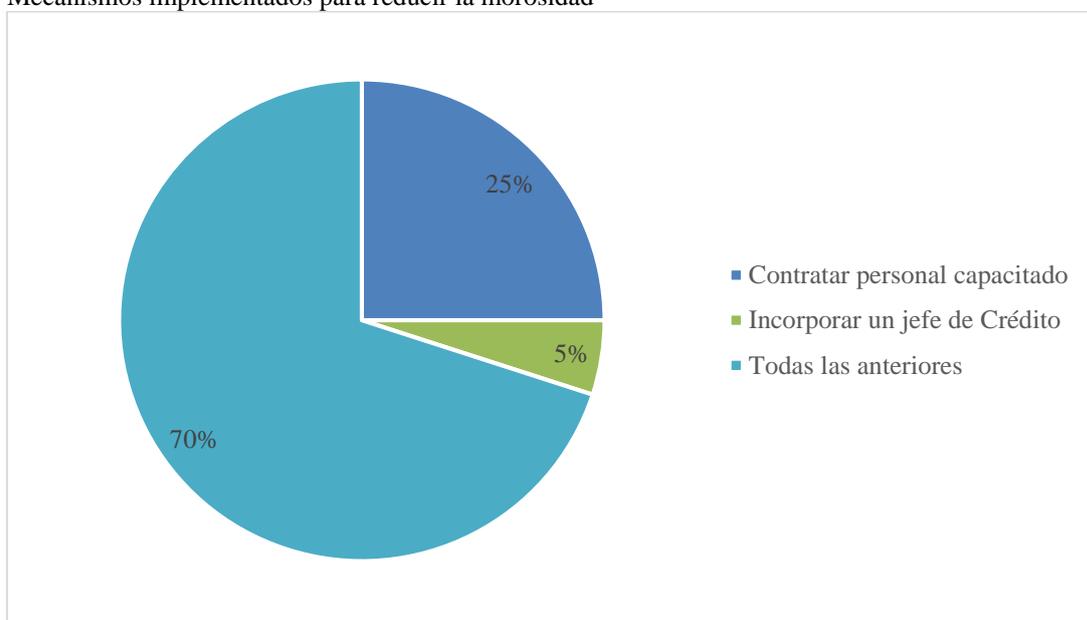
Tabla 15

Mecanismos implementados para reducir la morosidad

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contratar personal capacitado	5	25%
Incorporar un jefe de crédito	1	5%
Todas las anteriores	14	70%
Total	20	100%

Ilustración 12

Mecanismos implementados para reducir la morosidad



Análisis.

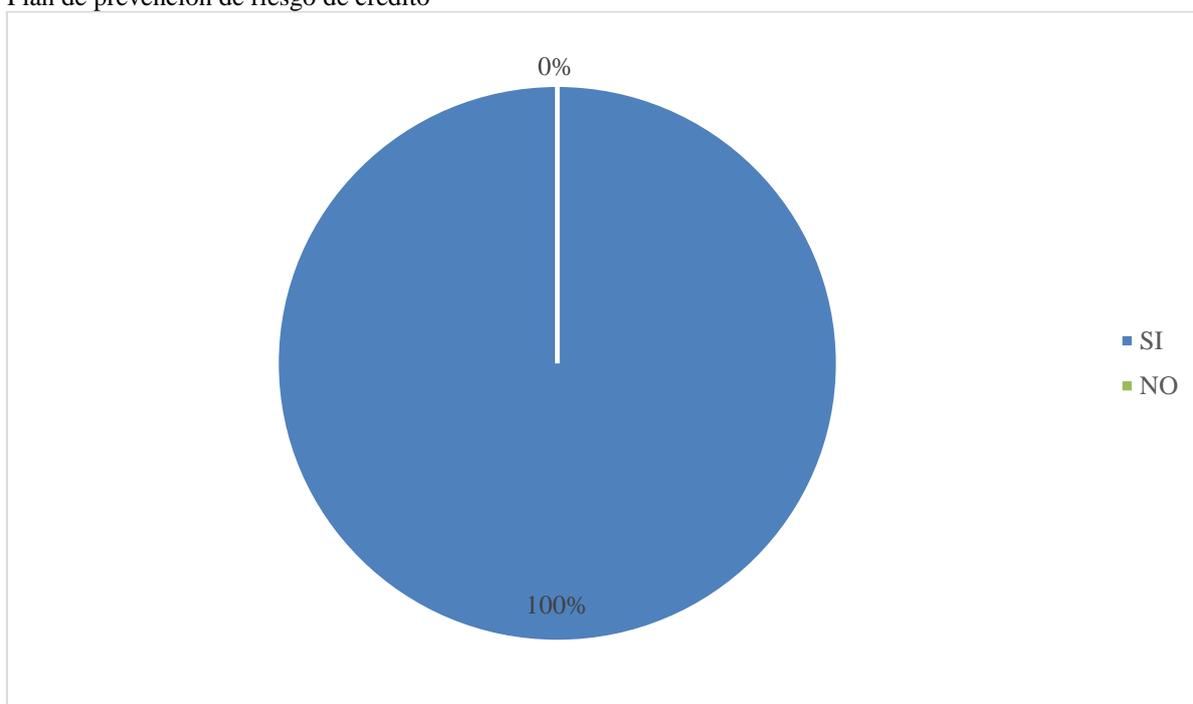
De la encuesta realizada, el 25% de los encuestados manifiestan que uno de los mecanismos implementados para reducir la morosidad fue contratar personal capacitado, el 5% dice que incorporar un jefe de crédito y el 70% indican que se implementó todos los mecanismos. Lo que permite deducir que la cooperativa posee todos los mecanismos necesarios para hacer frente a posibles casos de morosidad.

12. ¿Considera necesario aplicar un Plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.?

Tabla 16
Plan de prevención de riesgo de crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	100%
No	0	0%
Total	20	100%

Ilustración 13
Plan de prevención de riesgo de crédito



Análisis

De la encuesta realizada, se obtuvo que el 100% de los encuestados consideran que, si es necesario aplicar un Plan preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., al respecto se infiere que contar con un plan de riesgo crediticio ayuda a mantener la estabilidad financiera de la cooperativa y proteger la cartera.

4.2 Análisis de la encuesta a los socios deudores

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas aplicadas a los socios de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de Riobamba.

1. ¿Qué tiempo usted es socio (a) de la cooperativa?

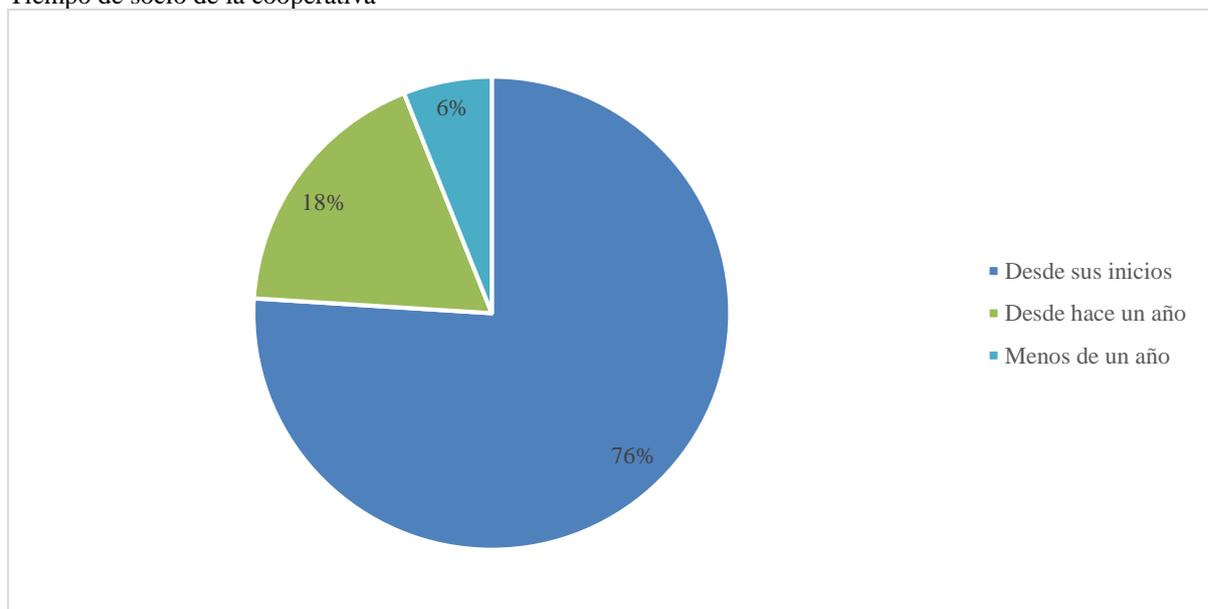
Tabla 17

Tiempo de socio de la cooperativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desde sus inicios	38	76%
Desde hace un año	9	18%
Menos de un año	3	6%
Total	50	100%

Ilustración 14

Tiempo de socio de la cooperativa



Análisis

De la encuesta realizada, a los socios de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda. obtuvimos que el 76% son socios que se encuentran conformados desde los inicios de la Institución, el 18% son socios por más de un año y solo el 6% son socios de la cooperativa por menos de un año, cabe recalcar que la cooperativa mantiene un número alto de socios, motivo por el cual se realizó la encuesta a los socios que mantienen créditos en mora.

2. ¿Porque razón usted decidió ser socio de la cooperativa?

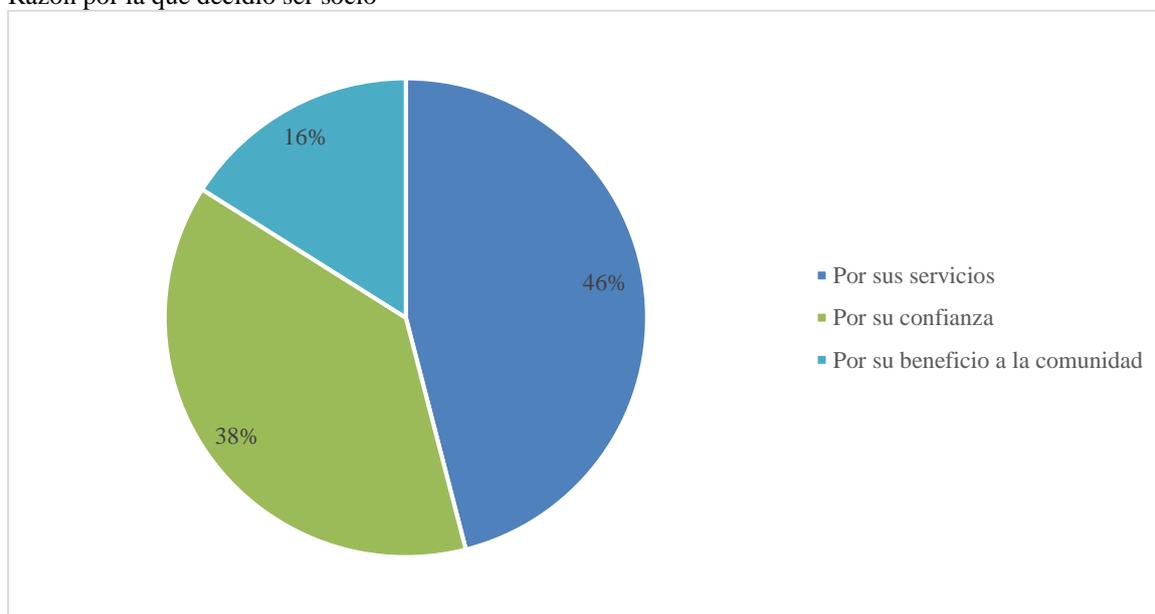
Tabla 18

Razón por la que decidió ser socio

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por sus servicios	23	46%
Por su confianza	19	38%
Por su beneficio a la comunidad	8	16%
Total	50	100%

Ilustración 15

Razón por la que decidió ser socio



Análisis

De la encuesta realizada, tenemos como resultado que el 46% decidieron ser socios por los servicios que ofrece la COAC Fernando Daquilema Ltda., mientras el 38% de los socios decidieron formar parte de la cooperativa por la confianza que les brinda financieramente y el 16% son parte de la cooperativa por los beneficios que ofrece a la comunidad. La mayoría de los socios decidieron formar parte de la cooperativa por los servicios que brinda.

3. ¿Conoce usted los tipos de productos crediticios que brinda la cooperativa hacia el socio?

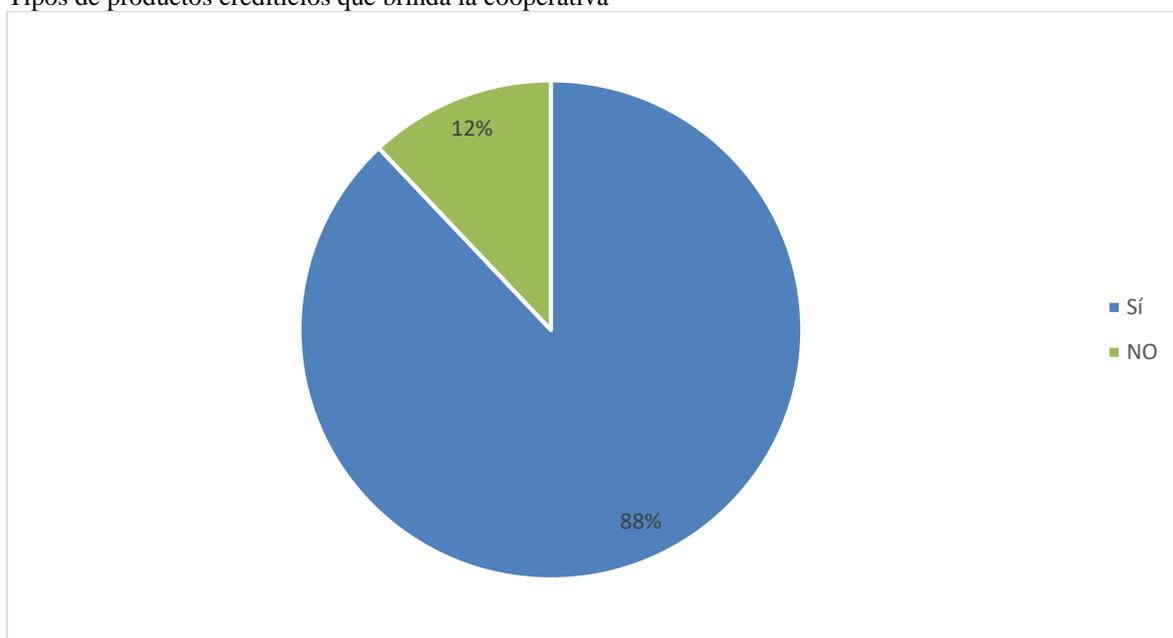
Tabla 19

Tipos de productos crediticios que brinda la cooperativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	44	88%
No	6	12%
Total	50	100%

Ilustración 16

Tipos de productos crediticios que brinda la cooperativa



Análisis

De la encuesta realizada, podemos observar que el 88% de los socios conocen los tipos de productos crediticios que ofrece la COAC Fernando Daquilema Ltda., mientras el 12% de los socios desconocen sobre los productos crediticios que brinda la cooperativa. Por lo podemos decir que la mayoría de los socios tienen un conocimiento claro sobre los productos crediticios que la cooperativa ofrece.

4. ¿Cómo lo califica usted los procesos internos de la cooperativa hasta la obtención del crédito?

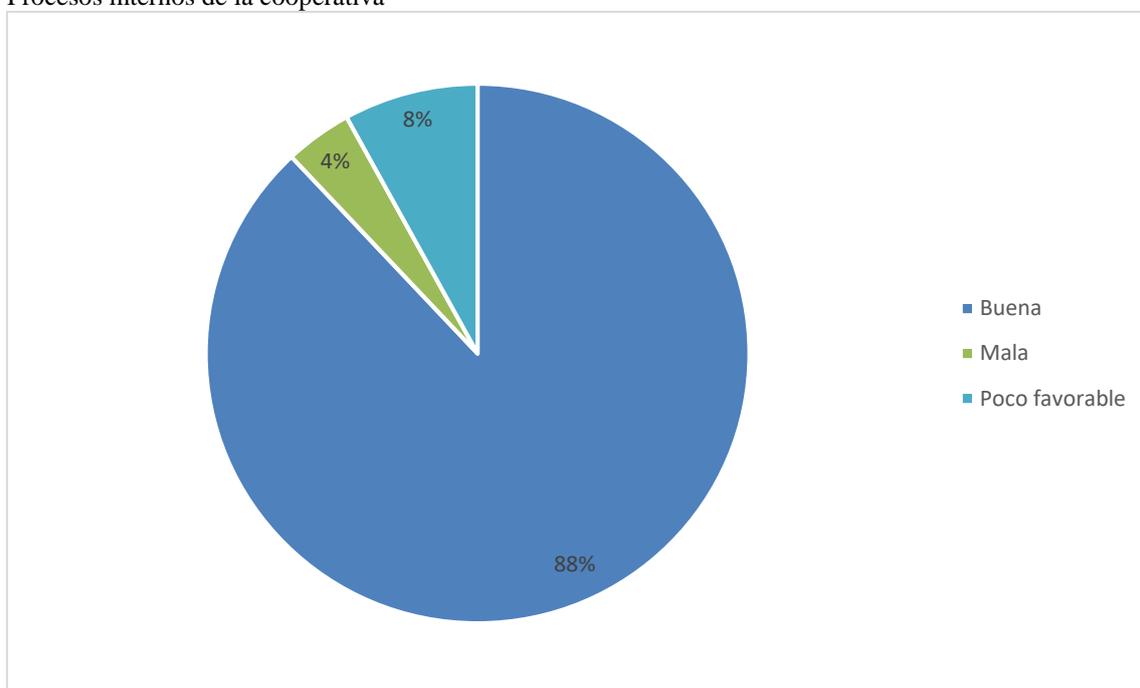
Tabla 20

Procesos internos de la cooperativa

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	44	88%
Mala	2	4%
Poco favorable	4	8%
Total	50	100%

Ilustración 17

Procesos internos de la cooperativa



Análisis

De la encuesta realizada, los resultados nos muestran que el 88% de los socios califican como buena, el 8% como poco favorable y sólo el 4% como mala, se puede observar que los procesos internos para la obtención del crédito son buenos en su mayoría.

5. ¿Porque razón usted solicito un crédito en la cooperativa?

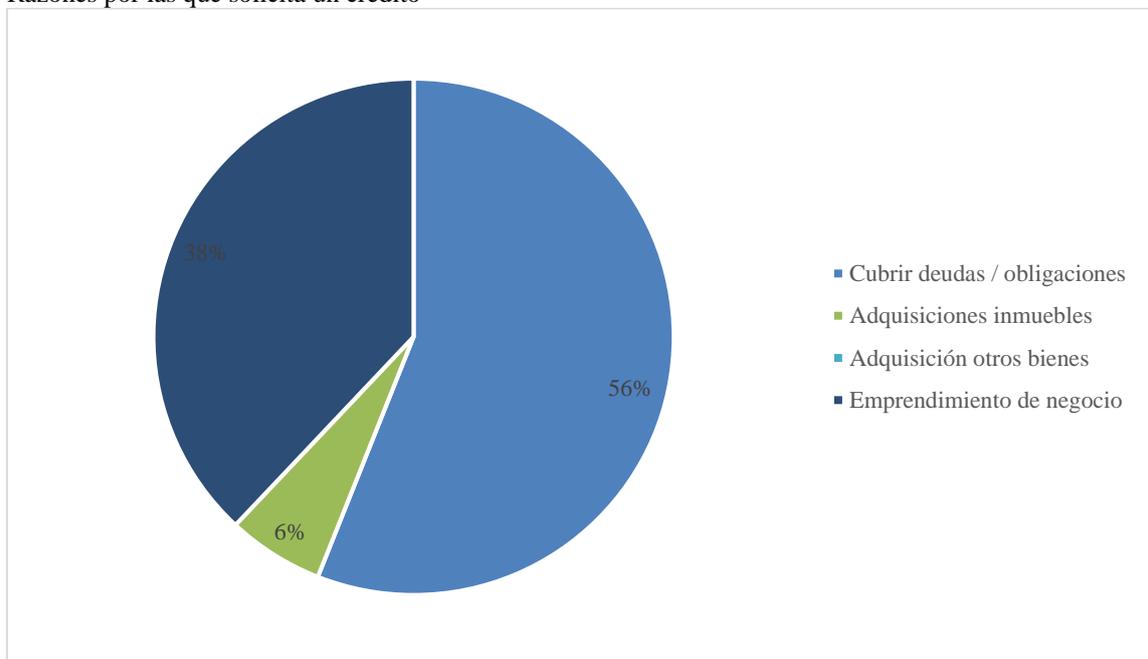
Tabla 21

Razones por las que solicita un crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cubrir deudas /obligaciones	28	56%
Adquisiciones inmuebles/otros bienes	3	6%
Emprendimiento de negocio	19	38%
Total	50	100%

Ilustración 18

Razones por las que solicita un crédito



Análisis

De la encuesta realizada a los socios, podemos observar que el 56% solicitó un crédito para cubrir otras deudas, el 38% solicitó para emprendimientos de negocio y finalmente el 6% para la adquisición de inmuebles/otros bienes. Los resultados demuestran que la mayoría de los créditos se solicitó para cubrir otras deudas por falta de empleo y la situación actual que vive el país.

6. ¿Qué tipo de crédito usted dispone en la cooperativa?

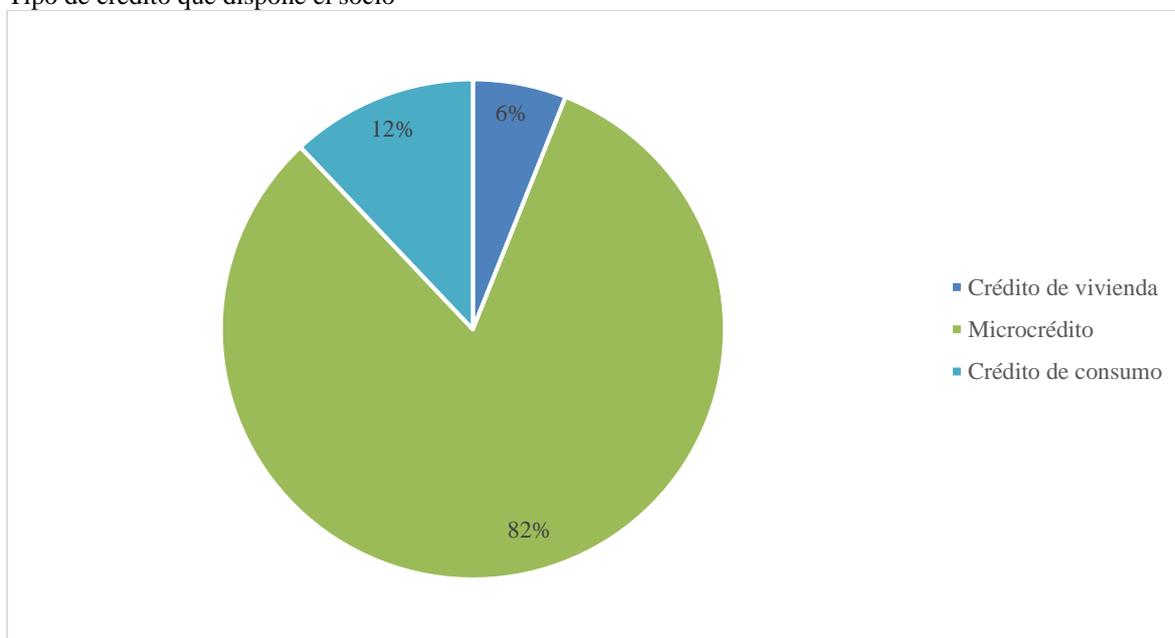
Tabla 22

Tipo de crédito que dispone el socio

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Crédito de vivienda	3	6%
Microcrédito	41	82%
Crédito de consumo	6	12%
Total	50	100%

Ilustración 19

Tipo de crédito que dispone el socio



Análisis

De la encuesta realizada, podemos observar que el 82% son microcréditos, mientras el 12% son para crédito de consumo y sólo el 6% es para crédito de vivienda, podemos determinar que la mayoría de los créditos son para las microempresas.

7. - ¿Recibió usted asesoría respecto al manejo de su crédito y las consecuencias de no pago a tiempo?

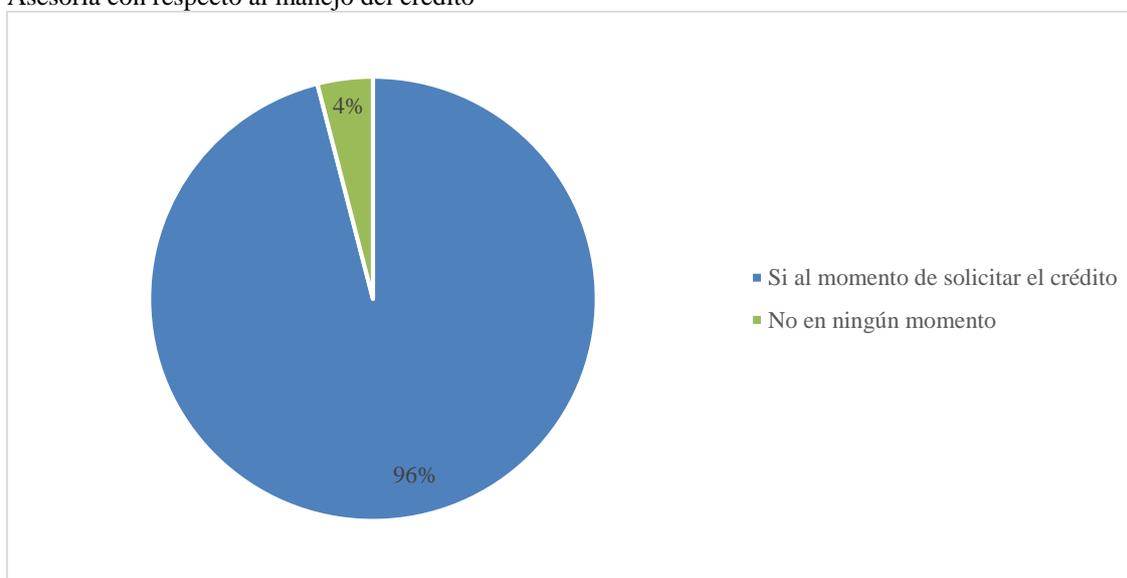
Tabla 23

Asesoría con respecto al manejo del crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si al momento de solicitar el crédito	48	96%
No en ningún momento	2	4%
Total	50	100%

Ilustración 20

Asesoría con respecto al manejo del crédito



Análisis

De la encuesta realizada, podemos determinar que el 96% de los socios recibieron asesoría al momento de adquirir el crédito y sólo el 4% de los socios desconocen de la asesoría con respecto a los créditos, es decir un porcentaje muy alto de socios están bien asesorados en lo que se refiere a los créditos y las consecuencias en caso de no cancelar a tiempo.

8. - ¿Recibió usted notificaciones sobre su obligación previa a la fecha de vencimiento de crédito?

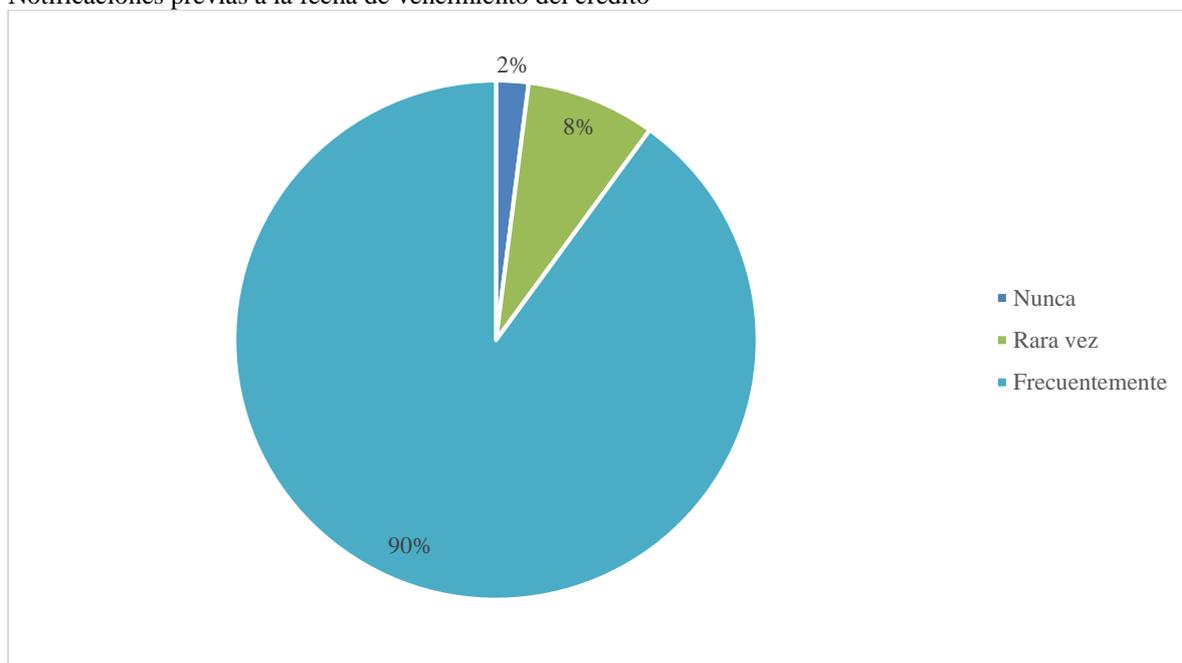
Tabla 24

Notificaciones previas a la fecha de vencimiento del crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nunca	1	2%
Rara vez	4	8%
Frecuentemente	45	90%
Total	50	100%

Ilustración 21

Notificaciones previas a la fecha de vencimiento del crédito



Análisis

De la encuesta realizada, podemos observar que la cooperativa cuenta con un buen monitoreo hacia los socios ya que el 90% de los encuestados coinciden que recibieron una notificación previa a la fecha de vencimiento de sus créditos, mientras el 8% concuerdan que rara vez recibieron alguna notificación y solo el 2% de los socios dicen no haber recibido nunca una notificación sobre las obligaciones de pagos crediticios.

9. - ¿A través de qué mecanismos se le informo que su pago se encuentra en mora?

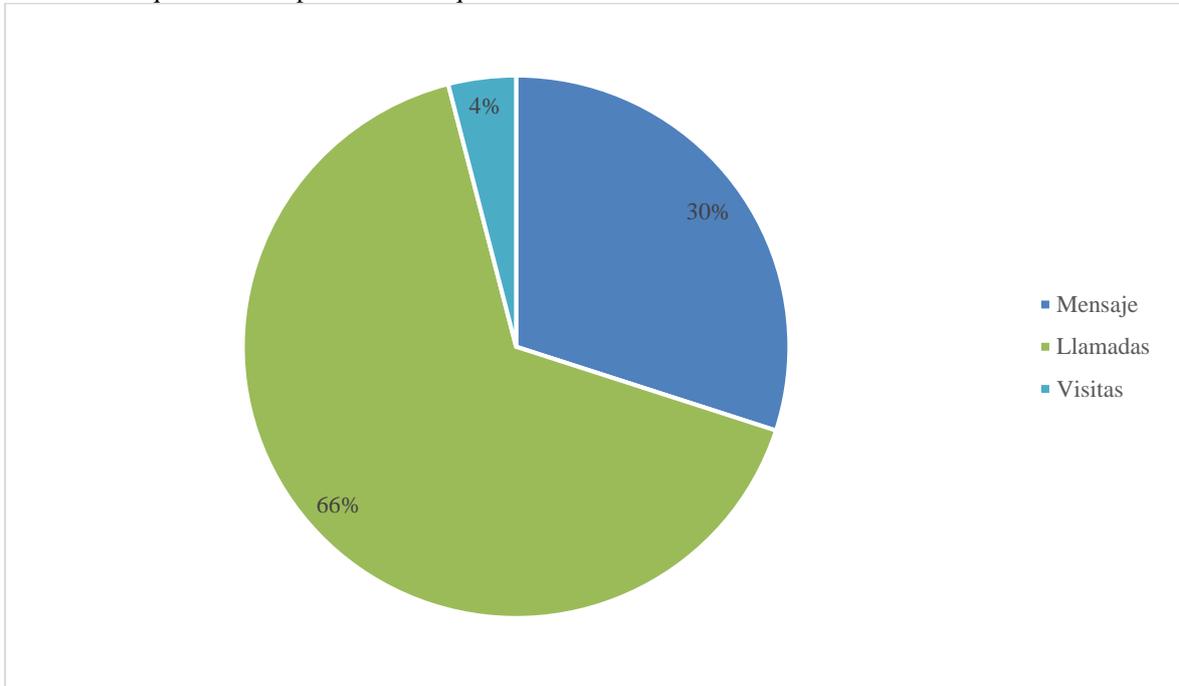
Tabla 25

Mecanismos que se utilizó para informar que se encuentra en mora

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mensaje	15	30%
Llamadas	33	66%
Visitas	2	4%
Total	50	100%

Ilustración 22

Mecanismos que se utilizó para informar que se encuentra en mora



Análisis

De la encuesta realizada, podemos decir que el 66% de los socios fueron informados que se encuentran en mora mediante llamadas telefónicas, mientras el 30% fueron informados mediante mensajes y solo el 4% mediante visitas presenciales. Por lo tanto, podemos concluir que la cooperativa mantiene el control de sus socios mediante llamadas.

10. - ¿En qué rango de días se encuentra su crédito vencido?

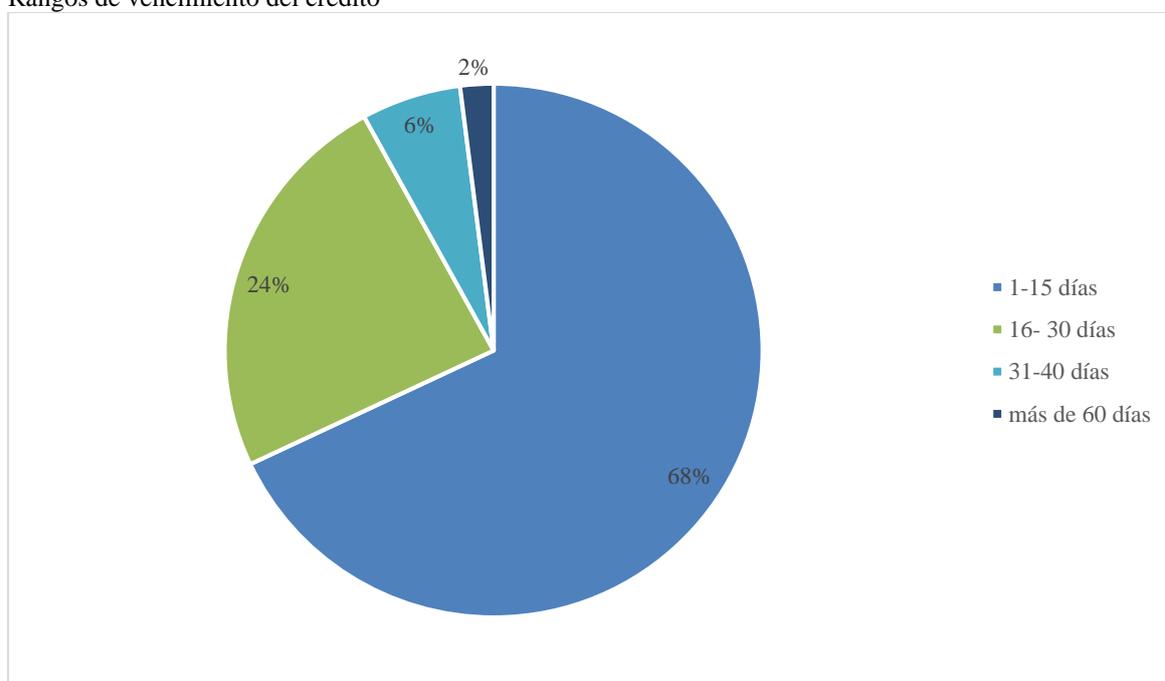
Tabla 26

Rangos de vencimiento del crédito

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1-15 días	34	68%
16- 30 días	12	24%
31-40 días	3	6%
más de 60 días	1	2%
Total	50	100%

Ilustración 23

Rangos de vencimiento del crédito



Análisis

De la encuesta realizada, podemos determinar que el 68% de los encuestados se encuentran en mora de sus créditos de 1-15 días, mientras el 24% de los socios entre los 16-30 días, de 31-40 días el 6% finalmente el 2% de los socios en más de 60 días. Podemos observar que el mayor rango de mora en los socios es de 1-15 días pues la cooperativa cuenta con un buen mecanismo para informar a sus socios sobre los retrasos en sus pagos.

11.- ¿Por qué razón usted no cumplió con su pago de crédito a tiempo?

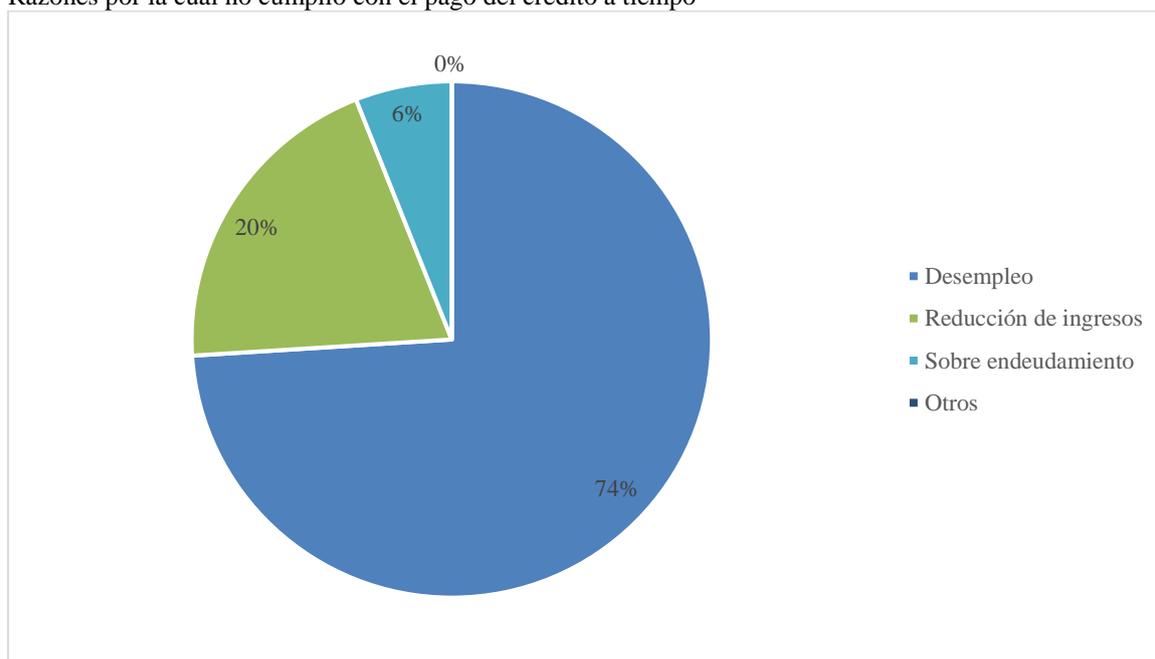
Tabla 27

Razones por la cual no cumplió con el pago del crédito a tiempo

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desempleo	37	74%
Reducción de ingresos	10	20%
Sobre endeudamiento	3	6%
Otros	0	0%
Total	50	100%

Ilustración 24

Razones por la cual no cumplió con el pago del crédito a tiempo



Análisis

De la encuesta realizada, podemos observar que el 74% de los socios no cumplieron con sus obligaciones de pago por razones de desempleo, el 20% representa a reducción de ingresos, mientras el 6% al sobre endeudamiento por parte de los socios. Obteniendo como resultado que el factor principal por los cuales los socios no han podido cumplir con sus obligaciones de pago es por la falta de empleo.

12.- ¿Mediante qué alternativas usted como socio, pudo solucionar la cancelación de su crédito pendiente?

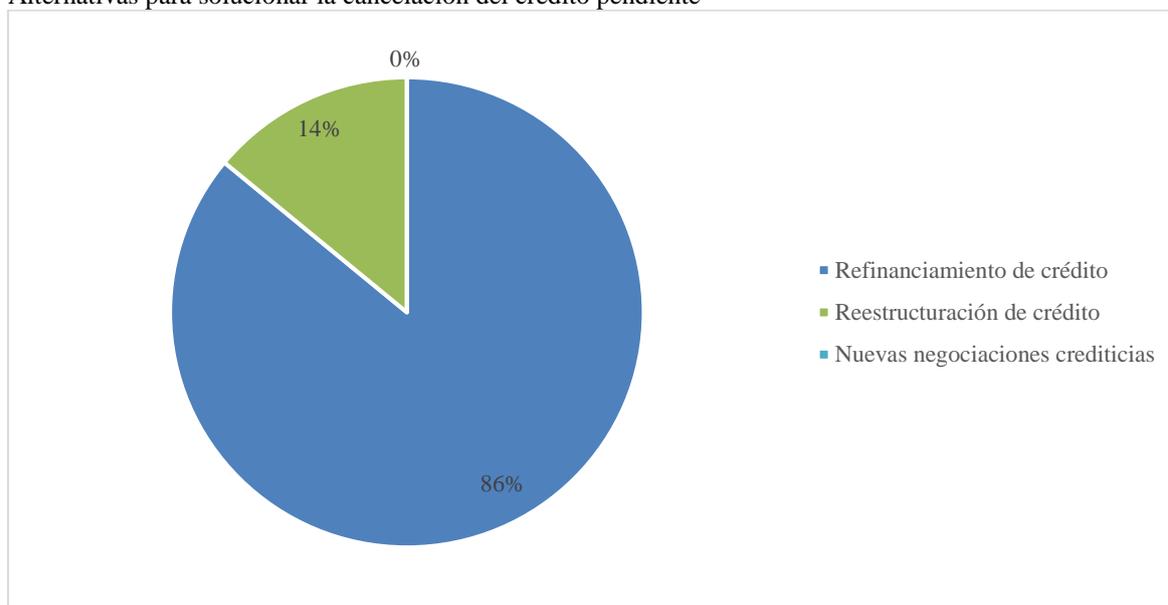
Tabla 28

Alternativas para solucionar la cancelación del crédito pendiente

DETALLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Refinanciamiento de crédito	43	86%
Reestructuración de crédito	7	14%
Nuevas negociaciones crediticias	0	0%
Total	50	100%

Ilustración 25

Alternativas para solucionar la cancelación del crédito pendiente



Análisis

De la encuesta realizada, podemos observar que la cooperativa brindó a sus socios la posibilidad de solucionar sus créditos vencidos, donde la mayoría de los socios se inclinaron por el refinanciamiento crediticio con un 86%, mientras el 14% de los socios eligieron la reestructuración de crédito. Por lo que podemos decir que los socios obtuvieron la solución a sus obligaciones crediticias pendientes de pago, buscando la cooperativa siempre ayudar a sus socios.

4.3 Análisis de la entrevista

A continuación, se presentan la información recopilada en la entrevista realizada al Gerente de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de Riobamba.

Tabla 29

Entrevista al Gerente de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de Riobamba.

Pregunta	Respuesta	Análisis
1. ¿Qué significa para usted ser el Gerente general de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda.?	Es una gran responsabilidad, un compromiso de apoyar a nuestros microempresarios a elevar su nivel financiero y, que puedan escalar y nuestro compromiso es una inclusión financiera con la sociedad, nuestros socios y futuros socios.	El gerente tiene una gran responsabilidad porque es el encargado de planificar, organizar, dirigir y controlar el proceso de promoción, creación, inscripción y acompañamiento de las nuevas cooperativas; así como definir estrategias para la recuperación y prevención de cartera.
2. ¿De qué manera monitorea usted el funcionamiento interno en la cooperativa Fernando Daquilema Ltda.?	Tenemos una estructura orgánica funcional, donde hay una asamblea general de representantes, dentro de eso se elige 2 representantes para el Consejo de vigilancia que ayudan a la gerencia y tienen su equipo de trabajo por coordinaciones y unidades que se encargan de contratar, monitorea, retroalimentar y crear nuevos productos y servicios.	Al contar con un modelo de trabajo establecido por la Cooperativa, se le facilita al gerente dar seguimiento de procedimientos y políticas que aseguren la eficiencia y efectividad de las operaciones
3. ¿El personal administrativo de la cooperativa cuenta con capacitaciones continuas en sus áreas laborales?	Si, la cooperativa tiene un organigrama de fortalecimiento primero espiritual porque nos basamos en principios y valores cristianos y tenemos capacitaciones internas y externas las capacitaciones son semestral y trimestral.	Las capacitaciones buscan asegurar que el personal administrativo esté actualizado en las mejores prácticas y procedimientos de sus áreas laborales. Las capacitaciones continuas son vitales para el desarrollo profesional del personal y para la mejora continua de la eficiencia operativa y el servicio al socio.
4. ¿Dispone de normativas legales vigentes como	Si, en el manual de créditos, políticas y procedimientos, establecemos nuestros propios	El manual de créditos establece las políticas y procedimientos para la concesión de créditos,

<p>manual de créditos y manual de riesgos?</p>	<p>servicios y también automatizamos varias cosas que nos ayuden a generar indicadores. Por otro lado, en el manual de riesgos establecemos los límites de riesgos, que incluye el límite de morosidad para tomar decisiones, estos manuales nos ayudan a controlar varios riesgos, como el de mercado, límite de liquidez y de crédito.</p>	<p>incluyendo los requisitos necesarios para obtener un crédito, los tipos de créditos disponibles, las tasas de interés, los plazos de pago y las garantías requeridas. El Manual de Riesgos detalla las estrategias y procedimientos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos financieros y operativos de la cooperativa.</p>
<p>5. ¿Con que tipo de Créditos labora la cooperativa?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Micro: agropecuario, minoristas ● Consumo ● Por incorporar crédito vehicular ● Pyme. ● Inmobiliario 	<p>La cooperativa cuenta con créditos personales, de consumo, hipotecarios, comerciales, agropecuarios, de microempresa. Estos créditos tienen diferentes condiciones, tasas de interés y plazos, diseñados para satisfacer las diversas necesidades financieras de sus miembros.</p>
<p>6. ¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito hacia los socios?</p>	<p>Tenemos una metodología de crédito, que incluye etapas como: la prospección, evaluación de crédito, desembolso, el seguimiento que hoy en día se ha vuelto en una de los más importantes por temas como la falta de reactivación de la liquidez, además de otros factores relacionados con vacunadores, entre otros.</p>	<p>La metodología sigue varios pasos estructurados para asegurar la transparencia y responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Solicitud del Crédito. ● Evaluación de la Solicitud. ● Análisis de Riesgo ● Aprobación del Crédito. ● Formalización del Contrato ● Desembolso de los Fondos ● Seguimiento y Control. <p>Este proceso garantiza que los créditos se otorguen de manera responsable, minimizando los riesgos tanto para la cooperativa como para los socios.</p>

<p>7. ¿La cooperativa cuenta con un seguimiento crediticio estratégico para la captación de su cartera?</p>	<p>Si, tienen un modelo de cobranzas, actualmente estamos implementando el tema de una alerta que notifica al socio en 3 a 4 días antes de la fecha límite de pago y, si hay incumplimiento, se notificará otra vez a los 3 días posteriores. También contamos ya con un chat humanizado donde su finalidad es llegar a un compromiso con el socio en caso de una falta de pago, respetando los valores cristianos.</p>	<p>Se enfatiza que la cooperativa cuenta con un modelo de cobro que incluye avisos anticipados para informar a los socios entre 3 y 4 días antes de la fecha de vencimiento de los pagos. En caso de incumplimiento, se envía una segunda notificación tres días después. Esto demuestra un enfoque proactivo para reducir la mora y fomentar el cumplimiento de las obligaciones crediticias. También se menciona la creación de un chat humanizado, cuyo objetivo es llegar a acuerdos de pago con socios atrasados. Este enfoque personalizado, alineado con valores cristianos, fortalece el compromiso ético de la cooperativa y promueve relaciones más estrechas con los socios.</p>
<p>8. En su opinión ¿Cuáles fueron las principales causas por las que existió un índice de morosidad dentro de la cooperativa?</p>	<p>Para llegar a la morosidad debemos fijarnos en factores de años pasados como la pandemia, la falta de reactivación económica, además, los financiamientos internacionales, ya no quieren invertir, por temas políticos, protestas, tema de vacunas, extorsiones secuestros.</p>	<p>La pandemia está dentro de factores económicos externos porque afecta la economía, aumenta el desempleo o la inflación, pueden afectar la capacidad de los socios para pagar sus créditos a tiempo.</p>
<p>9. ¿Cómo afecta la morosidad en la cooperativa Fernando Daquilema Ltda.?</p>	<p>No estamos tan mal, pero tampoco estamos bien, estamos estables a comparación de otras cooperativas, pero a comparación a otros años atrás si ha aumentado.</p>	<p>Uno de los mayores riesgos es el riesgo de liquidez ya que al haber una mayor acumulación de créditos en mora puede llevar a problemas de liquidez, afectando la capacidad de la cooperativa para responder a solicitudes de retiro o nuevas solicitudes de crédito. Es crucial para la cooperativa la implementación de estrategias</p>

		efectivas de gestión de riesgos y seguimiento crediticio para minimizar estos impactos y mantener una operación financiera saludable.
10. ¿Con que frecuencia analiza el índice de morosidad que existe en la cooperativa? ¿Por qué?	Diaria y mensualmente.	El análisis se hace de manera diaria y mensual. El monitoreo diario permite identificar de manera inmediata los problemas de irregularidad, lo que facilita una respuesta rápida para evitar la acumulación de deudas. Por otra parte, el análisis mensual ofrece una visión general que permite evaluar la efectividad de las estrategias planteadas con anticipación. Este tipo de análisis periódico permite no solo resolver problemas urgentes sino también la planificación a mediano plazo.
11. ¿Qué mecanismo opta la cooperativa para reducir el índice de morosidad existente?	Refinanciamiento, reestructuración y recuperación de cartera legal o extrajudicial.	Para reducir el índice de morosidad, la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. menciona tres mecanismos principales: refinanciamiento, reestructuración y recuperación de cartera. La refinanciación permite ajustar condiciones, como plazos o tasas de interés. Por otro lado, la reestructuración modifica los términos del préstamo así facilitando el pago de los socios y evita retrasos significativos. Finalmente, la recuperación de cartera legal o extrajudicial permite recaudar fondos en caso de incumplimiento significativo.

4.4 Proceso de análisis, concesión y otorgamiento de créditos de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

El proceso de análisis, concesión y otorgamiento de créditos en la COAC Fernando Daquilema Ltda. está diseñado para garantizar una evaluación minuciosa y gestión adecuada de los créditos. Este análisis examinará cada etapa del proceso, sus implicaciones y áreas potenciales de mejora.

1. Solicitud de crédito

- **Descripción:** los socios presentan una solicitud de crédito, completando formularios y adjuntando los documentos necesarios.
- **Implicaciones:** esta etapa inicial es crucial para asegurar que se recopile toda la información relevante y necesaria para la evaluación. Un formulario bien diseñado y una lista clara de documentos requeridos minimizan errores y retrasos.
- **Mejora potencial:** implementar formularios digitales podría agilizar el proceso y reducir el uso de papel, mejorando la eficiencia y accesibilidad para los socios.

2. Análisis de Solicitud

- **Descripción:** el equipo de crédito revisa la solicitud y verifica la completitud y exactitud de los documentos presentados.
- **Implicaciones:** una revisión detallada asegura que solo se consideren solicitudes completas, reduciendo el riesgo de omisiones que podrían afectar la evaluación del crédito.
- **Mejora Potencial:** utilizar herramientas de software para automatizar la verificación de documentos podría mejorar la precisión y acelerar el proceso.

3. Evaluación de Riesgo

- **Descripción:** se realiza un análisis detallado del riesgo del solicitante, considerando solvencia, estabilidad financiera e historial de pagos.
- **Implicaciones:** este paso es fundamental para evaluar la capacidad del socio para cumplir con sus obligaciones crediticias y mitigar el riesgo de morosidad.
- **Mejora Potencial:** incorporar análisis de datos más sofisticados y modelos predictivos podría mejorar la precisión en la evaluación de riesgo, permitiendo decisiones más informadas.

4. Decisión de Concesión

- **Descripción:** el Comité de Crédito decide aprobar o rechazar la solicitud de crédito basada en el análisis de riesgo.
- **Implicaciones:** la intervención del comité garantiza una revisión colegiada y objetiva de cada caso, mejorando la transparencia y equidad en la concesión de créditos.
- **Mejora Potencial:** establecer criterios claros y documentados para la toma de decisiones puede asegurar consistencia y reducir subjetividades en el proceso.

5. Formalización del Crédito

- **Descripción:** se redacta y firma el contrato de crédito, detallando todas las condiciones acordadas.
- **Implicaciones:** un contrato bien detallado protege a ambas partes y establece las expectativas y obligaciones claramente desde el inicio.

- **Mejora Potencial:** implementar firmas electrónicas y contratos digitales podría facilitar la formalización y almacenamiento de documentos, aumentando la eficiencia y accesibilidad.

6. Otorgamiento del Crédito

- **Descripción:** se entrega el monto del crédito al socio, seguido por un seguimiento inicial.
- **Implicaciones:** esta etapa marca el inicio de la relación financiera activa entre el socio y la cooperativa, siendo crucial para establecer una base sólida de cumplimiento.
- **Mejora Potencial:** desarrollar un sistema de seguimiento proactivo y personalizado podría mejorar la relación con el socio y anticipar posibles problemas de pago.

7. Monitoreo y Evaluación Continua

- **Descripción:** se monitorea continuamente el estado financiero del socio y su cumplimiento con las condiciones del contrato.
- **Implicaciones:** un monitoreo constante permite detectar y abordar problemas tempranamente, reduciendo el riesgo de morosidad y pérdidas financieras.
- **Mejora Potencial:** utilizar sistemas automatizados de monitoreo con alertas tempranas puede mejorar la capacidad de respuesta ante incumplimientos y facilitar la toma de medidas correctivas oportunas.

El proceso de análisis, concesión y otorgamiento de créditos en la COAC Fernando Daquilema Ltda. es robusto y bien estructurado, asegurando una gestión responsable y efectiva de los créditos. Sin embargo, hay oportunidades de mejora, especialmente en la automatización y digitalización de varias etapas, lo que podría incrementar la eficiencia, precisión y satisfacción de los socios. Implementar mejoras en estas áreas ayudará a la cooperativa a mantener su solidez financiera y a fortalecer las relaciones con sus socios.

4.5 Índice de morosidad de la cooperativa Fernando Daquilema

Tabla 30
Clasificación de Cartera

COAC DAQUILEMA	
CLASIFICACIÓN DE CARTERA	
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023	
EXPRESADOS EN DÓLARES AMERICANOS	
Cartera de crédito productivo por vencer	7.938.226,84
Cartera de crédito consumo por vencer	117.566.567,57
Cartera de crédito inmobiliario por vencer	293.672.324,81
TOTAL CARTERA POR VENCER	432.431.432,03
Cartera de crédito productivo que no devenga intereses	63.847,60
Cartera de crédito consumo que no devenga intereses	1.679.393,35
Cartera de crédito inmobiliario que no devenga intereses	110.845,77
Cartera de microcrédito que no devenga intereses	10.504.249,53
TOTAL CARTERA QUE NO DEVENGA INTERES	12.358.336,25
Cartera de crédito productivo vencida	6.350,60

Cartera de crédito consumo vencida	437.803,75
Cartera de crédito inmobiliario vencida	13.564,43
Cartera de microcrédito vencida	8.425.941,13
TOTAL CARTERA VENCIDA	8.883.659,91
TOTAL CARTERA IMPRODUCTIVA	21.241.996,16
TOTAL CARTERA BRUTA	453.673.428,19
PROVISIONES	-25.249.151,07
TOTAL CARTERA NETA	428.424.277,12

Nota: Tomado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2023

Para calcular el índice de morosidad, se utiliza la siguiente fórmula:

Índice de Morosidad

$$IM = \frac{\text{Total Cartera improductiva}}{\text{Total Cartera bruta}}$$

Índice de Morosidad = $(21.241.996,16/453.673.428,19) \times 100 \approx 4,68\%$. Este índice indica que el 4,68% del total de la cartera de crédito no está generando ingresos y está en riesgo de no ser recuperado.

Implicaciones

- **Moderado riesgo financiero:** un índice de morosidad del 4.68% indica un nivel de riesgo moderado. No es alarmantemente alto, pero sugiere que hay margen para mejorar la gestión de la cartera.
- **Gestión pro activa:** es crucial implementar estrategias efectivas de recuperación de créditos y reforzar los procesos de evaluación crediticia para minimizar el incremento de la cartera improductiva.
- **Estabilidad de la cooperativa:** mantener la morosidad bajo control es vital para la estabilidad financiera y la confianza de los socios.
- **Optimización de procesos:** revisar y optimizar los procesos internos de seguimiento y cobranza puede ayudar a reducir la morosidad y mejorar la liquidez de la cooperativa.

Al mantener una vigilancia constante y adoptar estrategias proactivas, la cooperativa puede gestionar eficazmente el riesgo asociado a la morosidad y asegurar su crecimiento sostenible.

4.6 Factores de riesgo del área de créditos y cobranzas

Con base en la información recopilada de las encuestas realizadas a los socios y empleados de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., en Riobamba, se pueden determinar varios factores de riesgo en el área de créditos y cobranzas que contribuyen a la morosidad. A continuación, se detallan estos factores desde el que presenta mayor relevancia:

1. Factores económicos externos

- **Desempleo:** un factor significativo, ya que el 74% de los socios mencionaron el desempleo como la principal razón para no cumplir con los pagos a tiempo.
- **Reducción de ingresos:** representa el 20% de los casos de morosidad, indicando que las fluctuaciones económicas afectan directamente la capacidad de pago de los socios.
- **Sobreendeudamiento:** aunque solo un 6% lo mencionó explícitamente, el sobreendeudamiento puede ser un problema subyacente que afecta a los socios, llevando a una carga financiera que excede su capacidad de pago.

2. Factor personas.

- **Falta de educación financiera:** el desconocimiento de consecuencias, si bien el 96% de los socios recibió asesoría al momento de adquirir el crédito, aún puede haber una falta de comprensión profunda sobre la gestión de créditos y las consecuencias de la morosidad.

3. Factor procesos.

- **La evaluación de riesgo:** a pesar de que el 100% de los empleados considera que el proceso de evaluación es adecuado, existen factores externos que pueden no ser completamente considerados en la evaluación inicial, lo que lleva a la concesión de créditos a socios con riesgos no previstos.
- **Frecuencia y métodos de cobranza:** la mayoría de las notificaciones de mora se realizan a través de llamadas telefónicas (66%), pero un enfoque más personalizado, como visitas presenciales (solo el 4%), podría mejorar la efectividad en la recuperación de créditos.
- **Monitoreo diario:** aunque el 100% de los empleados indica que se realiza un análisis diario de la morosidad, la efectividad de las acciones correctivas podría mejorar con planes preventivos más robustos.
- **Refinanciamiento y reestructuración:** la mayoría de los socios optaron por el refinanciamiento (86%) como solución a sus problemas crediticios, pero es crucial evaluar la viabilidad y sostenibilidad de estas soluciones a largo plazo para evitar la repetición de morosidad.

Los factores de riesgo que conducen a la morosidad en la COAC Fernando Daquilema Ltda. incluyen principalmente el desempleo, problemas en los negocios, capacidad de pago insuficiente, falta de educación financiera, y la necesidad de mejorar los mecanismos de cobranza y el análisis de morosidad. Abordar estos factores con estrategias proactivas y planes preventivos podría ayudar a reducir la tasa de morosidad y mejorar la salud financiera de la cooperativa.

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

1. Se ha evidenciado que una parte del personal encargado de la evaluación de créditos no cuenta con la capacitación necesaria para realizar un análisis exhaustivo de la solvencia y capacidad de pago de los solicitantes esto ha llevado a la aprobación de créditos a socios con perfiles de riesgo así también como la falta de criterios claros y uniformes para la concesión de créditos ha generado incertidumbre tanto en los socios como en el personal encargado, esto ha resultado en aprobaciones de créditos no alineadas con las políticas de riesgo de la institución. Los productos crediticios ofrecidos no han sido suficientemente adaptados a las necesidades cambiantes de los socios, lo que ha limitado el acceso a financiamiento y ha afectado la satisfacción de los clientes; además las estrategias de cobranza utilizadas no han sido lo suficientemente efectivas para garantizar la recuperación de los montos adeudados, lo que ha contribuido a un incremento en los niveles de morosidad.
2. El análisis de los factores de riesgo en la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de Riobamba revela varios elementos críticos que afectan la morosidad entre ellos los factores económicos externos, como el desempleo y la reducción de ingresos estos son determinantes principales que limitan la capacidad de pago de los socios, problemas en el negocio, como el bajo rendimiento, y la capacidad de pago insuficiente debido al sobreendeudamiento, también contribuyen significativamente. A pesar de que la mayoría de los socios recibió asesoría, la falta de educación financiera profunda todavía es evidente, lo que impide una gestión adecuada de las obligaciones crediticias; internamente la evaluación de riesgos es adecuada según los empleados, pero no siempre se consideran todos los factores externos y las estrategias de cobranza, principalmente telefónicas, no son tan efectivas como podrían ser con un enfoque más personalizado, como visitas presenciales

5.2 RECOMENDACIONES.

Basado en las conclusiones derivadas tanto del análisis del proceso de concesión de créditos como de los factores de morosidad en la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Implementar programas de formación continua para el personal encargado de la evaluación de créditos esto asegurará que los evaluadores estén al tanto de las mejores prácticas y metodologías modernas para la gestión del riesgo crediticio, lo que permitirá una valoración más precisa y eficaz de los solicitantes y reducirá el riesgo de conceder créditos a socios con perfiles de alto riesgo; para ello se debe contar con herramientas tecnológicas avanzadas para la evaluación de solvencia y capacidad de pago.
2. Adoptar un enfoque más personalizado en las estrategias de cobranza, incluyendo un aumento en la frecuencia de visitas presenciales además de las llamadas telefónicas un trato más directo y personalizado puede mejorar significativamente la efectividad

en la recuperación de créditos y facilitar acuerdos de pago. También incluir programas de educación financiera continua para los socios, enfocándose en la importancia de la gestión adecuada de créditos y las consecuencias de la morosidad esto ayudará a los socios a entender mejor sus responsabilidades financieras y a gestionar sus deudas de manera más efectiva, reduciendo el índice de morosidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, R., & Loayza, E. (2018). Desarrollo financiero en Ecuador: Análisis de la concentración del sector cooperativo de ahorro y crédito del segmento 1. *X-Pendientes Económicos*, 2(2), 20–36. https://ojs.supercias.gob.ec/index.php/X-pendientes_Economicos/article/view/16
- Arenal, L. (2018). Gestión económico-financiera. Tutor Formación. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=nlh9DwAAQBAJ&pg=PA61&dq=tipos+de+rentabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwix6qW4jvPyAhVBQTABHbxIAjEQ6AF6BAGLEAI#v=onepage&q=tipos%20de%20rentabilidad&f=false>
- Asobanca. (2024). Obtenido de: <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2024/03/Evolucion-de-Cooperativas-Febrero-2024.pdf?form=MG0AV3>
- Banco Central del Ecuador. (2019). Sector monetario y financiero. Obtenido de Sitio web del Banco Central del Ecuador: <https://www.bce.fin.ec/index.php/informacioneconomica/sector-monetario-financiero> 96
- Brachfield, P. (2009). Cobro de impagados y recuperación de deudas: guía práctica para la recuperación de deudas. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Cajal, A. (2020). Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo>
- Esparza, J. (2016). El riesgo operativo y la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito cámara de comercio de Ambato Ltda. Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 08 de junio de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22908/1/T3617M.pdf>
- Flores, Y. (2012). Competencia en el Sector Bancario Chileno. *TRIMESTRE ECONÓMICO*, LXXIX (316), 553-591.
- Gavilanes, J. (2021). La investigación contable como eje integrador de la formación profesional en los estudiantes de octavo y noveno semestres de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32333/1/T4932i.pdf>
- Girón, A., & Correa, E. (2016). Mercados financieros globales: desregulación y crisis financieras. Obtenido de Sitio web de la Universidad de Barcelona: <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/nautas/25.pdf>
- González, D., Maytoarena, M. d., & Lohr, F. (2009). Influencia de la perspectiva temporal y la morosidad académica en estudiantes universitarios. *Colombiana de Psicología*
- Hernández, E. A., & Ramos, R. M. (2018). Metodología de la Investigación Científica. Ciencias. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=y3NKDwAAQBAJ&dq=el+dise%C3%B1o+de+investigaci%C3%B3n+no+experimental++es&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- León, R., Scacco, E., & Galiano, N. (2019). Identificación de factores de riesgo operativo en el sector metalmeccánico manufacturero. *Revista Científica Espacios*, 40(20). Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a19v40n20/19402023.html>
- LEY ORGÁNICA DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA Y DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO. (2013) Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectorfinanciero.pdf?form=MG0AV3>
- Martínez, J. (2020). Trabajo de campo en la investigación comercial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=rR_gDwAAQBAJ&pg=PA26&dq=la+investigaci%C3%B3n+cualitativa+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi8uLn29_1AhUXQjABHfPYCTw4FBD0AXoECAkQA#v=onepage&q=la%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa%20es&f=false
- Morales, M. (2018). ¿Qué tipo de relación existe en Colombia entre concentración bancaria y estabilidad financiera? *Ensayos sobre Política Económica* (31), 36-53.
- Niño, V. (2021). *Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe*. 2a Edición. Ediciones de la U.
- Ley de Cooperativas del Ecuador. (2001). Ley de Cooperativas, Codificación 000, Registro Oficial 400 de 29 de agosto del 2011. Congreso Nacional de la República del Ecuador
- Pampillón, F., González, M., & Ruza, C. (2012). *Introducción al sistema financiero*. Madrid, España: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2015). De la Gestión del Riesgo Operacional Resolución JB-2005-834, Sección I Artículo 2. Obtenido de <http://www.riesgooperacional.com/docs/documentos/ecuador/Ecuador%20Riesgo%20operativo%20ultima%20actualizacion.pdf>
- Sánchez, S. (2015). “El riesgo operacional y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Giahán Ecuador CÍA. Ltda., de la ciudad de Ambato”. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 10 de junio de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17801/1/T3104i.pdf>
- SEPS. (2022). Servicios Sector Financiero. Recuperado el 19 de febrero de 2019, de Sitio web de la Superintendencia de Economía Popular y Solidario: <http://www.seps.gob.ec/servicios?sector-financiero>
- Serrano, J. (2020). *Metodología de la Investigación edición Gamma 2020: 1er semestre*. Bernardo Reyes. Recuperado el 01 de mayo de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=XnnkDwAAQBAJ&pg=PA75&dq=muestra+en+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjKh52Dq_3sAhVlc98KHQDDScQ6AEwA3oECAEQAg#v=onepage&q=muestra%20en%20investigacion&f=false
- Superintendencia de entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. (2024). Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/01.-Segmentacio%CC%81n-2024.pdf?form=MG0AV3>
- Tetteh, F., Baffoe, S., Boateng, Y., & Teye, T. (2021). Modelling the Determinants of Credit Delinquency Among Credit Unions in Rural Communities in Ghana. *ADRRI Journal (Multidisciplinary)*, 30(2(7) July-September), 76–100. [https://doi.org/10.55058/adrrij.v30i2\(7\) July-September.712](https://doi.org/10.55058/adrrij.v30i2(7) July-September.712)

- Quera, J. (2019). La Concentración Económica del Mercado Y La Estabilidad Financiera de las COAC Del Segmento 1 en el Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/29904/1/T4555M.pdf>
- Valenti, F. (2018). Influencia de los desayunos escolares en el aprendizaje de los niños. Editorial Digital UNID. Recuperado el 28 de abril de 2021, de https://books.google.com.ec/books?id=XNRJDwAAQBAJ&pg=PT21&dq=m%C3%A9todo+deductivo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj_xJGK6MPtAhXEMd8KHdUNDzgQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=m%C3%A9todo%20deductivo&f=false
- Villegas, F. (2016). Vínculos artísticos entre España y el Perú (1892-1929): elementos para la construcción del imaginario nacional peruano. Perú: Fondo Editorial del Congreso del Perú. Recuperado el 01 de mayo de 2021, de <https://books.google.com.ec/books?id=nu1oZQzZ9cC&q=metodo+inductivo+es&dq=metodo+inductivo+es&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjx4ODI5sPtAhWMZd8KHS-rAmY4ChDoATACegQIABAC>
- Yugcha, F. (2022). Riesgo operacional de la cartera de crédito y su incidencia en la rentabilidad, COAC KULKI WASI LTDA. matriz Ambato, periodo 2019 – 2020. Obtenido de: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8800/1/Yugcha%20Pazmi%20c3%b1o%20%20F.%282022%29%20Riesgo%20operacional%20de%20la%20cartera%20de%20cr%20c3%a9dito%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20rentabilidad%20c%20Coak%20Kullki%20Wasi%20Ltda.%20Matriz%20Ambato%20periodo%202019-2020.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



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

Objetivo: La presente encuesta tiene por objeto, obtener información sobre los factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2023”

Instrucciones.

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Elija una sola opción
- Responda con la mayor veracidad del caso.

1. ¿La Cooperativa cuenta con un proceso de evaluación para conceder un crédito?

SI NO

2. ¿Considera que el proceso de evaluación para otorgar un crédito dentro de la cooperativa es:

Adecuada Inadecuada

3. ¿Cuál es el tiempo empleado para conceder un crédito?

De 1 a 5 días
De 6 a 10 días
De 11 a 15 días

4. ¿La evaluación del crédito incluye el estudio de la capacidad financiera del cliente?

SI NO

5. ¿Cuál es el destino de los créditos solicitados?

Consumo Capital de Trabajo
Vehículo Vivienda
Educación Imprevistos

6. ¿Cuál es el nivel de riesgo que existe en la cooperativa?

Elevado Moderado Reducido

7. ¿La Cooperativa presenta problemas de morosidad?

SI NO

8. ¿Cuáles son los motivos de los retrasos en el pago de créditos de los clientes?

Descuidos
Imprevistos
Políticas de la Cooperativa
Falta de trabajo
Problemas / Negocio

9. ¿Con qué frecuencia analizan el índice de morosidad?

Cada día

Cada semana

Cada mes

Cada año

10. ¿Cuál de las siguientes opciones considera la más adecuada para la recuperación de cartera?

Llamadas telefónicas

Gestor de cobranzas

Abogados externos

Visitas a los clientes

11. ¿Qué mecanismo se ha implementado para reducir la morosidad?

Contratar personal capacitado

Incorporar un jefe de Crédito

Todas las Anteriores

12. ¿Considera necesario aplicar un Plan Preventivo de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.?

SI

NO

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Encuesta a los socios



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

Objetivo: La presente encuesta tiene por objeto, obtener información sobre los factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2023”

Instrucciones.

- Lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Elija una sola opción.
- Responda con la mayor veracidad del caso.

1. ¿Qué tiempo usted es socio (a) de la cooperativa?

- Desde sus inicios
- Desde hace un año
- Menos de un año

2.- ¿Porque razón usted decidió ser socio de la cooperativa?

- Por sus servicios
- Por su confianza
- Por su beneficio a la comunidad

3.- ¿Conoce usted los tipos de productos crediticios que brinda la cooperativa hacia el socio?

Sí

No

4.- ¿Cómo lo califica usted los procesos internos de la cooperativa hasta la obtención del crédito?

- Buena
- Mala
- Poco favorable

5.- ¿Porque razón usted solicito un crédito en la cooperativa?

- Cubrir deudas / obligaciones
- Adquisiciones inmuebles
- Adquisición otros bienes
- Emprendimiento de negocio

6.- ¿Qué tipo de crédito usted dispone en la cooperativa?

- Crédito de vivienda
- Microcrédito
- Crédito de consumo

7.- ¿Recibió usted asesoría respecto al manejo de su crédito, y las consecuencias de no pago a tiempo?

- Si al momento de solicitar el crédito
- No en ningún momento

8.- ¿Recibió usted notificaciones sobre su obligación previa a la fecha de vencimiento de crédito?

- Nunca
- Rara vez
- Frecuentemente

9.- ¿A través de qué mecanismos se le informo que su pago se encuentra en mora?

- Mensaje
- Llamadas

10.- ¿En qué rango de días se encuentra su crédito vencido?

- 1-15 días
- 16- 30 días
-
- 31-40 días
- más de 60 días

11.- ¿Por qué razón usted no cumplió con su pago de crédito a tiempo?

- Desempleo
- Reducción de ingresos

• Sobre endeudamiento

• Otros

12.- ¿Mediante qué alternativas usted como socio, pudo solucionar la cancelación de su crédito pendiente?

• Refinanciamiento de crédito

• Reestructuración de crédito

• Nuevas negociaciones crediticias

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: Entrevista



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

Objetivo: La presente entrevista tiene por objeto, obtener información sobre los factores que influyen en la morosidad de la matriz COAC Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba, periodo 2023”

Entrevista al Gerente General.

1. ¿Qué significa para usted ser el Gerente general de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda.?

2. ¿De qué manera monitorea usted el funcionamiento interno en la cooperativa Fernando Daquilema Ltda.?

3. ¿El personal administrativo de la cooperativa cuenta con capacitaciones continuas en sus áreas laborales?

4. ¿Dispone de normativas legales vigentes como Manual de créditos y Manual de riesgos?
¿Explique su función dentro de la Cooperativa?

5. ¿Con que tipo de Créditos labora la cooperativa?

6. ¿Cuál es el proceso para la ejecución de crédito hacia los socios?

7. ¿La Cooperativa cuenta con un seguimiento crediticio estratégico para la captación de su cartera?

8. En su opinión ¿Cuáles fueron las principales causas por las que existió un índice en la morosidad dentro de la cooperativa?

9. ¿Cómo se ve afectada la morosidad en la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda.?

10. ¿Con que frecuencia analiza el índice de morosidad que existe en la cooperativa? ¿Por qué?

11. ¿Qué mecanismo opta la cooperativa para reducir el índice de morosidad existente?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN